

Universidade do Minho
Instituto de Educação

Ana Isabel Rodrigues Coelho

**Avaliação da Qualidade da Formação:
um estudo de caso**

Ana Isabel Rodrigues Coelho **Avaliação da Qualidade da Formação: um estudo de caso**

UMinho | 2019

maio de 2019



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Ana Isabel Rodrigues Coelho

Avaliação da Qualidade da Formação: um estudo de caso

Relatório de Estágio
Mestrado em Educação
Área de Especialização em Formação, Trabalho e Recursos
Humanos

Trabalho realizado sob a orientação do
Doutor Carlos Alberto Gomes

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR

TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.



Atribuição-NãoComercial-Compartilhual
CC BY-NC-SA

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Agradecimentos

Todo o projeto realizado apenas é possível quando nos rodeamos de pessoas cuja a intensidade nos transmite força e coragem para prosseguirmos de cabeça erguida, com coragem, com determinação. E este projeto não foi diferente, muitas vezes foram as vezes que me apoiaram naqueles que o meu coração escolheu tomar como amigos, como família, como impulsores de toda esta viagem.

A minha família que sempre apoiou e incentivou na concretização deste objetivo: em nenhum momento deixou que a coragem faltasse quando me deparava com qualquer dificuldade aquando da redação deste Relatório de Estágio.

Os meus amigos que sempre acreditaram em mim, que sempre estiveram presentes nos momentos mais importantes da minha vida, que sempre fizeram parte da minha família, pois eles nunca me deixaram desanimar ao longo deste grande percurso e que, principalmente, mostraram que a solução está um passo à frente.

O meu orientador científico Carlos Alberto Gomes que sempre se mostrou disponível para esclarecer e ajudar em todas as dúvidas que ao longo dos meses foram surgindo e por todo o ânimo que transmitiu ao longo das reuniões de orientação.

A minha acompanhante de estágio, por todas as vezes que esteve disponível para me ensinar e auxiliar nas atividades que me propôs e por todas as vezes que dispôs do seu tempo para conversar, pois todos os momentos passados com ela serviram para que eu crescesse não só profissionalmente, mas também pessoalmente.

A todos eles sem exceção, o meu mais sincero agradecimento.

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

Avaliação da Qualidade da Formação: um estudo de caso

Resumo

O tema abordado no presente Relatório de Estágio é Avaliação da Qualidade da Formação. De um ponto de vista científico e metodológico o tema foi operacionalizado através da realização de um estudo empírico inspirado nos pressupostos e objetivos do estudo de caso. O principal objetivo do estudo foi perceber quais os processos que lhe são inerentes à gestão da formação e à avaliação da sua qualidade. Para além do estudo empírico o estágio consistiu também numa grande oportunidade de aprendizagem dos processos específicos de gestão da formação de recursos humanos. O Relatório de Estágio está estruturado em oito capítulos, a destacar: a caracterização do contexto organizacional, o enquadramento conceptual, os modelos de avaliação, os indicadores da avaliação, os sistemas de gestão da qualidade, o estudo empírico e opções metodológicas, a apresentação e análise dos resultados obtidos e, por fim, o inventário das atividades realizadas e o balanço de estágio.

Palavras – Chave: Avaliação, Formação, Qualidade

Évaluation de la Qualité de la Formation: un cas d'étude

Résumé

Ce rapport de stage a comme objectif de faire le bilan ainsi comme l'évaluation de la qualité de la formation. Du point de vu scientifique et méthodologique, le thème était exploitable à travers la réalisation d'études empiriques inspirées d'hypothèses et d'objectifs sur des cas en études . Le principal objectif de cette étude était de comprendre les processus qui sont essentiels à la gestion de la formation et à l'évaluation de sa qualité. Par ailleurs, l'étude empirique du stage constituait aussi d'une grande opportunité d'apprentissage sur des processus spécifiques de gestion de la formation des ressources humaines. Le rapport de stage est divisé en huit chapitres à savoir: la caractérisation du contexte organisationnel, l'encadrement conceptuelle, les modèles d'évaluation,les indicateurs d'évaluation, les systèmes de gestions de qualité, l'étude empirique et l'option méthodologique, la présentation et l'analyse des résultats obtenus et, pour finir, l'inventaire des activités réalisées et le bilan du stage.

Mot-clè: Évaluation, Formation, Qualité

Índice

Agradecimentos	iii
Lista De Abreviaturas	ix
Índice de Quadros	x
Índice de Figuras	xi
Índice de Tabelas	xii
Índice de Gráficos	xiii
Introdução	1
1. O Contexto Organizacional do Estágio	4
1.2. O Departamento de Coordenação da Formação.....	6
2. Enquadramento Conceptual: a avaliação da qualidade da formação.....	8
2.1. Conceitos-chave	8
2.1.1. Avaliação.....	8
2.1.2. Avaliação da Formação.....	12
2.1.3. O conceito de Qualidade.....	27
2.1.4. Avaliação e Qualidade.....	30
2.1.5. A Auditoria	34
3. Modelos de Avaliação da Formação	36
3.1. Modelo de Kirkpatrick – Avaliação multinível	36
3.2. Modelo de Daniel Stufflebeam – Contexto, Input, Processo E Produto (CIPP)	38
3.3. Modelo de Figari – ICP (Induzido, Construído e Produzido)	39
4. Indicadores da Avaliação da Formação	40
5. Sistemas de Gestão da Qualidade	41
6. Estudo Empírico e Opções Metodológicas	43
6.1. Descrição (desenho) da pesquisa empírica.....	43
6.2. Opções metodológicas.....	46

6.3. Técnicas de Recolha de Dados	46
6.3.1. Pesquisa e Análise documental.....	47
6.3.2. Entrevista	48
6.3.3. Inquérito por questionário	49
7. O Estudo Empírico: apresentação e análise de resultados	51
7.1. Entrevista realizada ao Diretor Executivo da Esprominho	51
7.2. Entrevista realizada à Coordenadora da Formação	52
7.3. Entrevistas realizadas com os Formadores	54
7.4. Inquérito realizado aos Formandos.....	56
8 Inventário das Atividades realizadas e Balanço de Estágio	79
8.1. Balanço de aprendizagem relativo ao conjunto do estágio tendo como referência os objetivos centrais do estágio.....	80
9. Referências Bibliográficas	82
Referências Documentais.....	83
10. Anexos.....	84
11. Apêndices	91

Lista De Abreviaturas

APUD – Citação indireta

CCP – Certificado de Competências Pedagógicas

EFA – Educação e Formação de Adultos

FPIF – Formação Pedagógica Inicial de Formadores

DGERT – Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

DTP – *Dossiê Técnico-Pedagógico*

IBIDEM – A mesma obra

IPF – Instituto para a Qualidade na Formação

ISO – *International Organization Standardization*

MOD – Modelo

NP EN – Norma Portuguesa *European Norm*

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

UNESCO – *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*

Índice de Quadros

Quadro 1- Momentos de Avaliação segundo a perspectiva de Hadji	11
Quadro 2 - Modelo de avaliação proposto por Kirkpatrick.....	36

Índice de Figuras

Figura 1 - Certificação.....	33
Figura 2 - Modelo proposto por Figari.....	39

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Idade, género e grau de escolaridade dos formandos	56
Tabela 2 - Profissão atual e anterior aquando do curso de formação FPIF	57
Tabela 3 - Motivações para iniciar o curso FPIF	58
Tabela 4 - Caracterização quanto às motivações da escolha da entidade formadora.....	58
Tabela 5 - Satisfação dos formandos em relação ao curso FPIF	60
Tabela 6 - Impacto da formação.....	61
Tabela 7 - Opinião do formando 1	64
Tabela 8 - Opinião do formando 2	66
Tabela 9 - Opinião do formando 3.....	68
Tabela 10 - Opinião do formando 4.....	70
Tabela 11 - Opinião do formando 5.....	72
Tabela 12 - Opinião do formando 6.....	74
Tabela 13 - Opinião do formando 7	76

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Informação sobre o curso de formação.....	59
Gráfico 2 - Caracterização quanto à satisfação dos inquiridos	60
Gráfico 3 - Nível de satisfação com a Entidade Formadora.....	62

Introdução

O presente Relatório de Estágio foi realizado no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos. O Relatório Estágio incide sobre a realização de um estágio de carácter profissionalizante, que consistiu na realização de uma imersão mais intensa a um contexto real de trabalho. O objetivo do estágio é permitir ao mestrando que interiorize e aperfeiçoe práticas e saberes desenvolvidas no decorrer do primeiro ano de mestrado, e que através de funções inerentes à área da formação, adquira conhecimentos e competências de saber-ser, saber-fazer e saber-estar na área da gestão da formação.

O estágio teve lugar numa entidade de formação pertencente à Escola Profissional do Minho (Esprominho), a CuboForma situada nas instalações Esprominho, situada em Braga.

Esta entidade de formação foi escolhida como um dos possíveis contextos de estágio, uma vez que possui um departamento de gestão e coordenação da formação, assim como uma coordenadora da formação que é responsável por todo o processo de gestão da formação. Desta forma, foi ela também a responsável por todas as tarefas que me foram confiadas e consequente desenvolvimento no decorrer do estágio.

Dentro do vasto leque de opções pelas quais poderia direccionar o meu projeto de estágio, e através de várias reuniões com o orientador, foi decidido trabalhar o tema da avaliação da formação, uma vez que este, está diretamente ligado com os conhecimentos e saberes adquiridos, não só no decorrer da Licenciatura em Educação, assim como, no decorrer do primeiro ano de mestrado.

Desta forma, como anteriormente foi mencionado, o tema geral do estágio remete-nos para o momento da avaliação da formação, mais concretamente para a avaliação da qualidade da mesma. A razão da escolha deste tema, está relacionada com a importância que o momento da avaliação tem no processo de formação, pois, é a forma de perceber até que ponto determinada formação se revela como um investimento produtivo.

Os objetivos gerais do estágio estão diretamente associados: à realização de aprendizagens significativas em contexto de estágio; à consolidação de conhecimentos e competências teóricas e metodológicas adquiridas em contexto académico; ao conhecimento da cultura e das práticas de formação da entidade de estágio; e, por fim, ao desenvolvimento de

competências socioprofissionais relevantes do ponto de vista de uma futura atividade profissional como gestora da formação de recursos humanos.

Quanto aos objetivos específicos, estes estão mais direcionados para o conhecimento dos processos de formação da CuboForma, no sentido de perceber as diferentes etapas e procedimentos inerentes à organização da formação, desenvolver hábitos de trabalho em equipa fomentando o espírito crítico e o sentido de responsabilidade, por fim, cooperar em atividades referentes à gestão da formação.

Para além dos objetivos que foram enunciados e que estão em consonância com o presente Relatório de Estágio, pareceu necessário evidenciar também o objetivo que se deve ter em consideração e presente em cada dia no decorrer de um estágio curricular. Assim, o objetivo delineado foi a preparação da mestrandia para a integração na vida profissional, contexto de aplicação das aprendizagens obtidas no decurso da vida académica. Inerente a este objetivo está a consolidação da formação académica nos planos teórico-metodológico, a aquisição de saberes indispensáveis para a vida profissional em contexto de estágio e a sensibilização para as questões éticas da vida profissional.

No que concerne às opções metodologias do estudo empírico, pareceu mais pertinente utilizar a pesquisa e análise documental, a técnica da entrevista e o inquérito por questionário.

Tomando este Relatório de Estágio como uma explanação de todo o trabalho desenvolvido, importa salientar as partes integrantes/capítulos do mesmo para uma mais fácil compreensão do que a seguir é apresentado. Assim, no primeiro capítulo do Relatório de Estágio é apresentado o contexto organizacional do estágio. Em seguida, no segundo capítulo é apresentado o enquadramento teórico da problemática da Avaliação da Qualidade da Formação - neste ponto são abordados conceitos relevantes e pertinentes para o tema em discussão/análise sempre sustentados em autores que pareceram pertinentes à realização deste estudo.

No terceiro capítulo são apresentados os modelos de avaliação da formação que pareceram pertinentes para o estudo desenvolvido no âmbito do Relatório de Estágio.

No quarto capítulo são apresentados, de um ponto de vista teórico indicadores da qualidade da formação relevantes para a análise de um processo de formação.

O quinto capítulo apresenta toda a metodologia utilizada durante o estudo empírico e a sua justificação, onde, são também mencionados conceitos pertinentes sustentados nas perspetivas de vários autores do campo das metodologias de investigação.

No sexto capítulo é relatado o processo de desenvolvimento do estudo empírico nas suas diversas componentes bem como os resultados com eles obtidos.

Por último, no sétimo capítulo, são apresentadas considerações finais sobre a experiência de estágio nomeadamente o impacto do estágio na minha formação académica e profissional.

1. O Contexto Organizacional do Estágio

1.1.A Empresa Esprominho/CuboForma

O estágio curricular profissionalizante teve lugar na empresa de formação CuboForma, que se encontra sediada no norte de Portugal, nas instalações da Escola Profissional do Minho (Esprominho). A Esprominho é um estabelecimento de ensino particular e cooperativo que nasceu sob outra designação, em 1985, e que pretende preparar jovens para o futuro ao nível social e profissional, contribuindo assim, para o desenvolvimento da sociedade que a rodeia. Esta instituição está voltada para o ensino, realizando cursos profissionais, vocacionais, EFA's, entre outros. Alguns destes cursos concedem equivalência à escolaridade obrigatória.

A CuboForma foi criada a 20 de Fevereiro de 2014, tendo iniciado oficialmente a sua atividade a 1 de Maio do mesmo ano, sendo a formação profissional a principal área de atividade. O público-alvo da empresa são os indivíduos jovens e/ou adultos, que estando desempregados ou no ativo pretendam desenvolver e/ou renovar os seus saberes e competências ao nível profissional e ainda empresas que pretendam melhorar as qualificações dos seus recursos humanos.

A CuboForma tem como objetivo promover a aprendizagem holística do formando, sendo que este deve aprender, saber-fazer e saber-estar. Assim, a organização pretende: disponibilizar um leque de ações de formação que qualifique e valorize os recursos humanos da região em que está inserida; contribuindo para o desenvolvimento económico da mesma; desenvolver parcerias entre as várias instituições existentes na área em questão, com o intuito de aproximá-las, e, através destas organizar um projeto de formação que desenvolva recursos humanos qualificados que correspondam às necessidades de desenvolvimento do país. A missão desta empresa prende-se com a construção de “um projeto educativo de excelência, comprometido, dinâmico, interativo”.

A CuboForma oferece formação essencialmente a um público adulto e muitas vezes a um público empregado. A formação contínua é já bastante valorizada, como podemos verificar pela legislação imposta pelo Código de Trabalho (versão atualizada – 20 de Março de 2018) que rege a formação contínua. Esta formação é obrigatória sendo que neste quadro legal

“o trabalhador tem direito, em cada ano, a um número mínimo de trinta e cinco horas de formação contínua ou, sendo contratado a termo por período igual ou superior a três meses, um número mínimo de horas proporcional à duração do contrato nesse ano”.

(nº2 do artigo 131º do Código do Trabalho)

Esta formação contínua pode ser realizada pela empresa empregadora ou por uma entidade formadora certificada. Também se pode aceder à formação através da medida cheque-formação, que tem como objetivo promover e incentivar a formação profissional como meio de reforço da qualidade e da empregabilidade potenciando a manutenção e criação de emprego. Esta medida permite que tanto empregados como desempregados tenham a oportunidade de obter formação.

Como referido anteriormente a CuboForma é uma empresa de formação, certificada pela DGERT que promove ações e cursos de formação nas seguintes áreas: Formação de Formadores e Professores, Segurança e Higiene no Trabalho, Saúde, Hotelaria e Restauração, Serviço de Apoio a Crianças e Jovens, Trabalho Social e de Orientação, Cuidados de Beleza, Línguas e Literaturas Estrangeiras, Indústria Têxtil, Calçado, Vestuário e Couro, Ciências Informáticas e Contabilidade e Fiscalidade.

Quanto à sua missão¹, a CuboForma age a nível individual, mas também a nível social e comunitário no sentido de contribuir, através de parcerias, para o desenvolvimento do meio que a envolve, mas também do país. Deste modo, a sua missão pauta-se por:

- “Disponibilizar uma oferta de formação profissional que contribua para a qualificação e valorização dos recursos humanos da região”;
 - “Participar ativamente no desenvolvimento económico da região”;
 - “Desenvolver mecanismos de aproximação entre a entidade e as instituições económicas, profissionais, associativas, sociais e culturais, do respetivo tecido social”
 - “Desenvolver o potencial dos nossos clientes aumentando a sua competitividade”;
- “Promover, conjuntamente com outros agentes e instituições locais, a concretização de um projeto de formação de recursos humanos qualificados que responda às necessidades do desenvolvimento integrado do País, particularmente nos âmbitos regional e local”.

¹ Informação retirada do *site* da CuboForma.

A sua visão² é “constituir um projeto educativo de excelência, comprometido, dinâmico, interactivo, sustentado para o desenvolvimento social, cultural e económico envolvente.”

Quanto aos seus valores³, estes, são norteados pela preocupação constante na busca da satisfação das necessidades dos clientes, procurando assim fornecer meios, produtos e soluções, baseados nos critérios mais altos de qualidade, sendo eles:

- Partilha de objetivos.
- Responsabilidade Social.
- Inovação.
- Competência.
- Qualidade.
- Ética.
- Profissionalismo.

1.2. O Departamento de Coordenação da Formação

O departamento de coordenação da formação no qual realizei o meu estágio e onde desenvolvi a acima referida pesquisa empírica, é responsável:

- pela realização e organização dos dossiers técnico-pedagógicos;
- pela realização dos contratos dos formadores;
- pela preparação de candidaturas;
- pela organização de materiais elaborados pelos formadores para as ações de formação, como, por exemplo, as fichas de trabalho, a requisição dos materiais solicitados pelos formadores para a realização das ações de formação;
- Pela coordenação dos formadores, entre muitas outras tarefas.

O departamento é responsável por várias funções:

- Gestão da Formação:

Ao nível da gestão da formação, o departamento define políticas de formação, e gere e coordena atividades mais gerais como o planeamento, a avaliação do plano de atividades, gestão dos recursos afetos à formação, promoção das ações de formação entre outros.

² <http://cuboforma.pt/index.php/a-cuboforma/visao/>

³ <http://cuboforma.pt/index.php/a-cuboforma/valores/>

- Coordenação Pedagógica

Ao nível da coordenação pedagógica, o departamento apoia o gestor da formação; executa a gestão pedagógica da formação; acompanha, controla e avalia as ações de formação verificando a satisfação e desempenho dos intervenientes nas ações de formação; efetua procedimentos relativos ao pós-formação, como, por exemplo, a avaliação de impacto e a empregabilidade dos formandos.

- Avaliação das Formações.

Ao nível da monitorização da qualidade da formação é responsável pelos processos associados à atividade formativa, pelo desenvolvimento dos materiais que suportam a formação, pela avaliação do cumprimento dos requisitos inerentes à atividade formativa.

O departamento também se responsabiliza pelo atendimento ao público, pelo processo de inscrições e ainda pelo esclarecimento de dúvidas e questões acerca da atividade da empresa.

Conectados com este departamento estão os formadores que auxiliam no desenvolvimento e elaboração de programas de formação, preparam os recursos pedagógicos necessários às ações, conduzem as ações de formação, dinamizam as ações de formação de forma a motivar os formandos, gerem os recursos existentes, orientam os formandos no decorrer da ação e aplicam os instrumentos de avaliação.

2. Enquadramento Conceptual: a avaliação da qualidade da formação

Neste capítulo, são apresentados alguns conceitos que me pareceram mais pertinentes para a elaboração do estudo empírico.

2.1. Conceitos-chave

2.1.1. Avaliação

A avaliação tem como objetivo avaliar determinado resultado e/ou impacto. No entanto quando se fala em avaliação, deve-se ter em consideração que o conceito em si, não se limita a uma só definição ou se toma como um conceito facilmente definível. Segundo Hadji (1994), o conceito de avaliação vai para além de uma simples definição, ou seja, vai muito além do simples ato de avaliar. O mesmo autor refere ainda que “(...) a pluralidade dos verbos que designam o acto de avaliar, está acompanhada de uma multiplicidade de termos que designam o objecto deste acto, que pode incidir sobre saberes, saber-fazer, competências, produções, trabalhos”. (Hadji, 1994, p. 28).

Seguindo ainda a linha de pensamento do mesmo autor, há a necessidade de criar um certo distanciamento em relação ao que se vai avaliar, criando assim, uma rutura entre o objeto em avaliação e o avaliador, para que este se torne o mais imparcial possível. No entanto, não é necessário só uma primeira rutura entre o objeto em análise e o avaliador, torna-se essencial também, fazer um segundo distanciamento no sentido de o avaliador ser capaz de ter consciência do ideal e do real, do ser e do dever ser.

O autor supramencionado refere que “o essencial da avaliação reside numa relação”; (Hadji, 1994, p.30), deste modo, o autor aponta três relações, sendo elas: a relação entre o que existe e o que era esperado; a relação entre um dado comportamento e um comportamento-alvo: um desempenho alvo e um desempenho visado: e por fim, a relação entre uma realidade e um modelo. Deste ponto de vista, e citando o autor, pode-se “(...) denominar a avaliação *o acto pelo qual se formula um juízo de “valor” incidindo num objecto determinado (indivíduo, situação, acção, projecto, etc.) por meio de um confronto entre duas séries de dados que são postos em relação*” (Hadji, 1994, p.31). Os dados aqui em questão referidos por Hadji (1994) são “(...) dados de ordem do facto em si e que dizem respeito ao objecto real a avaliar e dados que são

da ordem do ideal e que dizem respeito a expectativas, intenções ou a projetos que se aplicam ao mesmo objeto” (p.31).

Mas também Guerra (2002) refere a sua perspectiva de avaliação e as funções que lhe estão implícitas. Para esta autora, “avaliar é sempre comparar algo com um modelo – medir - e implica uma finalidade operativa que visa corrigir ou melhorar”. A mesma autora refere ainda que avaliar tem sido considerado como “um conjunto de procedimentos para julgar os méritos de um programa e fornecer uma informação sobre os seus fins, as suas expectativas, os seus resultados previstos e imprevistos, os seus impactes e os seus custos”. (Guerra, 2002, pp.185-186)

Segundo a perspectiva da autora acima mencionada, a avaliação possui quatro funções principais, sendo estas:

- a avaliação como medida;
- a avaliação como uma ferramenta de apoio à tomada de decisão;
- a avaliação como processo de formação;
- a avaliação como participação e aprofundamento de uma democracia participativa.

Quanto à *avaliação como medida* prevê um processo contínuo e articulado com a ação, ou seja, os resultados finais são parte da avaliação. No que diz respeito aos resultados finais, não basta recolhe-los, é necessário fazer a sua interpretação, tal como refere Guerra (2002) “os dados recolhidos e organizados de forma monográfica não constituem por si só uma avaliação, é necessário interpretá-los” (p.186). Deste ponto de vista, a avaliação deve, ainda, combinar aspetos qualitativos e quantitativos, pois, “nem todos os efeitos de uma intervenção são quantitativamente mensuráveis” (Guerra, 2002, p.186).

A *avaliação como ferramenta de apoio à tomada de decisão* pretende “(...) gerar informação que permita facilitar a racionalização da tomada de decisões num contexto multirreferencial e de complexidade dos sistemas de acção” (Guerra, 2002, p.186).

No que respeita à *avaliação como processo de formação*, esta “(...) deve ser entendida como um processo de aprendizagem, tratando-se de um instrumento de reflexão e de racionalização face aos contextos e resultados da acção” (Guerra, 2002, p.187). Ou seja, os

responsáveis da ação devem saber adaptar-se às realidades e aos contextos em que estão inseridos.

Por último, a *avaliação como participação e aprofundamento da democracia participativa* remete-nos para um “(...) momento de reflexão (e de acção) dos diferentes parceiros sobre casualidades dos problemas e dos efeitos das acções, bem como sobre as decisões sobre a melhor forma de agir” (p.187).

A autora chama ainda a atenção para o facto de que a avaliação não se deve transformar numa “(...) mera quantificação das acções”, “(...) confundir-se com práticas de controlo”, ou ainda, “(...) medir apenas o êxito das acções” (Guerra, 2002, p.187).

Também De Ketele (1994) refere que a avaliação na ação educativa possui três funções que se devem desenvolver antes, durante e depois da ação, sendo elas: a avaliação diagnóstica, a avaliação formativa e por último, a avaliação sumativa:

A *avaliação diagnóstica* remete-nos para o momento de preparação da própria ação, nomeadamente o momento da sua planificação, ou seja, “(...) se a formação foi bem planificada, se os recursos necessários estão presentes, bem como as aptidões, as capacidades e as motivações do aluno, etc” (De Ketele, 1994 p.130). Este momento da avaliação mostra claramente a importância de ter em atenção a necessidade de fazer uma previsão dos acontecimentos que possam surgir antes da ação antes de esta se iniciar.

Quanto à *avaliação formativa*, o autor faz referência à necessidade de “(...) detectar os erros, avaliar a sua importância e a sua origem e aplicar os correctivos necessários para retomar a «trajectória educativa» prevista” (De Ketele, 1994, p.130).

Por último, a *avaliação sumativa* leva-nos para a necessidade de avaliar o sucesso da ação e, através da mesma retirar informações relevantes para uma contínua melhoria nas ações a seguir planeadas.

À semelhança de De Ketele (1994), também Hadji (1994) na sua perspectiva refere que a avaliação possui igualmente três funções de avaliação:

Quadro 1- Momentos de Avaliação segundo a perspectiva de Hadji

Avaliação diagnóstica (antes)	Avaliação formativa (durante)	Avaliação sumativa (depois)
Função: orientar, adaptar Centrada: no produtor e nas suas características	Função: regular, facilitar Centrada: nos processos e nas atividades de produção	Função: verificar, certificar Centrada: nos produtos

Fonte: Quadro adaptado de Hadji (1994), pp.62-63

Assim, Hadji (1994), na sua perspectiva, refere que se trata de avaliação diagnóstica ou preditiva (antes) “(...) quando se trata de explorar ou de identificar algumas características de um aprendente” (p.62) de modo a que seja possível selecionar qual a sequência de formação que mais se adequa.

Quanto à avaliação formativa (durante), “(...) tem por objectivo contribuir para melhorar a aprendizagem em curso, informando o professor sobre as condições em que está a decorrer essa aprendizagem” (Hadji, 1994, p.63), ou seja, permite ao formando obter uma informação mais clara do seu nível de conhecimento, das suas dificuldades e caminho que ainda tem a percorrer de modo a supri-las.

Por fim, a avaliação sumativa (depois), “(...) propõe fazer um balanço (uma soma) (...) depois de um ciclo de formação” (Hadji, 1994, p.63).

Barbier (1993) por sua vez mostra, que na sua perspectiva, a avaliação relaciona-se com cinco funções, sendo elas:

- A função controladora (que diz respeito à validação dos resultados);
- A função diagnóstica (ligada ao estado dos conhecimentos que foram alcançados);
- A função seletiva (que possibilita a seleção dos indivíduos com determinados atributos que outros não possuem);

- A função reguladora (cujo objetivo possibilita o aperfeiçoamento da ação e da interiorização dos objetivos);

- A função educativa (cuja finalidade é estimular e/ ou aumentar a motivação do indivíduo e o reforçar os comportamentos desejáveis).

É importante salientar que de entre todas as perspectivas apresentadas dos autores, nenhuma dela pode ser encarada como uma perspectiva perfeita, completa ou ideal, tendo, todas elas, as suas vantagens e desvantagens, pontos fortes e pontos menos fortes, comportando aspetos positivos e aspetos menos positivos.

Também Alves (2004) caracteriza a avaliação como “(...) uma actividade natural do ser humano que (...) faz juízos de valor, resultando daí diferentes posicionamentos perante o mundo que o cerca”. (p.11)

Por sua vez, Fernandes (2010) refere que “a avaliação é uma prática social que pode contribuir para caracterizar, compreender, divulgar e ajudar a resolver uma grande variedade de problemas que afetam as sociedades contemporâneas”. (p.15)

Mas quando se pensa em avaliação ou em avaliar algo, deve-se ter presente um conjunto de aspetos que validem a qualidade da mesma. Assim, é necessário ter em consideração a metodologia que mais se adequa ao que se vai avaliar, assim como os instrumentos e técnicas a que o avaliador deve recorrer.

2.1.2. Avaliação da Formação

Mais do que uma obrigação, a avaliação da formação deve ser encarada como um processo de real importância na medida em que, permite saber até que ponto determinada formação supriu as necessidades dos formandos, ou se foi ao encontro do percebido. Outro dos fatores evidenciados na realização da avaliação da formação é ser um dos requisitos impostos no processo de certificação/ acreditação de uma entidade formadora.

Na perspectiva de Barbier (1985) existe um enorme fosso entre as teorias e as práticas de avaliação de uma formação, pois, tal como refere “(...) pode parecer mais necessário falar de avaliação do que fazê-la efectivamente” pois, segundo o autor, existe uma certa discrepância entre “(...) a riqueza do discurso sobre a avaliação e a precariedade relativa das práticas” (p.7)

Seguindo ainda a linha de pensamento deste autor, o ato de avaliar pode suscitar dúvidas e confusão em relação ao objeto que está em avaliação, uma vez que, por vezes, se verifica um certo nível de desconhecimento do funcionamento da avaliação tornando esta uma “realidade mítica”. Tal como refere o autor anteriormente mencionado, ato de avaliar serve “tanto para designar o relato de uma ação de formação, como a operação das pessoas no final desta acção, ou ainda, o que os participantes puderam pensar das qualidades da entidade que os recebeu” (Barbier, 1985, p.25) não deixando de ter presente que a avaliação deve ser encarada como um processo natural que acompanha uma formação desde o seu planeamento até ao momento da sua avaliação.

A própria função da avaliação estrutura-se entre dois polos: por um lado, o polo negativo, vendo a avaliação como um fator dirigido para as “(...) noções de repressão, seleção, sanção, controlo” e, por outro lado, o polo positivo destacando as “(...) noções de progresso, mudança, adaptação, racionalização”. (Barbier, 1985, p.8). Pode-se dizer ainda, que a avaliação pode ser encarada como transformadora de um dado objeto em valor, atribuindo-lhe “(...) valor, (...) utilidade, (...) sentido e (...) significação (Barbier, 1985. p77). Nesta perspetiva, o ato de avaliar pode ser encarado como a atribuição de um valor a uma determinada realidade, ou seja,

“O processo de avaliação como um duplo processo de objectivação da realidade avaliada. O primeiro processo efectuar-se-ia aquando da constituição do referido, que, como vimos, se baseia na realidade avaliada. O segundo efectuar-se-ia por ocasião do processo de avaliação propriamente dito, que se baseia no referido obtido”.

Tal como referido anteriormente, a avaliação é um processo que deve ser encarado com naturalidade quando se planeia e/ou concebe uma ação/curso de formação, assim, e continuando sob a perspetiva de Barbier (1985), é de realçar que esta comporta consigo alguns problemas uma vez que se mostra “uma realidade um pouco mítica, um processo sem sujeito nem objecto bem definidos em que o aspecto mais palpável parece ser o dos instrumentos que acolhe” (pp. 7-8). Apesar de parecer não existir ainda um consenso sobre as práticas de avaliação, foram concebidos dois tipos de abordagens do processo de avaliação:

“(...) primeiro, a abordagem instrumental no sentido lato, centrada essencialmente nos métodos e técnicas de avaliação e correspondendo a um

pedido social muito forte em matéria de instrumentos; em seguida, uma abordagem simultaneamente mais globalizante, mais crítica e mais normativa, propondo-se uma extensão maximal da noção, dos objectos a avaliar, ou dos critérios a utilizar” (p.9)

Uma vez que nenhuma das abordagens concebidas são suficientes para adquirir o conhecimento concreto do que trata as práticas avaliativas, “estas são consideradas umas vezes como simples procedimento, outras como um processo social global sem que, em nenhum momento, sejam realmente utilizados os instrumentos de análise de uma prática propriamente dita” (Barbier, 1985, p.9)

Barbier (1985) no seu livro “*Avaliação da Formação*”, dá ainda a ideia de que a avaliação é muitas vezes confundida com o conceito de controlo da formação, em que o primeiro, diz respeito “(...) às operações que têm por resultado a produção de um juízo de valor sobre as atividades de formação”, enquanto que o segundo, o controlo da formação remete-nos para as “(...) operações que aparentemente não têm outra finalidade senão produzir informações sobre o funcionamento concreto de uma actividade de formação” (p.26).

No que concerne à avaliação das ações de formação, o autor refere que existem três tipos de avaliação: a avaliação implícita, a avaliação espontânea e a avaliação instituída.

A avaliação implícita apresenta-se como um “acto universal”, (...) o juízo de valor só se explica através dos seus efeitos” sendo que só é possível verificar os seus efeitos, a partir dos efeitos que lhe são atribuídos, assim,

“(...) de um modo geral, a avaliação está presente, sob esta forma, em qualquer acto de percepção do outro como em qualquer progressão de acção: marcas de aborrecimento ou, pelo contrário, de interesse, entrada na etapa posterior de uma progressão pedagógica; interpelações individuais que se supõe de facto uma avaliação das capacidades de resposta do indivíduo interpelado; fenómenos de apreciação do valor dos diplomas no mercado de trabalho, etc. Neste sentido, podemos efectivamente falar da omnipresença da avaliação na formação, como de resto, em muitos outros domínios de actividade” (p.30-31).

A avaliação espontânea é, aparentemente, o tipo de avaliação que mais se utiliza nas ações de formação, ou seja,

“Muito embora possamos designá-las como “selvagens” ou “subjetivas”, estas avaliações, efectivamente, não devem nada ao acaso: a sua frequência e as condições da sua manifestação variam, com efeito, conforme as situações e merecem ser esclarecidas como tais. Existe, por exemplo, uma relação complexa entre a sua frequência e a organização de avaliação de tipo mais estruturado, tendendo as segundas, em alguns casos, a substituir ou canalizar as primeiras.” (p.32).

Já a avaliação instituída refere-se à objetivação da avaliação:

“Em certos casos, esta avaliação reivindica um estatuto científico, e com este fim, torna sofisticada a tecnologia aplicada. Esta reivindicação tem, de facto, uma função muito clara: objectivar o processo de avaliação, fazer dele uma operação que teria uma certa independência em relação aos actores que a praticam. Este estatuto não pode, no entanto, ser-lhes reconhecido, uma vez que ela aplica obrigatoriamente critérios ou objetivos que não relevam de factos observados, mas de escolhas” (Barbier, 1985, p.32).

Sabendo que aquando da elaboração de uma ação/ curso de formação deve-se ter em consideração o referido e o referente, Barbier (1985) refere que o referido é “(...) «aquilo a partir de quê» um juízo de valor é feito ou susceptível de se fazer” (p.61), ou seja, é necessário um determinado facto para que seja possível fazer um juízo de valor. Da mesma forma, é necessário que sejam recolhidos dados para que exista um processo de avaliação. Já o referente, ao contrário do referido, é “(...) «aquilo relativamente a quê»” o juízo de valor se aplica ou é susceptível de ser aplicado e também”, ou seja, “(...) fala-se particularmente de normas de julgamento, de critérios de apreciação, de condutas esperadas, de pontos de referências, etc” (p.68).

Meignant (1999) por sua vez chama a atenção para a necessidade de se saber concretamente o que se avalia e para que fins. Deste ponto de vista, é irrevogavelmente importante ter em consideração “(...) o que se deseja avaliar, porquê e em que condições essa

avaliação é feita” (p.253), importa também referir, que é necessário interrogar-se sobre a utilidade da avaliação, de modo, a que esta e segundo o autor em questão, não caia no frequente fracasso da maior parte das práticas de avaliação.

Assim, Meignant (1999) propõe quatro níveis de avaliação: avaliação da satisfação, avaliação pedagógica, transferência para situações de trabalho e avaliação dos efeitos.

- Avaliação da satisfação

O primeiro nível de avaliação trata de uma interrogação “a quente” acerca da satisfação de determinada prestação fornecida seja de um modo formal (através de um questionário) ou informal (numa conversa). Os fins desta avaliação podem ser diversos, ou seja, podem servir apenas para o formador poder detetar falhas e assim implementar melhorias no seu processo de formação, podem servir para a organização ter uma noção do grau de satisfação dos seus clientes, ou ainda, servir apenas como prestação de resultados a determinada empresa a quem foi solicitada alguma atividade.

- Avaliação pedagógica

O segundo nível proposto pelo autor acima mencionado, pretende avaliar/medir os saberes e comportamentos adquiridos no decorrer da formação. Para Meignant (1999) aquando do término de uma formação e/ou ação de formação, o indivíduo deve ser capaz de ter retido conhecimentos, aprendizagens e comportamentos que sejam capazes de suprir as necessidades através da operacionalização (num prazo mais ou menos longo) desses mesmos conhecimentos/comportamentos adquiridos no âmbito da formação a que o indivíduo foi proposto.

Neste ponto, “esta corrente assenta no princípio de que os efeitos de qualquer actividade educativa devem poder ser medidos por indicadores que têm que ser eles próprios procurados na observação da aquisição efectiva de conhecimentos, de saber-fazer ou de comportamentos” (Meignant, 1999, p.258).

- Transferência para situações de trabalho

Quanto ao terceiro nível “avaliação da transferência para as situações de trabalho”, incide efetivamente na operacionalização dos conhecimentos e/ou comportamentos aprendidos através de

determinada formação, comportamentos estes, possíveis de ser verificados através de um dispositivo definido com critérios que permitam a sua observação.

- Avaliação dos efeitos da formação

O quarto e último nível “avaliação dos efeitos da formação” leva-nos à interrogação acerca da eficácia da formação: “a formação permitiu atingir os objectivos individuais ou colectivos fixados?”. No entanto, neste nível, é observável uma certa limitação no que respeita aos objetivos traçados a médio/longo prazo, uma vez que, a “(...) dificuldade (...) reside no facto de a fiabilidade da avaliação assentar de forma imperativa na demonstração de que a formação é claramente identificada como o único parâmetro explicativo do resultado” (Meignant, 1999, pp.265 - 266).

Segundo o Manual da Qualidade na Gestão da Formação Profissional (2013) os “(...) instrumentos de avaliação devem ser claros, objectivos e o mais uniformes possível” (p.74). No entanto, a avaliação deve seguir as normas descritas no dossiê técnico-pedagógico. Cada formador deve seguir o modelo e as técnicas de avaliação que mais se adequarem ao caso específico, seja ela diagnóstica, formativa ou sumativa. Torna-se assim necessário uma identificação precisa do objeto a avaliar assim como uma correta identificação dos instrumentos a utilizar.

Por sua vez, Alves (2004) remete-nos para as dificuldades que a operacionalização da avaliação da formação acarreta. Estas, por sua vez, estão sobretudo ligadas à seleção dos objetivos e critérios de avaliação, dos utensílios utilizados para avaliar, ao papel dos formandos, entre outras, pois evidencia-se uma disparidade entre a teoria e prática, na medida em que a definição à *priori* do ‘objeto a avaliar’ muitas vezes não é concordante acabando por não se refletir na operacionalização dos conhecimentos adquiridos. Logo, esta revela-se uma dificuldade de implementação da avaliação, uma vez que podem surgir reformulações relativas a situações práticas de uma formação.

É ainda de salientar que o modelo de avaliação mais utilizado pelas entidades formadoras é o modelo de avaliação de Kirkpatrick, com quatro níveis de avaliação. Este modelo será descrito no capítulo três, assim como os seus quatro níveis de avaliação.

2.1.3. Avaliação das Ações de Formação – emergência das práticas segundo a perspectiva de Barbier (1985)

Segundo a perspectiva de Barbier (1985), as práticas de avaliação das ações de formação surgiram recentemente, embora as práticas de avaliação dos indivíduos já se verifiquem de há muito tempo, apenas recentemente se começaram a desenvolver práticas de avaliação referentes ao funcionamento dos dispositivos de formação.

Com isto, não quer dizer que os atores e/ou formadores que as praticavam, não tenham refletido e/ou avaliado as suas práticas, ajustando-as no sentido de as aperfeiçoarem. No entanto, na “(...) maior parte das vezes, estas avaliações mantinham-se implícitas ou eram espontâneas e não apareciam como operações relativamente distintas, aplicando uma metodologia específica” (Barbier, 1985, pp.47-48).

Inicialmente, as práticas de avaliação da ação formação eram apenas baseadas nos dados que eram disponibilizados pelos próprios formandos; no entanto, esses dados eram pouco fiáveis e baseavam-se em informações muito parciais.

Só após a Segunda Guerra Mundial, no início da década de 1950 se começaram a divulgar em revistas especializadas dos Estados Unidos algumas práticas de avaliação das ações de formação com “(...) os primeiros relatórios de avaliação sistemática” (ibidem, p.48).

Barbier (1985), faz algumas observações sobre emergência (fases de desenvolvimento) das primeiras práticas de avaliação das ações de formação.

Primeira observação:

a) *“Trata-se de acções de formação organizadas num quadro industrial” (p.49)*

Segundo esta perspectiva, as primeiras práticas de avaliação da formação surgiram em contexto industrial em importantes empresas americanas. Tal como refere Barbier (1985) citando Morin,

“Os industriais americanos (...) foram os primeiros a subvencionar investigações sobre a avaliação dos resultados da formação. Anteriormente todo o sistema de educação nacional dispunha (...) de meios de apreciação do próprio efeito pedagógico, mas foi na empresa que apareceram os pedidos de

elaboração de meios novos e específicos de fazer a estimativa dos efeitos da formação dos adultos na empresa” (Barbier, 1985, p.49 apud Morin)

As empresas foram assim o contexto organizacional na qual as práticas de avaliação se iniciaram subordinadas ao indicador desenvolvimento. Atualmente, as empresas “(...) constatamos que os responsáveis insistem regularmente na «necessidade» de avaliar, e exigem por vezes dos seus subordinados a elaboração de novos instrumentos” (Barbier, 1985, p.49).

A importância das práticas de avaliação da formação deve-se a dois momentos segundo o autor:

- primeiro: “(...) a avaliação encontra provavelmente a sua raiz numa causa externa à própria acção avaliada: não é no mundo da formação, em sentido restrito que se deve procurar a origem da emergência das práticas de avaliação das acções de formação” (ibidem, pp. 49-50).

- segundo: “(...) existe uma correlação entre pedido de avaliação e presença de um elo contactual: é em situação de subordinação que de actividade que parecem surgir a maior parte das práticas de avaliação das acções realmente aplicadas” (ibidem, p.50).

b) “O público privilegiado destas acções de formação é um pessoal de enquadramento” (p.50)

Independentemente de quando se começaram a iniciar as práticas de avaliação das acções de formação, seja nos Estados Unidos ou na Europa na década de 1950, estas práticas destinavam-se apenas ao “pessoal de enquadramento”.

“(…) quanto mais uma acção de formação toca um público próximo do pessoal de enquadramento, mais ela tem hipóteses de ser objecto de um dispositivo de avaliação elaborado pelos formandos.” (ibidem, p.50).

c) *“Finalmente, estas acções de formação são bastante curtas que não conduzem a uma mudança de qualificação, mas simplesmente uma melhoria de competência” (p.50)*

A observação acima descrita remete para o tipo de resultados que se esperavam destas avaliações de formação. Nesta perspectiva, as práticas de avaliação não conduzem a uma mudança de qualificação nem a uma requalificação, mas sim, servem apenas para manter ou melhorar os níveis de competência para desempenho das funções quotidianas no posto de trabalho. Neste âmbito, “(...) é nestas situações, em que não existem mecanismos de reconhecimento social das capacidades adquiridas em formação, que tendem a aparecer práticas de instituídas de avaliação das acções” (Barbier, 1985, p.51).

Segunda observação:

“as práticas de avaliação das ações de formação não apareceram isoladas, mas sim ligadas a outras práticas”.

a) *“As práticas de análise de necessidades” (p.51)*

Tal como as práticas de avaliação das ações de formação, as práticas de análise de necessidades apareceram num período recente: “(...) remontam apenas aos anos sessenta em França e à Segunda Guerra Mundial nos Estados Unidos” (ibidem, p. 51).

Embora não se assuma que exista uma ligação explícita entre as práticas de avaliação das ações de formação e as práticas de análises de necessidades, “(...) admite-se (...) que uma boa avaliação depende de uma diligência prévia de análise de necessidades” (ibidem, p.52) Assim, entende-se que feita uma boa análise de necessidades, é possível tomar conhecimentos os efeitos que se pretendem atingir com determinada ação de formação.

b) *“A práticas de planificação das acções de formação” (p.52)*

As práticas de planificação das ações de formação, não mostravam uma ligação imediata entre si, tal como acontece com as práticas de análise de necessidades. No entanto,

(...) constata-se progressivamente que a avaliação é considerada como um prolongamento natural do processo de planificação de que constituiria a etapa final” (Barbier, 1985, p.52).

Entende-se deste modo que depois de determinados os objetivos da ação de formação, e ainda antes de proceder-se à avaliação, deve-se tomar conhecimento das condições em que vai realizar, ou prevê realizar a ação assim como do tempo e dos meios disponíveis.

c) “É ainda o caso das práticas de regulação das acções de formação” (p.53)

As práticas de regulação das ações de formação pressupõem que haja uma implicação de todos os intervenientes no processo de planificação das ações, havendo uma maior consideração por estes. “De um modo geral, as noções de grupo, de sistema, de interações entre pessoas as pessoas numa acção, e a noção de avaliação tornam-se, significativamente, objecto de um interesse simultâneo” (Barbier, 1985, p.53).

Através da planificação das ações de formação e de uma maior consciencialização dos interessados por todos os processos que lhe são inerentes, proporciona-se, de uma forma mais explícita, a tomada de uma maior consciência de parâmetros que dão especificidade a cada situação.

Terceira observação:

“Embora as práticas de avaliação das acções estejam (...) essencialmente centradas nas acções de formação (...) elas tendem (...) a diversificar os seus objectivos em formação”

a) “Esta diversificação observa-se (...) no próprio seio das acções de formação” (p.54)

Numa lógica de diversificação, qualquer dispositivo pode revelar-se como um possível objeto de avaliação, seja ele trabalhos de grupo ou outra qualquer tarefa.

b) “Esta diversificação constata-se (...) a um nível mais alargado do que as acções de formação” (p.54)

A diversificação visível que Barbier (1985) refere é ao nível dos programas, na medida em que se verifica por aparecimento de novas formações; das instituições com um duplo

sentido, na medida em que, por um lado se quer fazer um controlo e por outro uma comparação de entre instituições; e, por fim, a um nível superior, ou seja, o autor centra a sua opinião nos trabalhos feitos pela UNESCO nos países em desenvolvimento.

O autor alerta ainda para a existência de uma ambivalência: se por um lado estas intervenções direcionam o seu foco para as comparações entre sistemas educativos, por outro lado, estas intervenções centram-se no funcionamento de apenas um dos sistemas educativos.

c) “(...) esta diversificação não parece efectuar-se em condições significativamente diferentes dos contextos de aparecimento inicial” (p.55)

Independentemente do objeto que se encontra em avaliação, as práticas de avaliação não se fazem por mero acaso, mas sim, na maior parte das vezes, por uma pressão exercida por um indivíduo externo à própria ação avaliada.

Do mesmo modo, estas práticas não acontecem isoladas de outras, mas sim, estão relacionadas com o desenvolvimento de outras práticas de gestão.

Segundo Barbier (1985) e seguindo a ideia de Morin, este refere que as práticas de avaliação das ações de formação são perseguidas por uma série de deceções pois, são poucas as que chegam à conclusão que se pretende, na medida em que, na maior parte das vezes apenas exprimem parte dos efeitos esperados.

Analisando tudo o que foi acima referido, e de acordo com Barbier (1985), constata-se que as práticas de avaliação da formação têm implicações em outros campos para além do campo específico da formação: o campo da atividade pedagógica relacionado com o aparecimento da gestão pedagógica por objetivos; o campo do trabalho com o interesse pela autonomia das competências e não só a preocupação pelos resultados; e por fim, no campo económico que se relaciona com o interesse pelos instrumentos que permitem perceber o funcionamento e desenvolvimento das empresas.

2.1.3.1. Avaliação das Ações de Formação: o seu objeto e função

Reconhecendo a avaliação como um processo inerente à formação e como o momento mais importante da mesma, Barbier (1985) no seu livro *“A avaliação em Formação”* foca o seu discurso para a avaliação não só dos agentes, mas também das ações de formação.

Segundo a perspectiva do autor, no que respeita à avaliação, que tem como finalidade avaliar os agentes, é essencial que existam e estejam ao dispor um conjunto de informações correspondente tanto ao público, como aos comportamentos que são desejados. O mesmo não se verifica, quando o propósito é fazer uma avaliação das ações, pois, nesta perspectiva, há uma valorização social com o objetivo de proporcionar uma mudança. Tal como refere o autor, a avaliação é

“(…) objecto de uma imensa valorização social, (...) assimilada a uma atitude de abertura e a uma vontade de mudança da parte dos que a promovem observa-se que inversamente o que parece dominar são, por um lado as constatações e a dificuldade em encontrar uma experiência de avaliação de uma ação, verdadeiramente bem-sucedida, por outro lado, o grande mal-estar que subsiste quando ao que constituiria os caracteres ou regras elementares de uma tal intervenção.” (Barbier 1985, p.171)

Barbier (1985) chama a atenção para as finalidades das avaliações das ações, que muitas vezes, apenas produzem informações provenientes das mesmas e não informações que estejam de acordo com os objetivos que se pretende avaliar, “(...) a maior parte das vezes, trata-se de objectivos finais, (...) ainda na maioria dos casos, o nível e a compatibilidade destes objectivos não são claramente percebidos, visto que se colocam no mesmo plano” (Barbier, 1985, p.172).

Barbier (1985) refere também que o objeto da avaliação das ações comporta uma mudança e defende essa perspectiva, destacando uma série de pontos que são a seguir mencionados:

- a) *“Afirmar este carácter é, ao mesmo tempo, insistir no que faz a sua diferença radical relativamente à avaliação dos agentes.” (p.173)*

A afirmação acima mencionada dá ênfase ao objeto de avaliação das ações como uma mudança, ou seja, pretende-se a transformação de uma passagem de um estado ou situação para outro estado ou situação, no entanto já no seu limite temporal, "(...) tudo se passa como se o objecto de avaliação se deslocasse, do que pode aparecer como resultante de um processo, para o próprio processo" (Barbier, 1985, p.173). Este processo de deslocação resulta de relações dinâmicas e relações interdependentes que se podem agrupar em quatro conjuntos: "(...) os elementos ligados à situação de partida; os elementos ligados aos actores desta mudança; os elementos ligados aos «pontos de passagem» através dos quais se efectua a mudança; e por fim, os elementos ligados à situação de chegada" (Barbier, 1985, p.174).

b) "Afirmar este carácter é igualmente, sublinhar a grande diversidade dos objetos possíveis de avaliação de ações" (p.174)

Segundo a afirmação, os agentes não são os únicos objetos possíveis de serem avaliados, mas sim, toda a prática ou processo da formação. No entanto, nem todas as ações se podem constituir objetos de avaliação, pois, "(...) constata-se que, só são susceptíveis de se tornarem objectos efectivos de avaliação as sequências identificáveis como manifestando uma certa unidade e autonomia de funcionamento" (Barbier, 1985, p.174).

Segundo o mesmo autor, o que permite referenciar uma certa autonomia na análise no processo de avaliação da formação são os dois critérios que a seguir se expõem:

- "(...) a existência e a definição, entre os diferentes actores implicados nestas sequências de operações, de papéis e funções, que lhes são específicos e relativamente estáveis durante o seu desenvolvimento"
- "(...) a homogeneidade relativa do produto a que chegam estas sequências de operações"

c) "Afirmar este carácter é ainda insistir no aspeto global ou completo que o objeto de avaliação das ações apresenta sempre" (p.175)

Esta afirmação remete para os elementos que produzem o processo de mudança, ou seja, o processo de mudança só é possível através da interação e estruturação de diversos componentes (Barbier, 1985, p.175).

d) *“Afirmar este carácter é, finalmente dar relevo à importância de que se reveste o aspeto, sempre particular, sempre específico, do objeto de avaliação das ações” (p.176)*

Por fim, esta afirmação remete-nos para o comportamento singular que é considerado em cada ação. À semelhança do que acontece nas avaliações dos agentes “(...) também existe sempre uma relação com as ações particulares que constituem os comportamentos dos agentes avaliados” (ibidem, p.176). Com isto, o autor pretende chamar à atenção para aspetos que não revelam particular interesse para se tornar num objeto sujeito a avaliação, uma vez que, no caso acima referido, os comportamentos tidos e observados são condicionados pelo que é desejado. Tal como refere o autor, “(...) constitui (...) mesmo um percalço para a operação de inferência” (ibidem, p.176).

No caso da avaliação das ações de formação, o que importa ter como objeto de avaliação é os aspetos que não são tidos como desejados, mas sim, o que torna específico cada ação. Seguindo a perspetiva do autor, “(...) a avaliação da acção tem tanto ou mais valor quanto maior for a sua capacidade de respeitar o carácter social e historicamente situado das acções que lhe atribui como objecto” (Barbier, 1985, p.178).

Tendo em consideração o que foi referido, pode-se concluir que o que importa levar em consideração numa ação de formação, é a junção dos vários elementos que a constituem tornando-a comum a outras, mas também com aspetos que a tornam particular e distinta de outras, respeitando assim o seu carácter social e histórico.

Atendendo a tudo o que acima foi referido, pode-se afirmar que na avaliação das ações de formação, “(...) não são verdadeiramente as pessoas que são postas em causa; o que de facto, é tido em conta são as mudanças trazidas pela formação a estas pessoas” (Barbier, 1985, p.179), uma vez que, nesta perspetiva, o indivíduo formado já não é “(...) considerado como objecto de avaliação, mas como sistema de formação” (Collot, 1970, p.45, apud Barbier, 1985, p.179), uma vez que o conhecimento produzido chega mesmo a ser considerado uma “mais valia” tanto para ele como para a própria organização (Freiche, 1977, apud Barbier, 1985, P.179).

É ainda de referir que a avaliação das ações de formação, mais concretamente a ações de formação em contexto organizacional, podem ainda ser divididas em três níveis de ação, a destacar:

- O primeiro nível faz referência à avaliação interna à própria ação (geralmente conhecida por avaliação interna, avaliação imediata ou ainda avaliação a quente), onde o que é tido em conta “(...) modificações de comportamento observados durante o próprio desenvolvimento da formação, e permitiria precisamente determinar se os objectivos fixados tinham realmente sido atingidos” (Barbier, 1985, p.181).

- O segundo nível que se pode designar por avaliação externa, “(...) que se efectuará, essencialmente, em relação aos objectivos de mudanças das pessoas, que motivaram o seu estabelecimento e que têm, portanto, ligação directa com as capacidades aplicadas pelos indivíduos no seu seu trabalho ou nas suas vidas quotidianas” (ibidem, p.181). Pode-se dizer que este nível de avaliação diria respeito às modificações de comportamentos dos indivíduos observadas em situação real de modo a ser possível a relevância e importância da ação.

- Quanto ao terceiro nível, este, poderia ser encarado como o segundo nível de avaliação externa que diria respeito à avaliação dos “(...) objetivos de funcionamento e de desenvolvimento da organização”, ou seja, remete-se para os “níveis de produção, níveis de venda, níveis de rentabilidade, etc” (ibidem, 181). Pode-se dizer assim que este nível diz mais concretamente respeito aos efeitos da formação que estão subjacentes aos objetivos que a organização pretende atingir com a mesma.

Ainda sobre o tema da avaliação de ações de formação, Barbier (1985) dá ênfase a quatro aspetos que se devem ter em consideração: o trabalho pedagógico, as atividades de formação, as atividades de evolução profissional e, por último, as atividades de evolução social.

O aspeto correspondente à avaliação sobre o trabalho pedagógico diz respeito a “(...) todas as formas de avaliação das sequências pedagógicas, métodos, progressões pedagógicas, aprendizagem ou instrução” (ibidem, p.185). Isto é, a avaliação que incide sobre o trabalho pedagógico diz respeito, por exemplo, à avaliação de uma atividade ou método.

No que corresponde à avaliação das atividades de formação, esta pode designar-se como “avaliação do programa”, ou seja, “(...) agrupa as formas de avaliação das acções de formação, programas de formação, sessões, dispositivos, projectos ou planos de formação” (Barbier, 1985, p.185).

Quanto à avaliação das atividades de evolução profissional este, “(...) situa-se na linha das avaliações ditas de «grandeza real» (...) e agrupa, particularmente, todas as formas de balanço de desenvolvimento, de carreira, de avaliação da «intervenção-formação»” (ibidem, p.186).

Por fim, quanto à avaliação das atividades de evolução social, esta tem como finalidade avaliar o nível de evolução de um indivíduo ou grupo, apesar de menos frequente, tem

“(...) por objecto aquilo que definimos como actividades de transformação dos perfis sociais, de tal modo que podem ser identificados, em particular, através da aplicação de meios específicos, tendo por resultado, por exemplo, a promoção social de um indivíduo” (Barbier, 1985, p.186).

Segundo Barbier (1985), pode ainda ser adicionado um quinto aspeto/ nível de avaliação que se centra na avaliação da realização de uma tarefa, quer seja individual ou coletiva. No entanto, esta não se revê no mesmo estatuto que as anteriores uma vez que, “(...) o seu objeto específico não é uma actividade de transformações dos indivíduos” (ibidem, 186).

2.1.3. O conceito de Qualidade

O conceito de qualidade foi institucionalizado nas empresas a partir da revolução industrial e da produção em massa.

Anteriormente, e remontando ao tempo do baixo consumo e da baixa produção, o artesão era responsável por fabricar o produto, era ele quem o concebia, produzia e alterava em função das exigências do cliente, podendo até, em caso de necessidade, proceder á sua reparação. No entanto, com a crescente demografia e conseqüente produção em massa, o

artesão, que anteriormente era responsável por todo o processo, desde a sua concepção até à entrega do produto final ao cliente, deixou de ter essa possibilidade, pois, a procura tornou-se superior à oferta. Segundo Saraiva & Teixeira (2009) houve a “(...) necessidade de aumentos de produção para níveis a que a anterior organização artesanal já não conseguir dar resposta”. (p.20)

Nesta época, “(...) o conceito de qualidade baseava-se nas características físicas do produto, na conformidade com as especificações para a produção e na concepção dos produtos segundo aquilo que os projectistas entendiam que devia ser a sua funcionalidade”. (Ibidem, p.20)

António & Teixeira (2007) remetem-nos para o conceito de qualidade que visa satisfazer as necessidades ou desejos humanos, ou seja, “(...) o consumidor que aos sábados deambula pelo mercado (...) apalpando as maçãs, as peras, cheirando o melão, inquirindo os vendedores, procura fruta, peixe e legumes de qualidade, rejeitando os produtos que não respeitam os padrões por eles definidos e adoptados” (p.20). Nesta perspetiva, verifica-se que a qualidade depende muito dos padrões que cada ser humano traz consigo em relação a determinada coisa ou determinado objeto. No entanto, pode referir-se que esta ainda pode variar conforme o fim que lhe é dado, no sentido que “(...) a qualidade que o comprador atribui às maçãs é diferente caso estas se destinem ao consumo próprio ou para alimentar os porcos que cria no seu quintal” (António & Teixeira, 2007, p.20).

Assim, a evolução deste conceito pode ser descrita de forma resumida na sequência que a seguir é mencionada:

“(...) inspeção – actividades de medição, comparação e verificação; controlo da qualidade – actividades que se centram na monitorização, nomeadamente na análise de desvios e reposição de parâmetros dos processos nas condições desejadas; garantia da qualidade – actividades planeadas e sistemáticas que de uma forma integrada podem garantir a que a qualidade desejada está a ser alcançada; gestão da qualidade – actividades coincidentes com as da garantia, mas em que é enfatizada a integração na gestão global da empresa; e por fim, qualidade total – cultura da empresa capaz de assegurar a satisfação dos clientes”. (Pires, 2007, p.33)

Nos dias de hoje, o conceito de qualidade apresenta-se como um conceito pouco concreto, pouco construído e de fácil relativização. Ao olhar o dicionário de língua portuguesa, facilmente se acede a vários significados para esta palavra. Pode apresentar-se como atributo, como uma propriedade, dom, virtude, importância, valor, distinção entre muitas outras definições apresentadas.

Por sua vez, Morgado (2016) salienta o facto de o conceito de qualidade se apresentar como um conceito bastante multifacetado:

“(…) fala-se de qualidade dos serviços, de qualidade dos produtos, de qualidade do ensino, de qualidade de vida, até da qualidade do próprio ar que respiramos..., o que nos permite (...) reconhecer que estamos perante um conceito polissémico que se utiliza e adequa a situações muito díspares, cujo(s) sentido(s) depende(m), normalmente de quem os utiliza” (ibidem, pp. 53-54)

Na perspetiva do autor acima referido, apesar de se falar muito em qualidade, reflete-se pouco acerca do conceito. Ainda nesta perspetiva, “(...) o sentido de qualidade precisa ser tornado transparente, ou por uma conceituação externa clara, ou pela sua construção por um coletivo em consenso” (Gatti, 2014, apud, Morgado, 2016, p. 55).

No entanto, Pires (2007), na sua perspetiva, transmite-nos a ideia de que o conceito de qualidade e a preocupação com a mesma sempre existiu, no entanto, com o avançar dos anos, tornou-se cada vez mais de difícil compreensão. Se por um lado, antigamente, a qualidade poderia ser entendida “(...) como comida simples e boa” (p.19), hoje em dia exige muito mais reflexão uma vez que, também os consumidores, entendem muito mais relativamente a este conceito.

Ainda na linha de pensamento Pires (2007), um fator comum ao conceito em análise é a inexistência de uma unidade de medida. Não é possível medir qualidade, assim, “(...) do ponto de vista do controlo da qualidade, da garantida da qualidade ou da gestão da qualidade, a qualidade necessita de ser objectivada e quantificada de forma a ser mensurável”. (p.20)

2.1.4. Avaliação e Qualidade

A avaliação da qualidade tem como objetivo e/ou finalidade medir, quantificar ou verificar a qualidade de um produto ou serviço prestado por uma empresa. Neste sentido, é perceptível perceber que o propósito da avaliação e da qualidade é proporcionar uma melhor qualidade de vida quer seja das pessoas, das empresas e/ou instituições e conseqüentemente sociedade em geral. De acordo com o que acima foi salientado, e sabendo que a noção de qualidade é intrínseca ao ser humano, pode-se dizer que a percepção de qualidade está intimamente relacionada com a experiência de vida de cada indivíduo, na medida em que nunca será apenas definível através de um conceito base, mas sim, poderá assumir diferentes perspectivas.

Fernandes (2007) refere que a avaliação deve ter presente quatro critérios de qualidade que garantam a qualidade da mesma, sendo eles: o rigor, a utilidade, a exequibilidade e a adequação ética.

Por sua vez, Lima (2015) diz-nos que “a qualidade de um serviço prestado pode ser percebida pelo consumidor como resultado do processo de avaliação elaborado pelo mesmo através da comparação das suas expectativas com a percepção do serviço recebido” (p.39). Desta forma, este autor dá ainda a ideia de que a avaliação depende sempre do serviço esperado e do serviço que foi percebido pelo cliente. O serviço esperado depende (muitas vezes ou na sua maioria) da informação que é divulgada pelos meios de comunicação, da publicidade que é veiculada para a comunidade em geral, das promessas que a empresa prestadora do serviço faz, enquanto que o serviço percebido é fruto da experiência que o indivíduo tem da própria empresa. Deste ponto de vista, “(...) a qualidade relaciona-se com o que o consumidor recebe como resultado da interação com a empresa, prestadora do serviço, o que é importante para si e para a avaliação que faz sobre a qualidade do serviço” (Gronroos, 1994, apud, Lima, 2015, p.39).

Por sua vez, Viana (2009) refere que “a qualidade da avaliação da formação evidencia-se como poderoso processo que formadores e formandos têm para valorizar a formação”, pois, a avaliação atua “(...) ao nível da importância daquilo que se aprende, da motivação [e] da percepção das competências a desenvolver” (p.4). Para esta autora, a avaliação é ainda uma oportunidade de colocar em confronto as competências adquiridas e as dúvidas com vista a ultrapassar e supri-las.

Morgado (2016), baseando-se na perspectiva de Pacheco (2002), destaca dois aspetos que se devem ter em consideração no processo de avaliação da qualidade da formação, sendo eles:

- O primeiro aspeto incide sobre as informações recolhidas; estas devem ser tidas em conta como parte de um processo investigativo, assim como, a análise dos dados deve ser sustentada em princípios e critérios previamente definidos tais como: clareza, acessibilidade e homogeneidade;

- O segundo aspeto incide sobre “(...) as normas propostas pelo *Joint Committee on Standards for Education Evaluation* (1994) para a avaliação:

- a) Utilidade: a avaliação deve ser útil;
- b) Viabilidade: a avaliação deve ser viável, isto é, deve ser exequível tendo em conta os recursos disponíveis;
- c) Ética: a avaliação deve ser ética, respeitando as pessoas e os seus direitos;
- d) Precisão: a avaliação deve ser rigorosa, isto é, deve basear-se em dados precisos e confiáveis e disponibilizar informação exata sobre o que está a ser analisado”

(Morgado, 2016, p. 64-45)

Na perspectiva de Méndez (2001), “(...) a avaliação é uma acção humana que se realiza entre sujeitos, sobre sujeitos. Não há avaliação sem sujeito avaliado (...) carece de significado se alguém não lho concede” (p.64). O autor procura assim, a necessidade de conceber um sentido de justiça para a avaliação para que não se confunda objetividade com qualidade, pois, tal como refere o autor a título de exemplo “(...) mediante testes objectivos tanto Miguel Ângelo como Russel Flint obteriam altas pontuações, mas é a diferença de qualidade de entre ambos que em arte é fundamental” (p.64).

Analisando o que acima foi referido, segundo Morgado (2016) “(...) embora se reconheça a importância da avaliação na aprendizagem e desenvolvimento de cada indivíduo, uma boa parte das práticas avaliativas continua (...) a responder a imperativos de controlo e de prestação de contas” (p.65). Ou seja, o autor procura mostrar que a avaliação, ao responder a dimensões mais economicistas, perde o foco e o seu propósito: estar ao serviço dos sujeitos,

assumindo-se como uma prática que proporciona e melhora o desenvolvimento no processo de aprendizagem dos sujeitos envolvidos.

2.1.6. A Certificação

Visto como um processo de distinção entre as empresas que prestam produtos ou serviços, “a certificação é o reconhecimento por uma terceira parte, a entidade certificadora, que o sistema cumpre os requisitos.” (Pinto & Soares, 2009, p.32)

Os mesmos autores referem também que a certificação de um sistema é a garantia, quer para os colaboradores, quer para os clientes que são feitos esforços para que garantir a qualidade dos produtos ou serviços prestados. É ainda de salientar a autorização que é concedida à empresa para utilizar a marca de empresa certificada nos seus documentos e publicidades como objeto de distinção entre as demais empresas que concorrem no mesmo ramo de atividade.

Segundo o Guia da Certificação das Entidades Formadoras (2017), a certificação é o “acto de reconhecimento formal de que uma entidade detém competências, meios e recursos adequados para desenvolver actividades formativas em determinadas áreas de educação e formação” (p.5). Assim, a certificação de uma entidade formadora pressupõe que haja um reconhecimento das capacidades da própria entidade nas diferentes fases do ciclo formativo e em diferentes áreas da educação. Esta certificação significa ainda que a entidade formadora foi reconhecida com competência para planear e executar formação nas áreas certificadas pela entidade certificadora.

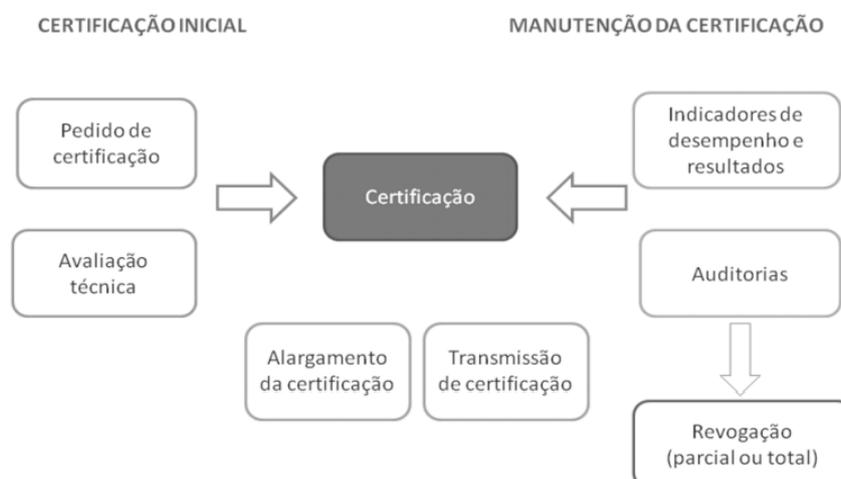
Uma vez assegurado o cumprimento de todos os requisitos necessários à certificação, a entidade certificadora realiza avaliações técnicas de avaliação de competências, de meios e de recursos demonstrados pela entidade formadora. A avaliação pode ser feita de duas formas: através de uma avaliação documental ou através de uma auditoria à entidade formadora.

Depois de certificada, a entidade tem a obrigação de manter constantemente em dia os requisitos necessários pelos quais obteve a certificação, assim como os deveres que lhe estão inerentes.

De forma a controlar o constante cumprimento dos requisitos, a entidade certificadora realiza auditorias à entidade formadora por ela certificada. Estas auditorias⁴ têm “(...) por base, indicadores de desempenho e de resultados da sua actividade formativa” (Guia da Certificação de Entidades Formadoras, 2017, p.7).

No esquema abaixo procura-se representar e descrever, resumidamente o processo de certificação, assim como, em caso de incumprimento dos requisitos impostos pela entidade certificadora, a sua revogação.

Figura 1 - Certificação



Fonte: Adaptado de Guia da Certificação de Entidades Formadoras (2017)

Segundo o Guia de Certificação das Entidades Formadoras, para a obtenção da certificação, “(...) a entidade formadora deve demonstrar o cumprimento de um conjunto de condições (requisitos) que determinam a qualidade da prestação do seu serviço de formação” (p.8). Os requisitos de certificação a cumprir pela entidade formadora podem-se dividir em dois grupos: os requisitos prévios e os requisitos do referencial de qualidade.

Os requisitos prévios dizem respeito ao conjunto de leis que a entidade formadora deve cumprir para obter a certificação, já os requisitos do referencial de qualidade são “(...) características ou condições mínimas de estruturação da entidade formadora e devem traduzir a capacidade instalada e práticas constantes da mesma” (p.8)

⁴ “O processo de verificação da conformidade da actuação das entidades requerentes da certificação e das certificadas, face aos requisitos de certificação e deveres da entidade formadora certificada” (Guia da Certificação de Entidades Formadoras, 2017, p. 5).

Importa ainda salientar que todos os requisitos impostos pela entidade certificadora são de carácter obrigatório e na sua ausência ou incumprimento, a entidade formadora pode ser sujeita a reprovação do pedido ou a sua extinção.

2.1.5. A Auditoria

Com vista a detetar possíveis problemas existentes, as auditorias servem para inspecionar e controlar, de forma sistemática e rigorosa, os métodos, processos e produtos que lhe estão inerentes. Assim, como referem Pinto & Soares, (2009)

“A auditoria da qualidade consiste no levantamento dos dados necessários à correcta análise e avaliação do cumprimento dos requisitos do referencial, incluindo os requisitos associados aos produtos e aos processos, tendo em vista a detecção atempada de deficiências” (p.49)

Por outro lado, no campo da formação, Figari (1996) no livro *Avaliar: Que Referencial*, revela que a auditoria surge por meados dos anos 80 no campo da formação profissional, sendo definida “(...) como um corpo de competências preciso e, se se reveste de definições herdadas das suas origens (contabilidade, auditoria social)” (p.103). Assim, verifica-se que a auditoria emerge da área da contabilidade cuja finalidade era a verificação de contas. Contudo, o autor refere que a noção de auditoria da formação é entendida como

“(...) um procedimento construído e negociado que visa, num dado momento, fazer um exame sistemático de uma situação definida e articulada no seu contexto com vista a identificá-la, a caracterizá-la, a verifica-la e a significa-la, e a estabelecer a emergência de orientações e de cenários abertos” (Figari, 1996 *apud* Bernard, 1987, p. 104)

Segundo o Guia de Certificação das Entidades Formadoras (2017), a auditoria é “(...) o processo de verificação da conformidade da actuação das entidades requerentes da certificação e das certificadas, face aos requisitos de certificação e deveres da entidade formadora certificada” (p.5).

Neste sentido, de modo a serem verificados o constante cumprimento dos requisitos impostos pela entidade certificadora, são realizadas avaliações de regulares através do processo de auditoria asseguradas pela entidade que as certifica. Estas auditorias recaem “(...) sobre a verificação do cumprimento dos requisitos de certificação e dos deveres da entidade formadora certificada, no sentido de validar a manutenção da certificação” (Guia da Certificação das Entidades Formadoras, 2017, p. 11).

As auditorias realizadas à entidade formadora certificada podem ainda incidir sobre dois aspetos: por um lado podem ter “(...) por base os resultados obtidos no processo de auto-avaliação do desempenho realizado pela entidade, relativos aos indicadores de desempenho definidos” e por outro, “(...) podem ainda ser realizadas auditorias prévias à concessão da certificação” (Guia da Certificação das Entidades Formadoras, 2017, p. 11).

Alguns conceitos relevantes associados ao conceito de auditoria:

Auditado:

“Organização, sector ou processo a ser auditado, incluindo as instalações de apoio (as oficinas, instalações sociais...), trabalhos em curso, organização, (...) ou seja, todos os aspetos e processos que sejam relevantes para o desempenho da qualidade da organização”

Auditor:

“Pessoa qualificada e mandatada (...) para planear, executar, relatar e seguir uma acção de auditoria”

Processo de Auditoria:

“Acções realizadas de acordo com o plano estabelecido para assegurar que os processos e as actividades relevantes para a qualidade são realizadas e mantidas a um nível de eficácia apropriado”

Relatório de Auditoria:

“Documento descritivo das constatações efectuadas durante o processo de auditoria, no qual deve constar a identificação das áreas carecidas de acções correctivas” (Pinto & Soares, 2006, p.50)

3. Modelos de Avaliação da Formação

Neste ponto são apresentados modelos de avaliação de alguns autores, modelos estes que podem servir de referencial quando se pretende levar a cabo uma avaliação da formação.

bibi

3.1. Modelo de Kirkpatrick – Avaliação multinível

Kirkpatrick apresenta um modelo de avaliação composto por quatro níveis, sendo eles: nível um (recepção); nível dois (aprendizagem); nível três (comportamentos); nível quatro (resultados). Em cada nível são elaborados critérios mensuráveis com o objetivo de medir a qualidade da intervenção da formação. O quadro 1 representa o modelo de avaliação do autor em questão.

Quadro 2 - Modelo de avaliação proposto por Kirkpatrick

Níveis de avaliação	Designação do nível	Características/ Descrição	Exemplos de instrumentos de avaliação utilizados
1	Recepção/ satisfação dos formandos	Recolha das opiniões dos participantes sobre os formadores, materiais, conteúdos, métodos de trabalho	Inquérito por questionários
2	Aprendizagem efetuadas	Avalia a eficácia da formação através dos conhecimentos e competências que os formandos adquiriram	Testes
3	Comportamentos	Avalia as competências transferidas para o posto de trabalho, ou	Entrevistas e/ou observação do indivíduo a desempenhar as suas

		seja, pretende avaliar o indivíduo em contexto real de trabalho	funções quotidianas
4	Resultados	Pretende avaliar a eficácia da formação e se os objetivos que estavam implícitos para a empresa foram atingidos	Verificação da qualidade do serviço e aumentos de produção

Fonte: Quadro adaptado pela autora do relatório

Assim, o primeiro nível designa-se por avaliação da receção/satisfação dos formandos. Este nível remete para o questionamento acerca das expectativas dos formandos em relação a determinada formação, ou seja, se a formação foi ao encontro do que era esperado pelos mesmos, se consideraram os temas, as metodologias e as estratégias utilizadas pelos formadores foram pertinentes para a formação. A título de exemplo, um dos instrumentos que é utilizado mais frequentemente para recolher este tipo de opiniões é o inquérito por questionário.

O segundo nível é representado pela aprendizagem efetuada, ou seja, pretende verificar se as aprendizagens, conhecimentos comportamentos e competências foram desenvolvidas, aprendidas e apreendidas pelos formandos durante a formação.

O terceiro nível, este, pretende avaliar os comportamentos em contexto real de trabalho com o objetivo de perceber se os formandos alteraram efetivamente os seus comportamentos através dos conhecimentos adquiridos durante a formação e se os estão a aplicar no âmbito das suas funções.

O quarto e último nível vai ao encontro à avaliação dos resultados esperados, ou seja, pretende perceber a eficácia da formação e se esses comportamentos contribuem para o desenvolvimento da empresa.

Estes quatro níveis de avaliação da formação propostos por Kirkpatrick estão interligados entre si, permitindo a recolha de informação nas diferentes fases de avaliação, sendo que, na

primeira fase a recolha de informação é menor quando comparada com os outros níveis de avaliação.

3.2. Modelo de Daniel Stufflebeam – Contexto, Input, Processo E Produto (CIPP)

Stufflebeam & Shinkfeald propõem um modelo de avaliação com quatro tipos de decisão: Contexto, *Inputs – Entrada* -, *Processo e Produto* (CIPP), cuja finalidade é de produzir informações úteis ao órgão de decisão.

O primeiro tipo de decisão - a avaliação do contexto - tem como finalidade determinar os objetivos que correspondem às decisões de planificação, no que concerne

“(…) às características do contexto, às necessidades de formação/justificação de oportunidades de formação, as características dos participantes na formação, os problemas que deram origem às necessidades previamente identificadas, a coerência entre as necessidades sinalizadas e os objectivos de aprendizagem propostos” (IQF, 2006)

O segundo tipo de decisão - a avaliação dos *inputs* - entradas, este aponta para a suficiência de recursos, quer materiais, quer humanos, a análise e resolução de imprevistos no decorrer da formação, assim como a adequação da proposta formativa às estratégias de intervenção.

O terceiro tipo - o processo - “ajuda a controlar a execução dos programas na sua relação com as decisões de concretização” (Hadjji, 1994, p.56). Neste terceiro nível de avaliação, pode-se dizer que a avaliação se foca na “implementação das intervenções formativas” e na “sinalização de eventuais aspectos a melhorar” (IQF, 2006).

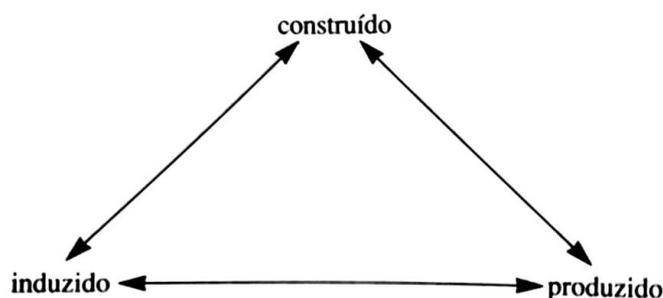
Por último, o quarto tipo de decisão - o produto - incide sobre os “resultados de formação, os resultados face aos objetivos pré-definidos”, assim como aos “resultados face a necessidades do contexto” (IQF,2006).

Pode-se dizer assim, que o modelo proposto por Stuffelbeam pretende uma avaliação trifásica: o planeamento da formação; a adequação da formação aos objetivos é às necessidades percebidas; o resultado e efeitos da formação.

3.3. Modelo de Figari – ICP (Induzido, Construído e Produzido)

O modelo proposto por Gérard Figari possui uma dimensão ternária da avaliação e da formação: o induzido, o construído e o produzido. As suas dimensões estão de tal modo associadas que pode ser vista a sua representação na Figura 2:

Figura 2 - Modelo proposto por Figari



Fonte: Reproduzido de Figari (1996)

A primeira dimensão - o induzido - está associada ao "(...) campo da vida quotidiana, profissional e social" no entanto, esta não se minimiza apenas ao social, mas também abarca o individual.

A segunda dimensão - o construído - poderá corresponder ao "(...) campo das formas institucionais da formação", mas também "(...) as estratégias de utilização das zonas de liberdade".

A terceira dimensão - o produzido - diz respeito "(...) ao campo da pedagogia", mas também "(...) o efeito e o resultado". (Figari, 1996, p.60)

Estas três dimensões estão relacionadas entre si, no sentido que cada uma está interrelacionada com as outras, não sendo possível a sua desassociação.

4. Indicadores da Avaliação da Formação

De acordo com o que acima foi escrito acerca da avaliação, Guerra (2002) no seu livro “*Fundamentos e processos de uma sociologia de acção: o planeamento em ciências sociais*” remete-nos para a importância de delinear indicadores (quantitativos ou qualitativos) e critérios aquando de um processo de avaliação, pois, na perspectiva da autora “o sucesso do processo de avaliação depende, em larga medida, da capacidade para encontrar indicadores que meçam o processo e os resultados da avaliação”. (p.197)

Assim, a referida autora propõe seis de indicadores que permitem avaliar os resultados de uma avaliação, sendo eles:

Indicador um: **Adequação:**

“ação ou feito de adequar-se; conformidade; apropriação”

“O projecto/ programa adequa-se ao contexto do problema e da situação sobre o qual se pretende intervir? Trata-se de um projecto coerente na sua construção interna?”

Indicador dois: **Pertinência:**

“característica do que é relativo a determinada coisa”

“O projecto/ programa é justificável no contexto das políticas e estratégias do organismo, serviços, etc.?”

Indicador três: **Eficácia:**

“capacidade de cumprir os objetivos pretendidos”

“Em que medida os objectivos foram atingidos e as acções previstas foram realizadas? (...) Numa óptica global da avaliação da eficácia deve-se perguntar: - se as necessidades (...) foram satisfeitas; - se os meios utilizados foram adequados, pertinentes e suficientes; - e se os benefícios (em termos de objectivos no fim) esperados foram realizados.”

Indicador quatro: **Eficiência:**

“poder de realizar (algo) convenientemente, dependendo de um mínimo de esforço, tempo e outros recursos

“Os resultados confrontados com os recursos utilizados correspondem ao seu emprego mais económico e satisfatório?”.

Indicador cinco: **Equidade:**

“(…) A equidade apela à igualdade de oportunidades, não apenas ao nível do acesso a bens e serviços, mas também ao nível da capacidade de cada um gerir as suas próprias oportunidades.

Indicador seis: **Impacte**

“(…) deve-se procurar determinar em que medida se obteve melhoria da situação”

(Guerra, 2002, pp.198-199)

Por sua vez, Castro-Almeida *et al.* (1993) defendem que o ato de avaliar consiste em comparar determinada realidade com a que se espera. À semelhança de Guerra (2002), estes autores também propõem um conjunto de critérios a seguir na avaliação da formação:

Coerência

Eficácia

Eficiência

Oportunidade

Pertinência

5. Sistemas de Gestão da Qualidade

Utilizada para várias designações de diferentes campos de conhecimento, a palavra sistema, pode ser entendida como várias partes independentes que interagem entre si de modo funcional e harmonioso e formam um todo coerente. No entanto, quando se aplica o conceito de sistema à qualidade, este, adquire um significado concreto.

Segundo a perspetiva de Pinto & Soares (2009), o sistema de gestão da qualidade

“(...) é entendido como a filosofia e prática de gestão que se traduz no envolvimento de todos os que trabalham na organização num processo de cooperação que se caracterize no fornecimento de produtos e serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas dos clientes”. (p.21)

Os autores acima mencionados referem ainda que o SGQ não pode ser encarado como um subsistema, pois, nas suas perspetivas, a qualidade deve estar presente em cada subsistema existente na organização, tendo cada um deles os seus próprios critérios de qualidade interagindo entre si harmoniosamente visando a melhoria contínua quer dos produtos e serviços, quer também da organização, assentando em quatro pilares: prevenção, evidência objectiva, abordagem por processo e abordagem sistemática.

Assim, pode-se dizer, que por um lado, a implementação de um sistema de gestão da qualidade pressupõe que seja demonstrada toda a capacidade para, de uma forma regular, proporcionar produtos e/ou serviços que estejam de acordo com o que o cliente idealiza e espera receber.

Pires (2007), por sua vez, define o SGQ “o sistema da qualidade é o conjunto das medidas organizacionais capazes de transmitirem a máxima confiança de que um determinado nível de qualidade aceitável está sendo alcançado ao mínimo custo.” (p.35) Nesta perspetiva, o sistema está voltado para a ação no sentido de atingir de modo eficaz determinado objetivo.

De acordo com a perspetiva de Pinto & Soares (2009), o SGQ deve demonstrar a capacidade que a organização tem para proporcionar produtos e serviços de qualidade que estejam de acordo com os requisitos pretendidos pelos clientes e enaltecer a satisfação dos clientes, recorrendo a uma melhoria contínua do sistema.

Revê-se assim que o SGQ “resulta num esforço de gestão que se pode traduzir na melhoria contínua do desempenho da qualidade da própria organização”. (Pinto & Soares, 2009, p.22)

6. Estudo Empírico e Opções Metodológicas

Neste capítulo faz uma breve apresentação do método⁵ e das técnicas⁶ escolhidas e utilizadas, tendo sempre presente que o método está intimamente ligado às técnicas na medida em que estas, se tornam um procedimento do mesmo.

6.1. Descrição (desenho) da pesquisa empírica

A pesquisa empírica consistiu na recolha de um conjunto de dados recorrendo às técnicas de investigação pesquisa documental, inquérito por questionário e entrevista.

Como referido anteriormente depois de várias reuniões com o orientador, foi decidido trabalhar a questão da avaliação da qualidade da formação. Ao longo dos meses em que estive inserida em contexto de estágio, foi possível verificar de que forma se organizava a formação ministrada pela entidade e como se processava a avaliação dos cursos de formação e todos os processos que lhe são inerentes.

O estudo incidiu sobre um curso de formação (não financiada) de modo a permitir perceber as diferentes perspetivas dos envolvidos, quer formandos, quer formadores. Desta forma, desde cedo foi possível fazer uma pesquisa análise documental em relação ao curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores de modo a verificar quais os instrumentos utilizados na avaliação deste curso de formação.

O curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores (FPIF) é um curso de carácter não financiado, destinado a todos os formandos que desejem adquirir o Certificado de Competências Pedagógicas (CCP). A aquisição do CCP permite ao formando iniciar atividades na área de formação como formador.

O processo de avaliação do curso FPIF desenvolve-se do seguinte modo: aquando do término do curso, são entregues aos formandos duas folhas com dois modelos diferentes (MOD.036.00 – correspondente à avaliação final que o formando faz ao desempenho do formador e MOD.039.00 – correspondente à avaliação final que o formando faz ao curso que frequentou, quer a nível de instalações, quer a nível de objetivos, carga horário, etc.). Cada folha possui uma grelha com parâmetros quantificados de um a cinco, tal como se pode ver em anexo (páginas 85 a 88).

⁵ Relembrando que em investigação, o “método é sinónimo de percurso a desenvolver” (Casa-Nova, 2009, p.51)

⁶ Técnica é entendida como “um instrumento de trabalho que viabiliza a realização de uma pesquisa” (Pardal & Correia, 1995, p.48)

Após terem sido preenchidos esses dois modelos, são tratados em duas grelhas distintas em Excel, que quantificam o nível de satisfação dos formandos em relação ao desempenho do(s) formador(es) (MOD.046.00)⁷ e o nível de satisfação dos mesmos quanto à frequência no curso (MOD.0042.00)⁸. Os resultados daí obtidos, que por sua vez estão também quantificados numa escala de um a cinco, que permitem à coordenadora da formação fazer uma avaliação do formador, onde, é determinada ou não a sua permanência ao serviço da entidade e uma avaliação em relação ao serviço prestado pela entidade nas suas diversas dimensões (instalações, conteúdos expostos durante a formação, carga horária etc.).

Decidido o objeto de estudo, foi necessário fazer uma pesquisa acerca dos autores que se debruçaram sobre o tema em questão, de modo a ser possível fazer uma fundamentação teórica. Um dos objetivos deste estudo é perceber quais os pilares que sustentam e determinam a qualidade da avaliação da formação.

Dada a natureza do estudo empírico, foi necessário refletir e decidir quais as técnicas que mais se adequavam ao trabalho que se estava a realizar. Desta forma, de modo a obter dados empíricos sobre a ação de formação na perspetiva dos formadores e formandos, decidi, juntamente com o orientador científico, que as técnicas que mais se adequavam eram a entrevista, o inquérito por questionário e a análise documental.

Foi solicitado ao Diretor Executivo da instituição de estágio, uma entrevista com o objetivo de “(...) recolher dados descritivos na linguagem do próprio sujeito” (Bogdan & Biklen, 1994, p.134). No entanto, devido ao excesso de trabalho que envolve a gestão da instituição, e às constantes ausências do diretor executivo na instituição, não foi possível a realização desta entrevista pessoalmente, pelo que optei por enviar o guião da mesma via e-mail, tornando-se assim, numa entrevista não presencial.

Foi também solicitada uma entrevista à coordenadora da formação. As duas entrevistas foram não presenciais.

Foram realizadas também entrevistas com os quatro formadores responsáveis pelo curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, planeada para serem presenciais, no entanto, devido à incompatibilidade de horários, excesso de trabalho dos formadores e consequente demora na obtenção de resposta por parte dos mesmos, foram também, os guiões, enviados via e-mail como forma de agilização de todo o processo.

⁷ Visível em anexo página 89.

⁸ Visível em anexo página 90.

Os inquéritos por questionário solicitados aos sete formandos que frequentavam o curso acima referido foram realizados de forma presencial em contexto de formação, numa hora combinada com uma das formadoras que, gentilmente, cedeu parte da sua hora de formação para que os pudesse aplicar.

6.2. Objetivos gerais e específicos da pesquisa empírica

Parte integrante de uma pesquisa empírica, a definição dos objetivos não deve ser vista apenas como parte burocrática do trabalho de investigação, mas, pelo contrário deve ser considerada como uma grande linha de orientação da pesquisa, na medida em que permite manter o foco no caminho que foi traçado para assim desenvolver a pesquisa e levar a “bom porto” a trabalho de investigação. É de realçar a importante tarefa de fazer a distinção e separação entre objetivos gerais e específicos. Assim, tal como Guerra (2006) refere,

“(...) os objetivos gerais descrevem grandes orientações para as acções e são coerentes com as finalidades do projecto, descrevendo as grandes linhas de trabalho a seguir ... são globalizantes e geralmente não são datados nem localizados com precisão.” (pp.163 – 164)

No que concerne aos objetivos específicos, a mesma autora refere também que “(...) os objectivos específicos são objectivos que exprimem os resultados que se espera atingir e que detalham os objectivos gerais, (...) são formulados em termos operacionais, quantitativos e qualitativos.” (p.164) A mesma autora refere ainda algumas das características que os objetivos específicos devem possuir. Deste modo, os objetivos específicos não devem induzir o leitor em erro, no sentido em que devem ser claros e explícitos, não possuir ambiguidade nem confusão com os demais objetivos enunciados, quer sejam eles específicos ou gerais, pois, devem revelar-se precisos na ideia que pretendem exprimir.

6.2. Opções metodológicas

As opções metodológicas pelas quais guiei esta investigação, inserem-se nos pressupostos metodológicos do estudo de caso, sendo esta, por um lado de carácter (maioritariamente) qualitativo⁹ (entrevistas e análise documental) pois, pretendeu-se saber quais os processos inerentes à gestão da formação, e ao departamento de coordenação da formação e por outro lado, quantitativo¹⁰ (inquérito por questionário) com o intuito de obter dados referentes à satisfação dos formandos em relação à Formação Pedagógica Inicial de Formadores.

Na definição proposta por Bogdan e Biklen “(...) o estudo de caso consiste na observação detalhada de um contexto, ou indivíduo” (Merriam, 1988, apud Bogdan e Biklen 1994, pág. 89).

Segundo o mesmo autor, o estudo de caso, pode ser também comparado com as duas extremidades de um funil. Numa primeira fase, o estudo de caso, pode ser representado pela sua extremidade mais larga, aqui, ainda não há delimitação específica do que o investigador quer fazer ou onde atuar. Os planos vão sendo alterados ao longo do tempo e conforme a pesquisa avança. “(...) os investigadores procuram locais ou pessoas que possam ser objecto do estudo ou fontes de dados e, ao encontrarem aquilo que pensam interessar-lhes, organizam então uma malha larga, tentando avaliar o interesse do terreno ou das fontes de dados para os seus objectivos” (p.89).

As decisões são tomadas conforme a pesquisa avança e os planos que inicialmente pareciam mais ajustados, dão lugar a novas ideias e estratégias, tornando assim cada vez mais claro o tema que o investigador quer tratar. No que diz respeito às técnicas de recolha de dados, essas são diversas e cabe ao investigador seleccionar as que mais se adequam à investigação em curso.

6.3. Técnicas de Recolha de Dados

Em investigação, as técnicas de recolhas de dados são essenciais para a obtenção de dados significativos que viabilizem o avançar e a produção de resultados para a investigação. Apesar de o investigador ser considerado o principal instrumento de recolha de informação, as

⁹ O estudo é maioritariamente de natureza qualitativa, pois os dados recolhidos são expressados na sua maioria através de palavras e não números.

¹⁰ O inquérito por questionário, expressa na sua maioria dados numéricos.

técnicas complementam-no no sentido que representam “(...) um instrumento de trabalho que viabiliza a realização de uma pesquisa.” (Pardal & Correia, 1995, p.48)

De acordo com o que foi acima referido, serão agora apresentadas de forma fundamentada as técnicas utilizadas na presente investigação.

6.3.1. Pesquisa e Análise documental

A pesquisa e análise documental são técnicas de investigação que se baseiam na busca de documentos essenciais à mesma. Na perspectiva de Pardal e Correia (1995) para se proceder à pesquisa documental é necessário seguir alguns passos que se definem como sendo a definição correta do objeto de estudo, a formulação da(s) hipótese(s), a verificação da paridade das fontes, e por último, a utilização de fontes idênticas com vista à possível comparação entre as mesmas.

Ludke & André (1986) explicam que a análise documental “(...) busca identificar informações factuais nos documentos a partir de questões ou hipóteses de interesse” (p. 38). Pode-se dizer assim que a análise documental permite, através da leitura de documentos (análise documental) obter conhecimentos e dados importantes acerca do estudo que se pretende realizar.

Na perspectiva de outros autores, a análise documental pode ser de dois tipos: pesquisa documental e pesquisa bibliográfica.

O primeiro tipo, a pesquisa documental tal como refere o autor Albarello (2005), revela-se um método de recolha de dados que visa a pesquisa de documentos que permitam retirar resultados/dados úteis e significativos acerca do estudo que se pretende fazer. Quanto ao segundo tipo, pesquisa bibliográfica, esta baseia-se na análise de documentos bibliográficos, quer sejam eles livros, documentos, artigos, entre outros que permitam recolher dados importantes para a investigação.

A pesquisa e análise documental dizem respeito à tentativa de obtenção de documentos e/ou artigos (sob a forma escrita ou não escrita) úteis referentes à área que se pretende estudar. Desta forma, foi necessário recorrer a estas técnicas para que fosse possível ter um conhecimento mais aprofundado do tema em estudo.

Relativamente aos dados que se recolheram durante a pesquisa documental, este são de carácter qualitativo (fontes escritas tal como livros e documentos digitais), o que permitiu obter dados relevantes para fazer o enquadramento teórico e conceptual do relatório de estágio.

6.3.2. Entrevista

A entrevista é uma técnica de recolha de dados e/ou informação que permite “(...) ao investigador desenvolver intuitivamente uma ideia sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspectos do mundo” (Bogdan & Biklen, 1994, p.134), e que permite ao investigador “... retirar ... informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados.” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p.192)

Para Quivy & Campenhoudt (2008), a entrevista pode ser aplicada de acordo com três tipologias – a tipologia não diretiva, a tipologia semidiretiva e por fim, a tipologia diretiva:

- A tipologia não diretiva é o tipo de entrevista que concede mais liberdade ao investigador e investigado, assim como a que pode também promover a discussão de ideias mais fluídas e ricas.
- A tipologia de entrevista semidiretiva, apresenta-se por um conjunto de tópicos antecedentemente definidos, promovendo uma orientação ao longo do diálogo, não sendo necessária a convocação de uma ordem específica de questões.
- A tipologia de entrevista diretiva, é caracterizada por ser mais restrita, esta não dá muita liberdade de resposta ao entrevistado, na medida em que o entrevistador já possui um guião pré-definido de questões com uma ordem específica.

Tal como todas as técnicas de recolha de dados, a entrevista possui vantagens e limites que são agora apresentados segundo a perspetiva de Quivy & Campenhoudt (2008). Assim, os autores anteriormente mencionados apontam como vantagens o “(...) grau de profundidade dos elementos de análise recolhidos” e a “(...) flexibilidade e a fraca directividade do dispositivo que permite recolher os testemunhos e as interpretações dos interlocutores” (p.194), ou seja, a flexibilidade da técnica permite ao investigador reformular e esclarecer perguntas ou repetir em caso de necessidade ou na falta de compreensão por parte do entrevistado. Quanto às desvantagens apontadas pelos autores em questão, este refere que a própria flexibilidade da técnica pode causar desvio parcial ou total do foco em estudo, levando a que este seja

completamente descontextualizada. A pouca formação exigida que pode levar a que o investigador não tenha a competência necessária para por esta técnica em prática, não conseguindo recolher assim os dados desejados.

O recurso à técnica de entrevista foi motivado pela necessidade de obter dados de natureza qualitativa essenciais para o estudo. O objetivo foi a recolha dos dados (passíveis de reflexão) na primeira pessoa dos atores envolvidos nos processos de formação, assim como, a sua posição em relação à própria instituição em que estão inseridos.

6.3.3. Inquérito por questionário

Utilizado como uma das técnicas de recolha de dados, o inquérito por questionário consiste na “arte de bem perguntar”, ou seja, é necessário saber fazer uma pergunta clara de modo a não criar dúvidas para quem vai responder.

Assim, na perspetiva de Quivy & Campenhoudt (2008) o inquérito por questionário,

“(...) consiste em colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativo da população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimentos ou de consciência de um acontecimento ou de um problema, ou ainda sobre qualquer outro ponto que interesse os investigadores”.
(p.188)

Ainda na perspetiva dos autores acima mencionados, o inquérito por questionário tem um vasto campo de aplicação, permitindo a sua aplicação nos diversos casos e estudos que o investigador tenha interesse.

Para outros autores, como é o caso de Ghiglione & Matalon (1993) o inquérito por questionário pode ser visto como “... uma interrogação particular acerca de uma situação englobando indivíduos, com o objetivo de generalizar.” (p.8) Nesta perspetiva, o investigador, ao colocar uma série de questões sobre o assunto que está a estudar, não pretende, de algum modo, modificar a situação, mas sim tomar conhecimento do assunto no geral alertando ainda para o facto de que “... esta definição não deve fazer crer que os autores sejam ingénuos ao

ponto de acreditar que as perguntas do investigador ... não modificam a situação.” (Ghiglione & Matalon, 1993, p.8)

Segundo Quivy & Campenhoudt (2008), inquérito por questionário apresenta duas formas de *administração*: a *administração indireta* no caso de ser o próprio investigador a preencher o inquérito com as informações que o inquirido lhe transmite; e a *administração direta* no caso de ser o inquirido a responder diretamente ao inquérito proposto pelo investigador.

O autor acima mencionado destaca ainda algumas vantagens e desvantagens desta técnica sendo uma das vantagens, a “(...) possibilidade de quantificar uma multiplicidade de dados e de proceder, por conseguinte, a numerosas análises de correlação” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p.189)

Quanto às desvantagens desta técnica são apontadas a superficialidade das respostas ou por vezes os elevados custos da sua aplicação.

7. O Estudo Empírico: apresentação e análise de resultados

Neste capítulo, apresentam-se e analisam-se algumas das respostas mais significativas dadas pelos entrevistados e inquiridos, seguidos de um pequeno comentário reflexivo acerca das mesmas.

Importa desde já referir que por questões de relevância apenas serão utilizados os excertos das entrevistas consideradas relevantes, sendo possível consultar a transcrição integral da entrevista em apêndice.

7.1. Entrevista realizada ao Diretor Executivo da Esprominho

P: No seu entender, que papel tem a avaliação da formação numa escola profissional? Qual o seu impacto?

R: “A avaliação tem exatamente o condão de ser o espelho mais intenso com o interlocutor com a diferença que o mundo já não é como o vemos, mas como os outros nos vêem, o que dá aos mais capazes e sérios, uma enorme oportunidade de melhoria.”

P: Como definiria o fator “qualidade”, enquanto um dos critérios associados aos valores da CuboForma?

R: “Centrado na satisfação do cliente em função dos compromissos que assinamos com ele. Qualidade é compromisso. É cumprir. É saber fazer, estar e ser.”

P: Para si, quais são os principais contributos do departamento de gestão da formação, para o desempenho e resultados da sua empresa?

R: “Qualidade, conhecimento, crescimento, oportunidades, bem-estar, compromisso.”

P: Como definiria o fator “qualidade”, enquanto um dos critérios associados aos valores da CuboForma?

R: “Centrado na satisfação do cliente em função dos compromissos que assinamos com ele. Qualidade é compromisso. É cumprir. É saber fazer, estar e ser.

Analisando a perspectiva relacionada com a importância da avaliação, o Diretor Executivo da Esprominho dá-lhe prioridade na medida em que se assume como um mote para uma melhoria contínua e enriquecedora. Fazendo a ponte com as perspectivas dos autores que se trabalharam sobre este tema, é de realçar a congruência no discurso.

Tal como foi referido anteriormente, na linha de pensamento de Hadji (1994), o conceito de avaliação vai para além de uma simples definição, “(...) a pluralidade dos verbos que designam o acto de avaliar está acompanhada de uma multiplicidade de termos que designam o objecto deste acto, que pode incidir sobre saberes, saber-fazer, competências, produções, trabalhos”. (p. 28).

Relativamente ao fator “qualidade”, o Diretor Executivo defendeu a ideia de que, muito mais do que um indicador, a qualidade deve ser encarada com um compromisso assumido com o público para quem se dirige as formações, revelando que “*Qualidade é compromisso. É cumprir. É saber fazer, estar e ser*”.

7.2. Entrevista realizada à Coordenadora da Formação

P: Qual o papel da avaliação da formação no seu entender?

R: “A avaliação da formação tem um papel fundamental para a continuidade da mesma, pois é através da avaliação que percebemos se correspondemos ou não às expectativas/necessidades dos formandos.”

P: Quais os instrumentos utilizados para avaliar o grau de qualidade da formação?

R: “Questionários que estão implícitos no nosso manual da qualidade, estes questionários são preenchidos uns pelos formandos (mod.36 e mod.39) e outro preenchido pelo formador (mod40), no final, ambos os questionários são analisados e os dados colocados numa grelha que nos fornece a avaliação final da formação”.

P: Quais considera serem os indicadores de qualidade da formação?

R: “Rigor e qualidade na formação.”

P: Em que medida todo o processo de formação na Cuboforma é condicionado pelos relatórios e recomendações das auditorias?

R: “Enquanto entidade certificada pela qualidade, devemos sempre seguir-nos pelos princípios a que nos propusemos no processo de certificação da qualidade, no entanto, as auditorias externas realizadas anualmente são sempre num sentido de melhoria, até porque não devemos ser estanques, temos sempre de procurar melhorar e fazer com que isso seja refletido nas avaliações externas.”

P: Qual a importância de serem uma entidade certificada?

R: “Nos dias que correm não faz sentido ministrar formação, se não se é uma entidade certificada, certificação é sinonimo de qualidade. Pagava uma formação, se soubesse que no final não seria certificada? Qual a validade do seu curso se no final não tiver direito a um certificado?”

Analisando as respostas obtidas aquando da entrevista com a coordenadora da formação, é de realçar desde logo a importância que esta confere ao momento da avaliação da formação, na medida em que considera a própria avaliação como um momento crucial da formação, pois, tal como nos dá a entender, é através desta, que se percebe até que ponto a formação se revelou significativa para quem a frequentou e se correspondeu às expectativas dos formandos.

No que respeita aos diferentes instrumentos utilizados para medir o grau de qualidade da formação, a coordenadora da formação refere que são utilizados questionários¹¹ (estão de acordo com o Manual da Qualidade) que são preenchidos pelos formandos (mod.36 e mod.39) e pelos formadores (mod.40). Estes, que depois de preenchidos, são analisados e transpostos para uma grelha que confere a avaliação final da formação.

Quando questionada sobre quais deveriam ser os indicadores de qualidade da formação, à semelhança com a resposta do Dr. Executivo da Esprominho, a coordenadora da formação respondeu “rigor e qualidade na formação”.

Relativamente às condicionantes que a CuboForma pode ter no seu processo de formação aquando das auditorias, a coordenadora da formação revela que do seu ponto de vista, estas devem ser encaradas com mote para a melhoria contínua, afirmando que “(...) não devemos ser estanques, temos sempre de procurar melhorar e fazer com que isso seja refletido nas avaliações externas.”

Por fim, a Coordenadora da Formação foi questionada relativamente à importância da certificação e acreditação por parte da entidade.

7.3. Entrevistas realizadas com os Formadores

Neste ponto, são apresentados os resultados obtidos através das entrevistas realizadas aos quatro formadores, evidenciando as suas respostas e colocando estas em paralelo, de modo a tentar perceber as suas perspetivas, estão em concordância entre os mesmos.

Importa salientar que as entrevistas com os formadores não estão expostas na sua totalidade, mas sim apenas parte das mesmas. A sua transcrição integral pode ser consultada na totalidade em apêndice.

¹¹ Estes questionários MOD.0.36, MOD. 0.39 e MOD. 040 podem ser consultados em anexo.

A primeira questão colocada aos formadores responsáveis por ministrar o curso de formação FPIF, relaciona-se com os apoios que foram disponibilizados por parte da CuboForma. Deste modo, as respostas obtidas, mostram que todos os formadores sentiram que esse apoio se verificou, quer a nível administrativo, quer a nível de acolhimento tanto dos formandos como dos formadores, sendo referido numa das entrevistas que

“O Apoio dado pela Entidade Formadora é fundamental para o acolhimento e integração, quer do formador, quer dos formandos. Desde o início do curso verificou-se esse apoio, dado pela coordenação da ação. Na minha opinião o apoio deve ser dado ao longo de todo o processo formativo, desde o início até ao fecho da ação, o que tal se verificou.”

Através desta afirmação, é facilmente perceptível o apoio incondicional que a entidade proporciona aos seus colaboradores e aos formandos.

Quanto à segunda questão, esta relacionou-se com os recursos disponibilizados pela entidade. Através das respostas dadas pelos entrevistados, pode-se apurar que a entidade disponibilizou todos os recursos necessários, atempadamente para que fosse possível fazer uma boa formação, sendo referido que a entidade *“(...) tem essa particularidade que é na dimensão de estrutura ter tudo o que um formador necessita para fazer uma boa formação”*. Como é exemplo *“Os quadros disponíveis, o power point, as instalações, as salas de aula, o horário que nos disponibiliza, portanto, uma série de instrumentos que estão ao nosso serviço para que a formação se viabilize da melhor maneira.”*

A terceira questão foi dedicada às sugestões de melhoria. Pelo que se apurou, nenhum dos formadores propôs qualquer melhoria, sendo notória a sua satisfação para com a entidade formadora.

Através das respostas obtidas através das entrevistas ministradas aos formadores responsáveis pelo curso de formação FPIF, foi possível perceber a satisfação que os formadores demonstram para com a entidade. Quer ao nível dos apoios e recursos, a entidade disponibiliza os meios necessários em tempo útil para que seja possível fazer uma formação com qualidade.

7.4. Inquérito realizado aos Formandos

Nesta secção serão analisados os inquéritos ministrados aos sete formandos com vista a obter, num primeiro momento, dados em relação à satisfação destes no que respeita ao curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores (FPIF), e num segundo momento, perceber qual o grau de satisfação, no que respeita aos três formadores responsáveis pela orientação do curso de formação FPIF. Pretende-se ainda, de um modo geral, saber o grau de satisfação em relação à entidade formadora responsável.

Os dados obtidos são maioritariamente de natureza quantitativa e apenas exprimem parte das respostas enunciadas pelos inquiridos. Os inquéritos ministrados podem ser consultados na íntegra em apêndice (páginas 114 – 162).

A análise dos inquéritos é apresentada da seguinte forma: primeiro são apresentados os resultados dos inquéritos relativos ao curso de formação FPIF, e, em seguida, é feita uma realizada análise às respostas dadas sobre a opinião que os formandos têm em relação ao desempenho dos formadores responsáveis por ministrar o curso de formação.

7.4.1. Caracterização pessoal e académica dos formandos

Tabela 1 - Idade, género e grau de escolaridade dos formandos

Número de formandos	Idade	Género	Grau de escolaridade
1	22	Feminino	Licenciatura
2	28	Masculino	Licenciatura
3	38	Feminino	———
4	44	Feminino	12º ano
5	48	Masculino	Licenciatura
6	51	Feminino	———
7	55	Feminino	Licenciatura

Quanto à caracterização pessoal e profissional dos sete formandos que frequentaram o curso de formação pedagógica inicial de formadores, pode-se verificar que as idades estão

compreendidas entre os vinte e dois anos de idade e cinquenta e cinco anos de idade, sendo que, o género predominante é o género feminino com cinco formandos do género feminino e apenas dois formandos do género masculino.

Quanto ao grau de escolaridade, não foi possível verificar, no seu todo, qual o grau de ensino completo de todos os formandos. Uma vez que, apenas, cinco dos sete formandos responderam a esta questão, apenas se verifica que quatro dos formandos são licenciados e apenas um possui o décimo segundo ano de escolaridade.

7.4.2. Situação profissional atual e anterior

Tabela 2 - Profissão atual e anterior aquando do curso de formação FPIF

Formandos	Profissão atual	Profissão anterior
1	Procura do primeiro emprego	_____
2	Fotógrafo	Videógrafo
3	Maquilhadora/Dermoconselheira	Funcionária do comércio
4	_____	Técnico de vendas
5	Gestor de FCT	_____
6	Assistente técnica	Empregada de escritório
7	Formadora/Explicadora	Técnica administrativa/ Escriturária

As respostas dadas pelos formandos relativamente à situação profissional aquando do término da formação, revelam que seis dos inquiridos possuíam o grau de ensino superior, à exceção de dois dos inquiridos: um deles não respondeu e o outro refere que “*procura o primeiro emprego*” não sendo possível assim saber qual o grau académico que possuem.

7.4.3. Motivações para frequentar o curso FPIF

Tabela 3 - Motivações para iniciar o curso FPIF

Formandos	Motivações para frequentar o curso FPIF
1	Iniciação na área da formação
2	Aquisição de CCP Iniciação na área da formação
3	Aquisição de CCP
4	Progressão na carreira
5	Progressão na carreira Aquisição de CCP Iniciação na área da formação
6	Iniciação na área da formação
7	Aquisição do CCP

A tabela número três apresenta algumas das motivações que poderiam estar na origem para os formandos frequentar este curso de formação. Desta forma, pode-se verificar que a iniciação na área de formação é um dos motivos mais fortes, seguindo-se a aquisição do CCP e logo a seguir a progressão na carreira. Uma vez que as respostas eram livres, pode-se verificar que os formandos escolheram mais do que uma das opções apresentadas.

7.4.4. Motivação para a escolha da entidade

Tabela 4 - Caracterização quanto às motivações da escolha da entidade formadora

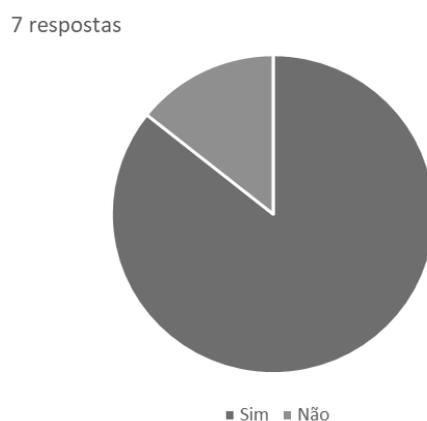
Formandos	Motivações para a escolha da entidade de formação
1	Por ser presencial
2	Por ser presencial
3	Escola de formação com boas referências
4	Indicação de outros

5	Excelente empresa e muito respeitada
6	Por referência de um amigo
7	Ensina presencial

A tabela 4 mostra as respostas dadas pelos formandos à questão que foi colocada relativamente às motivações que teriam para escolher frequentar o curso na CuboForma e não noutra entidade. Esta pergunta caracterizava-se por ser uma pergunta aberta, dando assim liberdade de resposta aos inquiridos. No entanto, um dos motivos mais fortes apresentado foi o facto de o curso de formação ser presencial.

7.4.5. Informação prévia sobre o curso de formação

Gráfico 1 - Informação sobre o curso de formação



O gráfico 1 representa as respostas dadas pelos inquiridos no que diz respeito à informação prévia do curso de formação, relativamente aos objetivos, estratégias e metodologias de avaliação. Como se pode verificar, no total das sete respostas, um dos inquiridos revela não ter sido informado acerca das mesmas por oposição aos restantes seis que responderam afirmativamente.

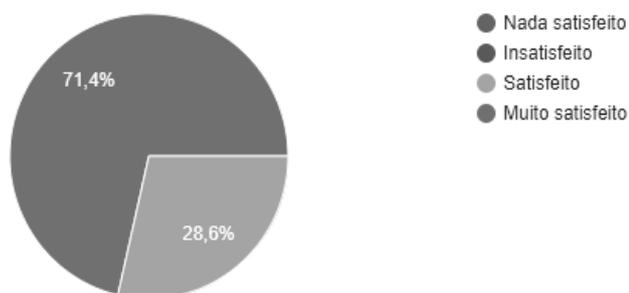
Tal como refere o *Manual de Boas Vindas ao Formador*, o formador, antes de dar início à ação de formação ou curso de formação, deve proceder à entrega da planificação aos

formandos/as, esclarecendo assim quais os objetivos, estratégias e regras de avaliação que lhe estão inerentes. Deste modo, é necessário que tanto formadores como formandos estejam cientes das “regras do jogo” antes que este seja iniciado.

7.4.6. Satisfação com o curso de formação:

Gráfico 2 - Caracterização quanto à satisfação dos inquiridos

7 respostas



O gráfico 2 refere o grau de satisfação relativo ao curso de formação FPIF. Analisando as respostas dadas pelos inquiridos, é possível verificar que todos ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos com o curso que frequentaram.

7.4.7. Razões de satisfação

Tabela 5 - Satisfação dos formandos em relação ao curso FPIF

Formandos	Razões de satisfação
1	Adquiri vários conhecimentos e competências que me permitem exercer com rigor a função de formadora.
2	A formação foi bastante exigente, mas compensadora pelo facto de ter aprendido imenso no curso. Parâmetros que podemos conduzir para a vida real.

3	A informações de aprendizagem foram bastantes claras e objetivas.
4	A formação foi ao encontro do expectável.
5	Foi muito enriquecedora e permitiu aumentar os meus conhecimentos e competências.
6	Apenas por questões de calendário, penso que o curso deveria ser mais longo.
7	Correspondeu às expectativas.

A tabela 5 diz respeito à justificação das respostas apresentadas no gráfico 2, no entanto, apesar do balanço positivo que é feito relativamente ao curso de formação, pode-se verificar que foi apontado um ponto que poderia ser melhorado em relação ao curso, isto é, apesar de todos os formandos se mostrarem muito satisfeitos, um deles refere que a durabilidade do curso poderia ser mais longa.

7.4.8. Impacto do curso de formação

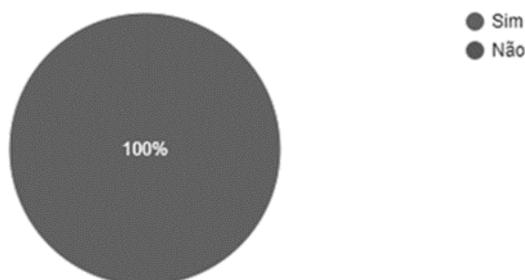
Tabela 6 - Impacto da formação

Formandos	Respostas
1	Sim, uma vez que poderei trabalhar na área da formação
2	Ajuda-me a melhorar a minha situação profissional porque posso propor-me a dar formação na área da minha competência, dando uma formação válida aos meus futuros formandos
3	Sim, pois aprendi muito com a mesma
4	Sim, iniciar a minha atividade na área da formação
5	É claro que melhorou em muito a minha situação profissional, pois aumenta o leque de opções a nível profissional
6	Julgo que me termos práticos não será, mas para aspetos que poderão contribuir como melhoria enquanto profissional
7	Sim, porque agora posso dar formação

A tabela 6 apresenta as expectativas que os formandos tinham após o término da mesma e qual o impacto que ela pode ter na vida profissional de cada um deles, na medida em que, como se pode verificar, as respostas remetem para as aprendizagens adquiridas no decorrer da formação, a possibilidade de progressão na carreira e o possível início na atividade na área da formação.

7.4.9. Relação com a Entidade Formadora

Gráfico 3 - Nível de satisfação com a Entidade Formadora



O gráfico 6 apresenta dados relativos ao nível de satisfação com a entidade formadora, a CuboForma, mostrando que a quase totalidade dos inquiridos expressou uma opinião de satisfação com a entidade formadora, expressando igualmente a disponibilidade para voltarem a recorrer aos serviços prestados pela entidade.

O balanço do inquérito ministrado aos formandos, revela-se positivo em todas as suas vertentes. No que respeita às motivações para a escolha do curso de formação, Formação Pedagógica Inicial de Formadores, verificou-se que questões como a progressão na carreira ou a aquisição do CCP e conseqüente iniciação na área da formação estão entre os motivos mais fortes.

No entanto, quando se pensa em fazer algum tipo de formação ou atualizar competências, deve-se ter em consideração qual a entidade que oferece mais benefícios ou que vai ao encontro das expectativas que cada indivíduo tem. Nesta perspetiva, pode-se verificar que

o facto de a entidade em questão oferecer uma formação presencial, se revela um dos factores abonatórios aquando da escolha da entidade formadora. Outro dos factores que determinam o sucesso de uma entidade de formação, é o facto de os formandos se sentirem satisfeitos com os serviços prestados por essa mesma entidade, pois, concede-lhe prestígio e “bom nome”, tornando-se assim uma referência e ficando destacada das mais entidades que com ela competem diariamente. O facto de os formandos mostrarem vontade de retornar à entidade no caso de sentirem a necessidade fazer um novo curso de formação ou alguma atualização, revela que os valores enunciados e perspectivados pela entidade formadora estão em conformidade com os serviços prestados.

Apesar do número de participantes ser muito reduzido e estar em apreciação apenas um dos cursos de formação (não financiada) ministrados pela entidade, foi perceptível, no decorrer do estágio, a satisfação dos formandos quer relativamente ao gabinete de coordenação, quer com os formadores, ou mesmo com todos os outros demais colaboradores que trabalham e contribuem para o funcionamento da própria entidade.

A relação de proximidade que a empresa mantém com os formandos que realizam e/ou realizaram cursos ou ações de formação e o constante empenho dos profissionais que trabalham e se dedicam à empresa, não pode ser deixado de referenciar, pois, todos os aspetos contribuem para que uma empresa seja lembrada com agrado pelas pessoas que por lá passaram. Através da consulta que fiz a documentos da entidade (entre os quais capas de formação e *dossier* técnico-pedagógicos) ao longo do tempo de estágio, foi possível aperceber-me o interesse que o público mostra em continuar a frequentar as formações nesta entidade, assim com se manter constantemente atualizado sobre a oferta formativa que a entidade formadora dispõe.

Parte II

São agora apresentados os resultados obtidos, através da segunda parte do inquérito proposto aos formandos, relativamente à opinião destes em relação ao desempenho dos quatro formadores:

As vertentes em avaliação estão relacionadas com o nível de conhecimento dos conteúdos programáticos expostos nas sessões de formação, modo de ensinar e explicar, relação interpessoal, utilização dos recursos disponíveis e dinamização dos trabalhos.

De modo a garantir o anonimato quer dos formandos, quer dos formadores, os resultados obtidos são expostos da seguinte forma: cada tabela é correspondente à opinião de um formando em relação aos quatro formadores; assim, são apresentadas sete tabelas que cada formando expressou em relação ao desempenho dos formadores.

Formando 1

Tabela 7 - Opinião do formando 1

Avaliação Formadores	Nada Satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Formador 1				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 2				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X

Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 3				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos			X	
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 4				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria			X	
Relação interpessoal com os formandos			X	
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X

O primeiro formando revela-se maioritariamente agradado com o desempenho dos formadores em geral, pois, é possível verificar através das suas respostas que, de entre os quatro formadores, dois deles se destacam com uma classificação de “muito satisfeito” em todas as vertentes propostas. No entanto, verifica-se que dois dos formadores não corresponderam totalmente às expectativas.

Formando 2

Tabela 8 - Opinião do formando 2

Avaliação Formadores	Nada Satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Formador 1				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 2				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 3				
Conhecimento da matéria				X

Maneira de ensinar e explicar a matéria			X	
Relação interpessoal com os formandos			X	
Utilização dos meios audiovisuais			X	
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 4				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais			X	
Dinamização do trabalho dos formandos				X

O formando dois revela-se bastante satisfeito em relação aos dois primeiros formadores responsáveis pelo curso de formação. No entanto, o formador três e o formador quatro não obtêm a classificação máxima, revelando assim que o formando não ficou cem por cento satisfeito com a prestação dos quatro formadores.

Formando 3

Tabela 9 - Opinião do formando 3

Avaliação / Formadores	Nada Satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Formador 1				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 2				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 3				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a				X

matéria				
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 4				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X

O formando três expressou a sua satisfação em relação ao desempenho dos quatro formadores no geral, dando uma classificação máxima a todos eles.

Formando 4

Tabela 10 - Opinião do formando 4

Avaliação / Formadores	Nada Satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Formador 1				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 2				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 3				
Conhecimento da matéria			X	
Maneira de ensinar e explicar a			X	

matéria				
Relação interpessoal com os formandos			X	
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos			X	
Formador 4				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X

O formando quatro avalia o desempenho de três dos formadores como “muito satisfeito”; no entanto, verifica-se que o formador número três é que menos parece ter correspondido às expectativas deste formando, classificando-o assim, com um grau de satisfação menor em relação aos restantes.

Formando 5

Tabela 11 - Opinião do formando 5

Avaliação / Formadores	Nada Satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Formador 1				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 2				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 3				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a				X

matéria				
Relação interpessoal com os formandos			X	
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos			X	
Formador 4				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X

O formando cinco revela-se muito agradado com a prestação do formador um, dois e quatro. Quanto ao formador três, verifica-se, através das classificações dadas, que foi o que obteve uma classificação inferior aos restantes.

Formador 6

Tabela 12 - Opinião do formando 6

Avaliação Formadores	Nada Satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Formador 1				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 2				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 3				
Conhecimento da matéria			X	
Maneira de ensinar e	X			

explicar a matéria				
Relação interpessoal com os formandos	X			
Utilização dos meios audiovisuais			X	
Dinamização do trabalho dos formandos	X			
Formador 4				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X

O formando seis totalmente agradado com a prestação dos formadores um, dois e quatro, no entanto, mostra-se, através das classificações dadas, desagradado com o formador três, classificando-o entre o “nada satisfeito” na maioria das vertentes e apenas “satisfeito” nas vertentes “conhecimento da matéria” e “utilização dos meios audiovisuais” .

Formando 7

Tabela 13 - Opinião do formando 7

Avaliação Formadores	Nada Satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Formador 1				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 2				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X
Formador 3				
Conhecimento da matéria			X	
Maneira de ensinar e explicar a			X	

matéria				
Relação interpessoal com os formandos		X		
Utilização dos meios audiovisuais			X	
Dinamização do trabalho dos formandos			X	
Formador 4				
Conhecimento da matéria				X
Maneira de ensinar e explicar a matéria				X
Relação interpessoal com os formandos				X
Utilização dos meios audiovisuais				X
Dinamização do trabalho dos formandos				X

O formando sete avalia os formadores um, dois e quatro, com a classificação correspondente a “muito satisfeito”, mostrando-se menos satisfeito com a prestação do formador três variando a classificação atribuída entre “insatisfeito” e “satisfeito”.

Fazendo uma análise à opinião que os formandos expressaram através na segunda parte dos inquéritos, é possível verificar que, no geral, estes se mostraram maioritariamente satisfeitos com a desempenho dos formadores nas diversas vertentes.

Através dos dados obtidos, é ainda possível saber-se que há um certo grau de desnível em relação à prestação dos formadores. Enquanto que os formadores representados pelos números um e dois obtêm uma classificação máxima de “muito bom” em todas as vertentes

mencionadas no inquérito, os formadores representados pelos números três e quatro variam, na opinião dos formandos, entre “nada satisfeito” e “muito satisfeito”.

8 Inventário das Atividades realizadas e Balanço de Estágio

Atividades relacionadas com a organização da formação

8.1.1. Organização da formação

- Apoio na preparação de salas para ações de formação;
- Criação de DTP's;
- Criação e atualização de cronogramas de formação;
- Criação e atualização de horários para cursos de formação;
- Criação do plano de formação da entidade para 2018, 2019 e 2020;
- Organização da documentação entregue aos formandos aquando da abertura da ação de formação;
- Preenchimento das fichas de inscrição de clientes interessados em formações;
- Verificação, organização e arquivo de documentos em DTP's.

Atividades relacionadas com o controlo da formação

- Contacto via e-mail e via sms com formandos para comunicar imprevistos e/ou dar informações úteis;
- Verificação do número de inscritos por ação de formação.

Atividades relacionadas com a documentação da formação

- Arquivo de documentação em DTP's;
- Preparação de documentos de estágio para formandas dos cursos
- Preparação de documentos para início de ações de formação.

8.1. Balanço de aprendizagem relativo ao conjunto do estágio tendo como referência os objetivos centrais do estágio

Refletindo um pouco sobre todo o percurso feito ao longo deste tempo em estágio, ocorre-me dizer que foi um momento crucial de aprendizagem e desenvolvimento de competências que se foram desenvolvendo ao longo da licenciatura e primeiro ano de mestrado.

Aquando da entrada na instituição que me acolheu para realizar o estágio de natureza profissionalizante, no primeiro momento, tive logo contacto com os processos inerentes à gestão da formação, cultura organizacional e dinâmicas de trabalho.

No que diz respeito às atividades que fui realizando, na fase inicial, comecei por ter um primeiro contacto com os vários dossiês técnico-pedagógicos pertencentes às ações de formação que estavam a decorrer no momento da minha entrada. Ao longo de alguns dias, fui conhecendo a estrutura e como se processa a sua organização passando por toda a documentação que é necessária constar nos mesmos.

Atividades como a elaboração de horários e cronogramas de formação, permitiram-me perceber como se processa a distribuição das horas diárias e semanais para que seja possível acontecer a formação, e de que modo, o público para quem esta se dirigia tinham um forte poder de decisão, pois, a entidade, procurava sempre dentro do possível, satisfazer as necessidades no que respeitava a horas e dias da semana. A disponibilidade do público ditava a abertura dos cursos de formação.

Ao longo do estágio, foi possível também ter contacto com a fase de realização das candidaturas ao quadro comunitário Portugal 2020 e embora não estivesse envolvida diretamente na realização da mesma, foi possível perceber que é um processo que se revela complexo e moroso, onde todo o detalhe e rigor é importante devida a toda a documentação que lhe é imposta. No entanto, apesar de toda a paciência necessária que percecionei para a realização destas candidaturas, rapidamente percebi que estas representam uma mais-valia no que diz respeito à formação financiada e para a própria entidade, na medida em que poder disponibilizar formações financiadas para o público, é também um fator que abona positivamente no que respeita à grande competitividade existente entre empresas de formação.

Embora algumas das atividades que me foram propostas se revelassem de carácter mais rotineiro, como foi, por exemplo o caso da elaboração dos horários da formação, a organização dos DTP's, elaboração de cronogramas de formação, entre outros, todas elas

contribuíram para um conhecimento mais profundo do que é a gestão da formação, e todos os processos que são necessários fazer para que a formação aconteça.

Ao longo do estágio, foi ainda possível também ter algum contacto com alguns dos colaboradores da Esprominho/ CuboForma, desde o diretor executivo, passando por alguns dos formadores e formandos, pessoal da secretaria. Este contacto permitiu perceber que todos colaboram para o mesmo, todos, sem exceção fazem acontecer a formação e que apenas o trabalho em equipa leva a “bom porto” qualquer que seja a empresa.

É ainda de salientar, todo o apoio disponibilizado e prestado pela coordenadora da formação, que se mostrou incansável e se dispôs sempre a ajudar em todas as dúvidas que surgiam durante a execução das atividades por ela propostas, independentemente destas, estarem diretamente relacionadas ou não com a atividade que estava a realizar no momento. Revelou-se ainda uma pessoa importante e imprescindível no momento da realização da pesquisa empírica, pois, sempre se prontificou a disponibilizar, na medida do possível, toda ou na sua maioria, a informação que necessitei para esta fase. A sua colaboração foi de real importância.

Posto isto, em jeito de conclusão, quero frisar a importância que o de estágio teve para a minha formação académica e profissional na medida em que este segundo contacto mais intenso com uma situação real de trabalho e a realização das atividades que me foram propostas, me fizeram perceber muito mais do que esperava, desde o contacto com os vários processos ligados à gestão da formação, passando pelo perceção da real importância que é trabalhar em equipa, até às relações que se estabelecem na empresa com os diferentes públicos, desde o pessoal da portaria até ao Diretor Executivo.

Um dos principais objetivos de um estágio de natureza profissionalizante é desenvolver e consolidar no estagiário, competências de saber-ser, saber-fazer e saber-estar, com o objetivo de promover a sua capacidade crítica. Assim, ao longo de nove meses, com quatrocentas e cinquenta horas contabilizadas, foi possível estar integrada neste mundo, que é a gestão da formação com toda a complexidade que lhe é inerente.

9. Referências Bibliográficas

- Alves, M. (2004). *Currículo e avaliação: uma perspectiva integrada*. Porto: Porto Editora
- Albarello, L. et al. (2005). *Práticas e métodos de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- António, N. & Teixeira, A. (2007). *Gestão da Qualidade: De Deming ao modelo de excelência da EFQM*. Lisboa. Edições Sílabo
- Barbier, J. (1985). *A Avaliação em Formação*. Edições Afrontamento. Porto
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994) *Investigação Qualitativa em Educação: Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto. Porto Editora
- Casa-Nova, M. (2009) *Etnografia e produção de conhecimento: reflexões críticas a partir de uma investigação com ciganos portugueses*. Lisboa: Alto Comissariado Para A Imigração E Diálogo Intercultural
- Fernandes, D. (2010). *Acerca da articulação de perspetivas e da construção teórica em avaliação educacional*. In M.T. Esteban e A.J. Afonso (Orgs.), *Olhares e interfaces: Reflexões críticas sobre a avaliação*. São Paulo: Cortez.
- Ghiglione, r. & Matalon, B. (1993). *O Inquérito. Teoria e prática*. Oeiras: Celta.
- Guerra, I. (2002). *Fundamentos e processos de uma sociologia de acção: O planeamento em ciências sociais*. Cascais: Principia.
- Guerra, I. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo*. Sentidos e formas de uso. Estoril: Principia.
- Hadji, C. (1994) *Avaliação, Regras do Jogo: Das intenções aos instrumentos*. Porto: Porto Editora
- IQF. (2006). *Guia para a Avaliação da Formação*. Lisboa: Instituto para a Qualidade na Formação.
- De Ketele, J.& Chastrette, M. & Cros, D. & Mettelin, P. & Thomas, J. (1994) *Guia do Formador*. Lisboa: Horizontes Pedagógicos.
- Figari, G. (1996). *Avaliar, que referencial?.* Porto: Porto Editora
- Lima, F. (2015). *Avaliação Da Qualidade Da Formação Do Centro De Formação Profissional Da Indústria Eletrónica*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Ludke, M. & André, M. (1986) *Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas*. São Paulo: Temas Básicos de Educação e Ensino.

- Madeira, M. (1992). *Gestão da Qualidade: Conceitos, Sistema de Gestão Instrumentos*. Editor: secretariado para a modernização administrativa. Tipografia Lugo, Lda.
- Meignant. A. (1999) *A Gestão da Formação*. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- Méndez, J. M. (2001) *Avaliar para Conhecer, Examinar para Excluir*. Lisboa: Edições ASA
- Oliveira, O., Pereira, S., Drabach, N. (2016). *Políticas e Gestão da Educação: olhares críticos em tempos sombrios*. Curitiba: UTFPR Editora
- Pardal, L. & Correia, E. (1995). *Métodos e técnicas em investigação social*. Porto: Areal Editores Lda.
- Pinto, A & Soares, I. (2009). *Sistemas de Gestão da Qualidade: guia para a sua implementação*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pires, A. (2007). *Qualidade: Sistemas de Gestão da Qualidade*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. V. (2008). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Saraiva, A. & Teixeira, A. (2009). *A qualidade numa perspectiva multi e interdisciplinar*. Lisboa: Edições Sílabo.

Referências Documentais

Código do Trabalho (versão atualizada em 20 de Março de 2018)
http://cite.gov.pt/pt/legis/CodTrab_indice.html - acessado a 3 de Janeiro de 2019

Guia da Certificação de Entidades Formadoras: Sistema e Requisitos de Certificação
https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:_wbHtxbK36EJ:https://certifica.dger.t.gov.pt/documentos-do-sistema-de-certificacao/guia-do-sistema-de-certificacao-de-entidades-formadoras1.aspx+&cd=1&hl=pt-PT&ct=clnk&gl=pt – acessado em 10 de Janeiro de 2019

Avaliação, da, na e pela Formação – Interface entre o local e o global na Educação de Adultos
<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/33058/1/158-Isabel%20Carvalho%20Viana-2.pdf%2c%202009.pdf?fbclid=IwAR2XEhwZRw7CF-VKYCbOB6HOJie1GcYyZbkkPMHWpEWB3mhGH-4xllmJYZw> – acessado em 7 de Fevereiro de 2019

10. Anexos

Anexo 1: Autorização de divulgação



Autorização de Divulgação

A entidade Esprominho – Escola Profissional do Minho/CuboForma, vem por este meio exprimir a aceitação para divulgação da entidade de estágio da Ana Isabel Rodrigues Coelho, na instituição Esprominho. Declarando assim, a autorização para referenciar o nome da entidade nos documentos de estágio.



A acompanhante de Estágio

esprominho

(Liliana Silva)

Anexo 2: Modelo de ficha de avaliação de desempenho a preencher pelo formando



AVALIAÇÃO DO FORMADOR (A preencher pelo Formando)

CURSO/AÇÃO:

FORMADOR:

Considerando a escala de 1 (Muito Insuficiente), 2 (Insuficiente), 3 (Suficiente), 4 (Bom) e 5 (Muito Bom), avalie o desempenho do formador:

	1	2	3	4	5
Expõe com clareza os temas tratados					
A linguagem utilizada é acessível e de fácil compreensão					
Dinamizou e motivou a sua participação no módulo					
Desenvolveu um bom relacionamento com os formandos					
Recorreu ao uso de meios audiovisuais, para dinamizar as sessões					
Foi assíduo e pontual					
Domínio do Assunto					
Adequação dos Métodos e Técnicas Pedagógicas					
Adequação da linguagem utilizada ao nível de qualificação dos formandos					
Empenho demonstrado					
Relacionamento com os Participantes					

Avalie a ação de formação relativamente ao módulo e sua estruturação:

	1	2	3	4	5
A carga horária é adequada aos temas que são tratados					
A documentação e/ou materiais disponibilizados são adequados					
O módulo correspondeu às expectativas iniciais					
A aprendizagem adquirida foi relevante					

Sugestões e Críticas

Data: _____ / _____ / _____

Assinatura do formando: _____

Assinatura do Coordenador: _____

MOD.036.00

Anexo 3: Modelo de ficha da avaliação formativa



AVALIAÇÃO FINAL DA AÇÃO FORMATIVA (A preencher pelo Formando)

Com vista a melhorar o serviço prestado pela CuboForma, gostaríamos que preenchesse esta Ficha de Avaliação, relativa à ação em que participou.
A sua colaboração é de extrema importância.
Muito obrigado.

CURSO:

Considerando a escala de 1 (Muito Insuficiente), 2 (Insuficiente), 3 (Suficiente), 4 (Bom) e 5 (Muito Bom)

	1	2	3	4	5
Os objetivos da ação de formação					
Os conteúdos programáticos do curso					
Estruturação do programa do curso					
Grau de satisfação obtido em relação ao curso					
Expectativas em relação ao curso					
Aprendizagem obtida no curso					
A carga horária total					
Instalações e equipamentos da entidade					
O apoio administrativo prestado pela entidade					
Apoio prestado pelo Coordenador Técnico Pedagógico					

Sugestões e Críticas

Data: _____ / _____ / _____

Assinatura do formando: _____

Assinatura do Coordenador: _____

MOD.039.00

Anexo 4: Grelha de avaliação final da ação pelos formandos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X		
MOD.042																									
Grelha de Avaliação Final da Ação pelos Formandos																									
Nome do Formador:																									
Curso:																									
1 - Avaliação dos Formandos (Módulos) - MOD.039																									
Módulo:																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total	Ponderação	Ponderação por item		
Os objetivos da ação de formação																					#DIV/0!	#DIV/0!	0,1		
Os conteúdos programáticos do curso																						#DIV/0!	#DIV/0!	0,1	
Estruturação do programa do curso																						#DIV/0!	#DIV/0!	0,05	
Grau de satisfação obtido em relação ao curso																						#DIV/0!	#DIV/0!	0,1	
Expectativas em relação ao curso																						#DIV/0!	#DIV/0!	0,1	
Aprendizagem obtida no curso																						#DIV/0!	#DIV/0!	0,1	
A carga horária total																						#DIV/0!	#DIV/0!	0,05	
Instalações e equipamentos da entidade																						#DIV/0!	#DIV/0!	0,1	
O apoio administrativo prestado pela entidade																						#DIV/0!	#DIV/0!	0,1	
Apoio prestado pelo Coordenador Técnico Pedagógico																						#DIV/0!	#DIV/0!	0,1	
Total																						#DIV/0!	#DIV/0!	1	
Nome do Formador:																									
Curso:																									
1 - Avaliação dos Formandos (Módulos) - MOD.039																									
Módulo:																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total	Ponderação	Ponderação por item		
MOD.036 Módulos MOD.040 Formador MOD.039 Formandos																									

Anexo 5: Grelha de avaliação interna do formador



Grelha de Avaliação Interna do Formador

MOD.046.00

Nome do Formador:

Curso:

Módulo: exemplo

1 - Avaliação dos Formandos (Módulos) - Mod.036

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Expõe com clareza os temas tratados	5														
A linguagem utilizada é acessível e de fácil compreensão	5														
Dinamizou e motivou a sua participação no módulo	5														
Desenvolveu um bom relacionamento com os formandos	5														
Recorreu ao uso de meios audiovisuais, para dinamizar as sessões	5														
Foi assíduo e pontual	5														
Domínio do Assunto	5														
Adequação dos Métodos e Técnicas Pedagógicas	5														
Adequação da linguagem utilizada ao nível de qualificação dos formandos	5														
Empenho demonstrado	5														
Relacionamento com os Participantes	5														
Total															

2 - Avaliação da Coordenação

	Avaliação	Ponderação
Qualidade dos planos de sessão	4	0,1
Reuniões	4	0,3
Qualidade dos Manuais	4	0,1
Cumprimento dos prazos de entrega documentação (recibos, entrega de manuais, testes, avaliações, requisições de material, comunicação de avarias, etc)	4	0,5
Total		1,0

Classificação final:

Nível:

Escola de Classificação

Níveis	1	2	3	4	5
Medidas a tomar pela CuboForma	Formador a substituir		a melhorar	Refletir em pequenos ajustes a melhorar	estimular intervenção pro-ativa
Avaliação Qualitativa	Institucional		Satisfatório	Bom	Muito Bom

11. APÊNDICES

Apêndice 1 – Guião de entrevista ao Diretor da Esprominho

Entrevista ao Diretor Executivo da Esprominho

Dr. _____

Esta entrevista realiza-se no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação, com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos, do Instituto de Educação da Universidade do Minho, sob o tema “Avaliação da Qualidade da Formação”. Todos os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos, reservando-se todos os direitos de anonimato e de confidencialidade.

1. Caracterização do Entrevistado

Idade

Formação académica _____

Outras formações relevantes para o desempenho das funções profissionais _____

2. Experiência profissional

2.1 Como descreveria a sua experiência profissional no cargo de Diretor Executivo da Esprominho?

2.2. Quais os principais desafios com que se depara no desempenho das suas funções?

3. Cultura de Formação da Esprominho

3.1. Em sua opinião, quais os principais objetivos que se procuram atingir com a formação de rh na Esprominho?

3.2. Concordaria com a formação de que a formação Rh dá um importante contributo para o desenvolvimento económico e social do país? Sim? Não? Porquê?

3.3. Concordaria com a afirmação de que a gestão da formação deve funcionar separadamente da gestão de recursos humanos? Sim? Não? Porquê?

3.4. Como definiria o fator “qualidade”, enquanto um dos critérios associados aos valores da CuboForma?

3.5. Que importância atribui a indicadores, como, por exemplo, questionários de satisfação, taxa de empregabilidade e taxas de sucesso dos cursos, na apreciação do nível de qualidade dos cursos de formação promovidos pela Esprominho?

4. Organização e Operacionalização dos Dispositivos de Formação da Esprominho: A Cubo Forma.

4.1. Como se desenvolve o ciclo da formação na Esprominho?

(desenho, planeamento, organização, e execução da formação)

4.2. No seu entender, que papel tem a avaliação da formação numa escola profissional? Qual o seu impacto?

4.3. Para si, quais são os principais contributos do departamento de gestão da formação, para o desempenho e resultados da sua empresa?

5. Perfil do (a) gestor(a) da Formação de RH

5.1. Em sua opinião, as qualificações académicas (licenciatura, mestrado, doutoramento) são indispensáveis para o desempenho do cargo de gestor(a) da formação? Algum curso em particular?

5.2. Em sua opinião, quais serão as qualidades pessoais, os saberes, e as competências necessários, ou indispensáveis, para um bom desempenho do cargo de gestor(a) de formação?

Muito obrigado pela sua importante colaboração.

A estagiária

Apêndice 2 – Guião de entrevista à Coordenadora da Formação

Entrevista à Acompanhante de Estágio

Esta entrevista destina-se a obter dados para o Relatório de Estágio referente ao segundo ano do Mestrado em Educação com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos. Os dados recolhidos serão exclusivamente utilizados para fins académicos, reservando-se os direitos de confidencialidade.

1. Caracterização da Entrevistada

Idade:

Habilitações Académicas: Há quanto tempo na área da formação?

2. Funções operacionais como Coordenadora da Formação

Quais são as funções que desempenha como coordenadora da formação na CuboForma?

No seu dia-a-dia qual das suas tarefas acha mais desafiantes? Há alguma em especial?

De que forma são publicitados os cursos de formação?

3. Operacionalização da Formação na Cuboforma

Como é planeada e organizada a formação na Cuboforma?

Quais os critérios que foram utilizados na seleção dos formadores para a formação?

4. Avaliação da Qualidade da Formação na Esprominho/Cuboforma

4.1. Avaliação Interna

4.1.1. Sistema de Qualidade

A Esprominho/Cuboforma na sua avaliação interna tem um sistema de qualidade da formação para apoiar a sua **avaliação interna** da qualidade formação? Sim? Não? Porquê?

Em caso afirmativo, segue as orientações do Manual de Qualidade?

Especificamente, quais são as orientações que segue?

4.1.2. Avaliação Interna da formação

Qual o papel da avaliação da formação no seu entender?

Como se processa a avaliação da formação?

Quais os instrumentos utilizados para avaliar o grau de qualidade da formação?

Quais considera serem os indicadores de qualidade da formação?

4.1.3. Impacto da avaliação interna da formação

Os resultados obtidos através da avaliação da formação são utilizados como possibilidades de melhoria das ações de formação?

Qual o feedback recebido por parte dos formandos ao terminarem as formações que aqui ministram?

4.2. Avaliação Externa (auditorias)

Em que medida todo o processo de formação na Cuboforma é condicionado pelos relatórios e recomendações das auditorias?

Que importância atribui ao DTP na gestão de todo o processo de formação?

Em sua opinião, a avaliação externa contribui para melhorar a qualidade da formação? Sim? Não? Porquê?

5. Acreditação e Certificação da Formação

Qual a importância de serem uma entidade certificada?

6. Procura da Formação da Cuboforma

Em sua opinião, o **Plano Plurianual de Formação** tem contribuído para aumentar a procura da formação da Cuboforma?

Muito obrigado pela colaboração
Ana Coelho

Apêndice 3 – Guião de entrevista aos Formadores

Entrevista aos formadores

Esta entrevista tem por base o trabalho de investigação no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos sob o tema “Avaliação da Qualidade da Formação”. A finalidade do mesmo é obter dados sobre a curso de formação – Formação Pedagógica Inicial de Formadores. Todos os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos, reservando-se todos os direitos de confidencialidade e anonimato.

1. Dados de caracterização pessoal, académica e profissional

Idade: _____

Sexo: _____

Grau de escolaridade: _____

Profissão atual: _____

Profissões anteriores: _____

2. Dimensões de análise

2.1. Apoios

Em que aspetos considera que deveria ter apoio?

Esse apoio verificou-se ou não?

Sim

Não

2. Recursos

Considera adequados os recursos disponibilizados pela entidade?

Sim

não

Por favor exemplifique:

3. Sugestões de melhoria do processo de formação

Tem alguma sugestão de melhoria a propor?

Sim

Não

Muito obrigado pela colaboração
Ana Coelho

Apêndice 4 – Inquérito por Questionário aos Formandos

Inquérito aos Formandos

Este inquérito tem por base o trabalho de investigação no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos sob o tema “Avaliação da Qualidade da Formação”. A finalidade do mesmo é obter dados sobre a curso de formação – Formação Pedagógica Inicial de Formadores. Todos os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos, reservando-se todos os direitos de confidencialidade e anonimato.

Grupo I

1. Dados de caracterização pessoal, académica e profissional

Idade:

Sexo:

Grau de escolaridade:

Profissão atual: _____

Profissões _____ anteriores:

2. Motivação para a frequência da ação formação:

Progressão na carreira

Aquisição do CCP

Iniciação na área da formação

Outra: _____

3. Motivação para a escolha da CuboForma

4. Informação prévia sobre a ação de formação

Foi informado sobre os objetivos, estratégias e metodologias de avaliação da ação de formação?

Sim

Não

5. Satisfação com a ação de formação

Qual o seu grau de satisfação em relação à formação que frequentou?

Nada satisfeito		Insatisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
-----------------	--	--------------	--	------------	--	------------------	--

Por favor justifique, numa breve frase, a sua resposta

6. Impacto da formação

Após ter terminado esta formação considera que ela o pode ajudar a melhorar a sua situação profissional? Porquê?

7. Relação com a entidade formadora

Se no futuro tive necessidade de fazer outra formação procuraria a CuboForma?

Sim

Não

Grupo II

1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito		Insatisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
-----------------	--	--------------	--	------------	--	------------------	--

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito		Insatisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
-----------------	--	--------------	--	------------	--	------------------	--

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito		Insatisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
-----------------	--	--------------	--	------------	--	------------------	--

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito		Insatisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
-----------------	--	--------------	--	------------	--	------------------	--

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito		Insatisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
-----------------	--	--------------	--	------------	--	------------------	--

Muito obrigado pela colaboração
Ana Coelho

Apêndice 5: Respostas obtidas através da entrevista ao Diretor Executivo

Entrevista ao Diretor Executivo da Esprominho

Dr. _____

Esta entrevista realiza-se no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação, com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos, do Instituto de Educação da Universidade do Minho, sob o tema “Avaliação da Qualidade da Formação”. Todos os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos, reservando-se todos os direitos de anonimato e de confidencialidade.

1. Caracterização do Entrevistado

Idade

Formação académica _____

Outras formações relevantes para o desempenho das funções profissionais _____

2. Experiência profissional

2.1 Como descreveria a sua experiência profissional no cargo de Diretor Executivo da Esprominho?

Não é uma experiência profissional.

É uma vida que começou em 1988.

2.2 Quais os principais desafios com que se depara no desempenho das suas funções?

Recomeçar todos os dias e apenas usar a experiência para resolver, antecipar e evitar problemas.

3. Cultura de Formação da Esprominho

3.1. Em sua opinião, quais os principais objetivos que se procuram atingir com a formação de RH na Esprominho?

Se a escola é por si só cátedra na arte de ensinar e formar todos devem ter a mesma postura. O desafio é de transformar a obrigação de comer num prazer.

3.2. Concordaria com a formação de que a formação RH dá um importante contributo para o desenvolvimento económico e social do país? Sim? Não? Porquê?

O conhecimento é a alavanca para que possamos sempre escolher. É a essência da liberdade, do crescimento. Conhecer é crescer.

3.3. Concordaria com a afirmação de que a gestão da formação deve funcionar separadamente da gestão de recursos humanos? Sim? Não? Porquê?

Tanto faz. Se for organizado e as regras, como em tudo, serem pensadas, refletidas, executadas e respeitadas por todos.

3.4. Como definiria o fator “qualidade”, enquanto um dos critérios associados aos valores da CuboForma?

Centrado na satisfação do cliente em função dos compromissos que assinamos com ele. Qualidade é compromisso. É cumprir. É saber fazer, estar e ser.

3.5. Que importância atribui a indicadores, como, por exemplo, questionários de satisfação, taxa de empregabilidade e taxas de sucesso dos cursos, na apreciação do nível de qualidade dos cursos de formação promovidos pela Esprominho?

4. Organização e Operacionalização dos Dispositivos de Formação da Esprominho: A Cubo Forma.

4.1. Como se desenvolve o ciclo da formação na Esprominho?

(desenho, planeamento, organização, e execução da formação)

Vou ali e já volto

4.2. No seu entender, que papel tem a avaliação da formação numa escola profissional? Qual o seu impacto?

A avaliação tem exatamente o condão de ser o espelho mais intenso com o interlocutor com a diferença que o mundo já não é como o vemos mas como os outros nos vêem, o que dá aos mais capazes e sérios, uma enorme oportunidade de melhoria.

4.3. Para si, quais são os principais contributos do departamento de gestão da formação, para o desempenho e resultados da sua empresa?

Qualidade, conhecimento, crescimento, oportunidades, bem-estar, compromisso.

5. Perfil do (a) gestor(a) da Formação de RH

5.1. Em sua opinião, as qualificações académicas (licenciatura, mestrado, doutoramento) são indispensáveis para o desempenho do cargo de gestor(a) da formação? Algum curso em particular?

É preciso saber simplificar o complexo e complicar o simples. O conhecimento académico teoriza a realidade. Quanto maior a realidade, maior é a necessidade de teorização. É preciso

compreender o mundo para além da nossa janela, portanto, uma sólida formação académica é importante também. Insuficiente será se o campo da realidade for menor.

5.2. Em sua opinião, quais serão as qualidades pessoais, os saberes, e as competências necessários, ou indispensáveis, para um bom desempenho do cargo de gestor(a) de formação?

Adorar aprender. Ser-se sistemático. Sêrio. Ser sempre a solução ou parte dela. Ouvir. Transmitir. Partilhar.

Muito obrigado pela sua importante colaboração.
A estagiária

Apêndice 6: Respostas obtidas através da entrevista realizada à Coordenadora da Formação

Entrevista à Acompanhante de Estágio

Esta entrevista destina-se a obter dados para o Relatório de Estágio referente ao segundo ano do Mestrado em Educação com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos. Os dados recolhidos serão exclusivamente utilizados para fins académicos, reservando-se os direitos de confidencialidade.

1. Caracterização da Entrevistada

Idade: 37

Habilitações Académicas: Mestrado Há quanto tempo na área da formação? 7 anos

2. Funções operacionais como Coordenadora da Formação

Quais são as funções que desempenha como coordenadora da formação na CuboForma?

Enquanto coordenadora de formação, realizo todas as tarefas relacionadas com a formação, desde a preparação de DTP, recrutamento de formandos, formadores, publicitação dos planos de formação, ou seja, gestão das redes sociais, elaboração das candidaturas a quadros comunitários, execução física das mesmas, reuniões com formandos e equipa pedagógica, apresentação e encerramento dos cursos, emissão de certificados nas respetivas plataformas, promover parcerias entre a minha entidade empregadora e possíveis locais de estágio ou de inserção profissional dos nosso formandos, auditoria a DTP 's, acompanhamento de todo o processo formativo.

Enfim, um coordenador de formação para além da panóplia de atividades que desenvolver, tem também uma responsabilidade acrescida, pois tudo o que está inerente à formação terá de passar pelo coordenador.

No seu dia-a-dia qual das suas tarefas acha mais desafiantes? Há alguma em especial?

Nos dias que correm o maior desafio da formação é sem dúvida angariar formandos para fazer formação não financiada, hoje em dia as pessoas procuram apenas formação financiada, mas esta procura em muitos dos casos não é para enriquecimento profissional, mas porque as bolsas de formação apesar de pequenas são muitas vezes o sustento de algumas famílias. Infelizmente, a formação é sempre colocada em segundo plano, pois devido à conjuntura económica a que assistimos atualmente as pessoas não investem na formação como deveriam, e este é sem dúvida o nosso maior desafio.

De que forma são publicitados os cursos de formação?

Na entidade não qual eu trabalho (CuboForma/Esprominho), as nossas formações são publicitadas nas redes sociais, em alguns jornais, revistas da cidade e também através da distribuição de folhetos que divulgam os nossos serviços.

3. Operacionalização da Formação na Cuboforma

Como é planeada e organizada a formação na Cuboforma?

A formação na CuboForma é sempre pensada de forma a corresponder às necessidades do nosso publico, inicialmente verificamos o que tem mais procura, divulgamos a formação, angariamos os formandos e definimos a data de inicio, ao mesmo tempo fazemos o recrutamento de formadores, preparamos o DTP e decorre a formação, no final de cada ação realizamos os questionários de avaliação dos formandos sobre a ação e dos formadores, assim como o formador também avalia a ação e toda a logistica inerente à mesma. No final de tudo o formador avalia os formandos e lança as notas. Seis meses após o término da formação voltamos a entrar em contacto com os formandos para estes realizarem uma avaliação a frio da formação que frequentaram.

Quais os critérios que foram utilizados na seleção dos formadores *para a formação*?

O recrutamento do formador passa numa fase inicial pela análise e avaliação do seu currículo e depois por uma entrevista presencial, de forma a percebermos se o mesmo tem aptidão e experiência para ministrar a formação. No final da formação o formador é avaliados pelos formandos e coordenador, e só mediante a avaliação que o formador obtiver nestes questionários, é que se decide se o mesmo continua ou não a dar formação connosco.

4. Avaliação da Qualidade da Formação na Esprominho/Cuboforma

4.1. Avaliação Interna

4.1.1. Sistema de Qualidade

A Esprominho/Cuboforma na sua avaliação interna tem um sistema de qualidade da formação para apoiar a sua **avaliação interna** da qualidade formação? Sim? Não? Porquê?

Sim, a avaliação da formação é sempre a chave do nosso sucesso, é através da avaliação que conseguimos perceber se a formação correu bem e principalmente se os formandos gostaram e vão recomendar a outros.

Em caso afirmativo, segue as orientações do Manual de Qualidade?

Sim, sempre. Somos certificados pela qualidade, logo a qualidade do serviço só se mantem se cumprirmos todos os modelos e procedimentos.

Especificamente, quais são as orientações que segue?

Penso, que já referi anteriormente o processo de avaliação, no entanto é sempre bom realçar que a formação tem que ter sempre uma avaliação a quente e uma a frio, para além de todos os procedimentos que referi anteriormente.

4.1.2. Avaliação Interna da formação

Qual o papel da avaliação da formação no seu entender?

A avaliação da formação tem um papel fundamental para a continuidade da mesma, pois é através da avaliação que percebemos se correspondemos ou não às expetativas/necessidades dos formandos.

Como se processa a avaliação da formação?

Já respondi anteriormente.

Quais os instrumentos utilizados para avaliar o grau de qualidade da formação?

Questionários que estão implícitos no nosso manual da qualidade, estes questionários são preenchidos uns pelos formandos (mod36 e mod.39) e outro preenchido pelo formador(mod40), no final ambos os questionários são analisados e os dados colocados numa grelha que nos fornece a avaliação final da formação.

Quais considera serem os indicadores de qualidade da formação?

Rigor e qualidade na formação.

4.1.3. Impacto da avaliação interna da formação

Os resultados obtidos através da avaliação da formação são utilizados como possibilidades de melhoria das ações de formação?

Claro que sim, não faria sentido ser de outra maneira.

Qual o feedback recebido por parte dos formandos ao terminarem as formações que aqui ministram?

De uma forma geral as nossas formações são sempre avaliadas entre quatro a cinco pontos, numa escala de 1 a 5, não entanto, existem sempre exceções, mas estas também nos fazem sempre crescer, pois quando o resultado não é o esperado o esforço é sempre maior para no futuro não se cometerem os mesmos erros.

4.2. Avaliação Externa (auditorias)

Em que medida todo o processo de formação na Cuboforma é condicionada pelos relatórios e recomendações das auditorias?

Enquanto entidade certificada pela qualidade, devemos sempre seguir-nos pelos princípios a que nos propusemos no processo de certificação da qualidade, no entanto, as auditorias externas realizadas anualmente são sempre num sentido de melhoria, até porque não devemos ser estanques, temos sempre de procurar melhorar e fazer com que isso seja refletido nas avaliações externas.

Que importância atribui ao DTP na gestão de todo o processo de formação?

Muito importante, o DTP é a prova “viva” de que determinada formação aconteceu, ou seja é o diário de bordo da mesma.

Em sua opinião, a avaliação externa contribui para melhorar a qualidade da formação? Sim?

Não? Porquê?

Sim, os avaliadores externos conseguem sempre ter uma perceção mais holística daquilo que fazemos e com os seus elogios ou críticas, queremos sempre ser melhores e fazer melhor.

5. Acreditação e Certificação da Formação

Qual a importância de serem uma entidade certificada?

Nos dias que correm não faz sentido ministrar formação, se não se é uma entidade certificada, certificação é sinonimo de qualidade. Pagava uma formação, se soubesse que no final não seria certificada? Qual a validade do seu curso se no final não tiver direito a um certificado?....

6. Procura da Formação da Cuboforma

Em sua opinião, o **Plano Plurianual de Formação** tem contribuído para aumentar a procura da formação da Cuboforma?

O plano ajuda sempre, no entanto não podemos mantê-lo estanque, pois no inicio do anos pensamos uma coisa, mas ao meio percebemos, qua as coisas não são bem como idealizamos, logo teremos de arranjar alternativas e modificar o planos de forma a ir de encontro às necessidades de procura do nosso público.

Muito obrigado pela colaboração
Ana Coelho

Apêndice 7: Transcrição da entrevista feita ao Formador 1

Entrevista aos formadores

Esta entrevista tem por base o trabalho de investigação no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos sob o tema “Avaliação da Qualidade da Formação”. A finalidade do mesmo é obter dados sobre o curso de formação – Formação Pedagógica Inicial de Formadores. Todos os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos, reservando-se todos os direitos de confidencialidade e anonimato.

1. Dados de caracterização pessoal, académica e profissional

Idade: 40

Sexo: *Feminino*

Grau de escolaridade: *Licenciatura*

Profissão atual: *Gestora de FCT e Coordenadora de Projetos Internacionais*

Profissões anteriores: *Coordenadora da Formação*

2. Dimensões de análise

2.1. Apoios

Em que aspetos considera que deveria ter apoio?

Eu julgo, julgo não, tenho a certeza que esta entidade está devidamente apetrechada com... com tudo o que é necessário para que se faça uma formação bem estruturada sob ponto de vista pedagógico e das estruturas.

Esse apoio verificou-se ou não?

Sim

2. Recursos

Considera adequados os recursos disponibilizados pela entidade?

Sim, a escola tem... tem essa particularidade que é na dimensão de estrutura ter tudo o que um formador necessita para fazer uma boa formação.

Por favor exemplifique:

Os quadros disponíveis, o power point, as instalações, as salas de aula, o horário que nos disponibiliza, portanto, uma série de instrumentos que estão ao nosso serviço para que a formação se viabilize da melhor maneira.

3. sugestões de melhoria do processo de formação

Tem alguma sugestão de melhoria a propor?

Não, eu acho que esta escola possui as dinâmicas necessárias até a nível de pagamentos, facilita, portanto eu acho que sob esse ponto de vista a escola assegura todas as dinâmicas para que os pagamentos são feitos a tempo e horas, portanto o formador acaba a sua formação, recebe, até nessa dinâmica é bom, portanto tendo em conta algumas situações que nós vamos ouvindo aqui e ali, portanto ate nesse aspeto é correto.

Então pensa que está tudo apropriado?

Na minha opinião sim, claro que há sempre melhorias aqui e ali a fazer, mas no que diz respeito ao FPIF (ao curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores) parece-me que estão reunidas todas as condições para que as pessoas possam fazer um bom curso, uma boa formação.

Apêndice 8: Respostas obtidas através da entrevista feita ao Formador 2

Entrevista aos formadores

Esta entrevista tem por base o trabalho de investigação no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos sob o tema “Avaliação da Qualidade da Formação”. A finalidade do mesmo é obter dados sobre o curso de formação – Formação Pedagógica Inicial de Formadores. Todos os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos, reservando-se todos os direitos de confidencialidade e anonimato.

1. Dados de caracterização pessoal, académica e profissional

Idade: 41

Sexo: F

Grau de escolaridade: Mestrado Ciências da Comunicação – ramo Publicidade e Relações Públicas

Profissão atual: Coordenadora de Formação Profissional/Formadora Certificada

Profissões anteriores: Coordenadora de Formação Profissional/Formadora Certificada

2. Dimensões de análise

2.1. Apoios

Em que aspetos considera que deveria ter apoio?

O Apoio dado pela Entidade Formadora é fundamental para o acolhimento e integração, quer do formador, quer dos formandos. Desde o início do curso verificou-se esse apoio, dado pela coordenação da ação. Na minha opinião o apoio deve ser dado ao longo de todo o processo formativo, desde o início até ao fecho da ação, o que tal se verificou.

Esse apoio verificou-se ou não?

Sim

Não

2. Recursos

Considera adequados os recursos disponibilizados pela entidade?

Sim

Não

Por favor exemplifique:

Foram disponibilizados os recursos necessários para o bom funcionamento do módulo.

3. sugestões de melhoria do processo de formação

Tem alguma sugestão de melhoria a propor?

Sim

Não

A formação decorreu dentro da normalidade. A Entidade Formadora foi acolhedora e disponibilizou todos os materiais atempadamente para que a formação decorresse com sucesso.

Apêndice 9: Respostas obtidas através da entrevista feita ao Formador 3

Entrevista aos formadores

Esta entrevista tem por base o trabalho de investigação no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos sob o tema “Avaliação da Qualidade da Formação”. A finalidade do mesmo é obter dados sobre o curso de formação – Formação Pedagógica Inicial de Formadores. Todos os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos, reservando-se todos os direitos de confidencialidade e anonimato.

1. Dados de caracterização pessoal, académica e profissional

Idade: 41 anos

Sexo: feminino

Grau de escolaridade: Doutoramento Engenharia/Mestrado Integrado Medicina

Profissão atual: Sócia-Gerente empresa de formação onde exerce funções de Gestora da Formação e da Qualidade, Formadora, Médica

Profissões anteriores: Sócia-Gerente empresa de formação onde exerce funções de Gestora da Formação e da Qualidade, Formadora, consultora financeira.

2. Dimensões de análise

2.1. Apoios

Em que aspetos considera que deveria ter apoio?

Considere total apoio pela coordenação do curso de formação ministrado.

Esse apoio verificou-se ou não?

Sim

Não

2. Recursos

Considera adequados os recursos disponibilizados pela entidade?

Sim

não

Por favor exemplifique:

Todos os recursos necessários forma facultados em tempo útil, permitindo elevada qualidade da formação.

3. sugestões de melhoria do processo de formação

Tem alguma sugestão de melhoria a propor?

Sim

Não

Apêndice 10: Respostas obtidas através da entrevista feita ao Formador 4

Entrevista aos formadores

Esta entrevista tem por base o trabalho de investigação no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos sob o tema “Avaliação da Qualidade da Formação”. A finalidade do mesmo é obter dados sobre o curso de formação – Formação Pedagógica Inicial de Formadores. Todos os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos, reservando-se todos os direitos de confidencialidade e anonimato.

1. Dados de caracterização pessoal, académica e profissional

Idade: 40

Sexo: F

Grau de escolaridade: Mestrado

Profissão atual: Formadora e Psicóloga

Profissões anteriores: Formadora e Psicóloga

2. Dimensões de análise

2.1. Apoios

Em que aspetos considera que deveria ter apoio?

Administrativo e logístico

Esse apoio verificou-se ou não?

Sim

Não

2. Recursos

Considera adequados os recursos disponibilizados pela entidade?

Sim

não

Por favor exemplifique:

3. sugestões de melhoria do processo de formação

Tem alguma sugestão de melhoria a propor?

Sim

Não



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

3. Motivação para a escolha da CuboForma

Escolhi a CuboForma pelo facto de possibilitar a realização
da Formação de Formadores de forma presencial.

4. Informação prévia sobre a ação de formação

Foi informado sobre os objetivos, estratégias e metodologias de avaliação da ação de formação?

Sim

Não

5. Satisfação com a ação de formação

Qual o seu grau de satisfação em relação à formação que frequentou?

Nada satisfeito

Insatisfeito

Satisfeito

Muito satisfeito

Por favor justifique, numa breve frase, a sua resposta

Adquiri vários conhecimentos e competências que me possibilitam
trabalhar com rigor a profissão de formadora!

6. Impacto da formação

Após ter terminado esta formação considera que ela o pode ajudar a melhorar a sua situação profissional? Porquê?

Sim, uma vez que poderá trabalhar na área de formação.



Universidade do Minho
Instituto da Educação

Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos

Estágio Curricular
2017/2018

7. Relação com a entidade formadora

Se no futuro tive necessidade de fazer outra formação procuraria a CuboForma?

Sim

Não

Muito obrigado pela colaboração



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora: *Exulente*

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora: *Exceção*

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	X
-----------------	--------------	------------	------------------	---

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	X
-----------------	--------------	------------	------------------	---

Relação Interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	X
-----------------	--------------	------------	------------------	---

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	X
-----------------	--------------	------------	------------------	---

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	X
-----------------	--------------	------------	------------------	---



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora: *Muito Bom*

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito <input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------	------------	--

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito <input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------	------------	--

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito <input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito
-----------------	--------------	--	------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito <input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------	------------	--

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito <input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------	------------	--



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora: *Muito bem*

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Apêndice 12: Dados obtidos através do inquérito por questionário realizado ao formando 2



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

Inquérito aos Formandos

Este inquérito tem por base o trabalho de investigação no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos sob o tema "Avaliação da Qualidade da Formação". A finalidade do mesmo é obter dados sobre a ação de formação – Formação Pedagógica Inicial de Formadores. Todos os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos, reservando-se todos os direitos de confidencialidade e anonimato.

1. Dados de caracterização pessoal, académica e profissional

Idade: 28

Sexo: FEMULINA

Grau de escolaridade: LICENCIATURA

Profissão atual: FOTÓGRAFO

Profissões anteriores:

FOTÓGRAFO

2. Motivação para a frequência da ação formação:

Progressão na carreira

Aquisição do CCP

Iniciação na área da formação

Outra: _____



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

3. Motivação para a escolha da CúboForma

Por ser presencial

4. Informação prévia sobre a ação de formação

Foi informado sobre os objetivos, estratégias e metodologias de avaliação da ação de formação?

Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
-----	-------------------------------------

Não	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------

5. Satisfação com a ação de formação

Qual o seu grau de satisfação em relação à formação que frequentou?

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Por favor justifique, numa breve frase, a sua resposta

Correspondem às expectativas

6. Impacto da formação

Após ter terminado esta formação considera que ela o pode ajudar a melhorar a sua situação profissional? Porquê?

Sim. Porque agora posso dar formação



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

7. Relação com a entidade formadora

Se no futuro tive necessidade de fazer outra formação procuraria a CuboForma?

Sim

Não

Muito obrigado pela colaboração



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------



Universidade do Minho
Instituto da Educação

Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Apêndice 13: Dados obtidos através do inquérito por questionário realizado ao formando 3



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

Inquérito aos Formandos

Este inquérito tem por base o trabalho de investigação no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos sob o tema "Avaliação da Qualidade da Formação". A finalidade do mesmo é obter dados sobre a ação de formação – Formação Pedagógica Inicial de Formadores. Todos os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos, reservando-se todos os direitos de confidencialidade e anonimato.

1. Dados de caracterização pessoal, académica e profissional

Idade: 39

Sexo: feminino

Grau de escolaridade:

Profissão atual: maquiadora / Dermocconselheira

Profissões anteriores:

funcionária de comércio

2. Motivação para a frequência da ação formação:

Progressão na carreira

Aquisição do CCP

Iniciação na área da formação

Outra: _____



3. Motivação para a escolha da CuboForma

Por ser uma escola de formação com boas referências.

4. Informação prévia sobre a ação de formação

Foi informado sobre os objetivos, estratégias e metodologias de avaliação da ação de formação?

Sim

Não

5. Satisfação com a ação de formação

Qual o seu grau de satisfação em relação à formação que frequentou?

Nada satisfeito

Insatisfeito

Satisfeito

Muito satisfeito

Por favor justifique, numa breve frase, a sua resposta

A formação foi bastante exigente mas compensadora pelo facto de ter aprendido imenso no curso. Parâmetros que pretendo conduzi-los para a vida real.

6. Impacto da formação

Após ter terminado esta formação considera que ela o pode ajudar a melhorar a sua situação profissional? Porquê?

Ajudá-me na melhoria a minha situação profissional porque posso propor-me a dar formação na área da minha especialidade obtendo uma certificação válida aos meus futuros formandos.



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

7. Relação com a entidade formadora

Se no futuro tive necessidade de fazer outra formação procuraria a CuboForma?

Sim

Não

Muito obrigado pela colaboração



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito <input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------	------------	--

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito <input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------	------------	--

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito <input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------	------------	--

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito <input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------	------------	--

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito <input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------	------------	--



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------



Universidade do Minho
Instituto da Educação

Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Apêndice 14: Dados obtidos através do inquérito realizado ao formando 4



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

Inquérito aos Formandos

Este inquérito tem por base o trabalho de investigação no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos sob o tema "Avaliação da Qualidade da Formação". A finalidade do mesmo é obter dados sobre a ação de formação – Formação Pedagógica Inicial de Formadores. Todos os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos, reservando-se todos os direitos de confidencialidade e anonimato.

1. Dados de caracterização pessoal, académica e profissional

Idade: 44

Sexo: Feminino

Grau de escolaridade:

Profissão atual: 12.º ano

Profissões anteriores:
Técnico de Vendas

2. Motivação para a frequência da ação formação:

Progressão na carreira

Aquisição do CCP

Iniciação na área da formação

Outra: _____



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

3. Motivação para a escolha da CuboForma

Indicada por outros

4. Informação prévia sobre a ação de formação

Foi informado sobre os objetivos, estratégias e metodologias de avaliação da ação de formação?

Sim

Não

5. Satisfação com a ação de formação

Qual o seu grau de satisfação em relação à formação que frequentou?

Nada satisfeito

Insatisfeito

Satisfeito

Muito satisfeito

Por favor justifique, numa breve frase, a sua resposta

A informação da aprendizagem foi clara e objetiva.

6. Impacto da formação

Após ter terminado esta formação considera que ela o pode ajudar a melhorar a sua situação profissional? Porquê?

Sim, pois aprendi muito com a mesma



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

7. Relação com a entidade formadora

Se no futuro tive necessidade de fazer outra formação procuraria a CuboForma?

~~Sim~~

Não

Muito obrigado pela colaboração



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Apêndice 15: Dados obtidos através do inquérito realizado ao formando 5



Universidade do Minho
Instituto da Educação

Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

Inquérito aos Formandos

Este inquérito tem por base o trabalho de investigação no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos sob o tema "Avaliação da Qualidade da Formação". A finalidade do mesmo é obter dados sobre a ação de formação – Formação Pedagógica Inicial de Formadores. Todos os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos, reservando-se todos os direitos de confidencialidade e anonimato.

1. Dados de caracterização pessoal, académica e profissional

Idade: 48

Sexo: Masculino

Grau de escolaridade: Licenciatura

Profissão atual: Gestor PCT

Profissões anteriores:
Gestor

2. Motivação para a frequência da ação formação:

Progressão na carreira

Aquisição do CCP

Iniciação na área da formação

Outra: _____



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

3. Motivação para a escolha da CuboForma

*porque é uma excelente empresa
com um excelente*

4. Informação prévia sobre a ação de formação

Foi informado sobre os objetivos, estratégias e metodologias de avaliação da ação de formação?

Sim

Não

5. Satisfação com a ação de formação

Qual o seu grau de satisfação em relação à formação que frequentou?

Nada satisfeito

Insatisfeito

Satisfeito

Muito satisfeito

Por favor justifique, numa breve frase, a sua resposta

*foi muito interessante e útil para
aumentar os meus conhecimentos e
competências*

6. Impacto da formação

Após ter terminado esta formação considera que ela o pode ajudar a melhorar a sua situação profissional? Porquê?

*é claro que melhorou a minha situação
profissional, pois aprendi a lidar de
forma mais eficaz no meu trabalho.*



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

7. Relação com a entidade formadora

Se no futuro tive necessidade de fazer outra formação procuraria a CuboForma?

Sim

Não

Muito obrigado pela colaboração



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Apêndice 16: Dados obtidos através do inquérito realizado ao formando 6



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

Inquérito aos Formandos

Este inquérito tem por base o trabalho de investigação no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos sob o tema "Avaliação da Qualidade da Formação". A finalidade do mesmo é obter dados sobre a ação de formação – Formação Pedagógica Inicial de Formadores. Todos os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos, reservando-se todos os direitos de confidencialidade e anonimato.

1. Dados de caracterização pessoal, académica e profissional

Idade: 51

Sexo: feminino

Grau de escolaridade:

Profissão atual: Assistente Técnico

Profissões anteriores: Emprego de escritório

2. Motivação para a frequência da ação formação:

Progressão na carreira

Aquisição do CCP

Iniciação na área da formação

Outra: _____



3. Motivação para a escolha da CuboForma

Por alguns motivos de maior interesse.

4. Informação prévia sobre a ação de formação

Foi informado sobre os objetivos, estratégias e metodologias de avaliação da ação de formação?

Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
-----	-------------------------------------

Não	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------

5. Satisfação com a ação de formação

Qual o seu grau de satisfação em relação à formação que frequentou?

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Por favor justifique, numa breve frase, a sua resposta

Apenas por questões de curiosidade, julgo que o curso de nível superior seria longo.

6. Impacto da formação

Após ter terminado esta formação considera que ela o pode ajudar a melhorar a sua situação profissional? Porquê?

Julgo que não tenho hábitos em relação a isso, apenas hábitos que poderia considerar para a minha situação profissional.



Universidade do Minho
Instituto da Educação

Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

7. Relação com a entidade formadora

Se no futuro tive necessidade de fazer outra formação procuraria a CuboForma?

Sim

Não

Muito obrigado pela colaboração



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	-------------------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	--------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	-------------------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	--------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
-----------------	-------------------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	--------------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Apêndice 17: Dados obtidos através do inquérito realizado ao formando 7



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

Inquérito aos Formandos

Este inquérito tem por base o trabalho de investigação no âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação com especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos sob o tema "Avaliação da Qualidade da Formação". A finalidade do mesmo é obter dados sobre a ação de formação – Formação Pedagógica Inicial de Formadores. Todos os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos, reservando-se todos os direitos de confidencialidade e anonimato.

1. Dados de caracterização pessoal, académica e profissional

Idade: 55 anos

Sexo: F

Grau de escolaridade: licenciatura

Profissão atual: Formadora / Explicadora

Profissões anteriores:

Técnica Administrativa
Escriturária

2. Motivação para a frequência da ação formação:

Progressão na carreira

Aquisição do CCP

Iniciação na área da formação

Outra: _____



Universidade do Minho
Instituto da Educação
Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

3. Motivação para a escolha da CuboForma

Ensino presencial

4. Informação prévia sobre a ação de formação

Foi informado sobre os objetivos, estratégias e metodologias de avaliação da ação de formação?

Sim

Não

5. Satisfação com a ação de formação

Qual o seu grau de satisfação em relação à formação que frequentou?

Nada satisfeito

Insatisfeito

Satisfeito

Muito satisfeito

Por favor justifique, numa breve frase, a sua resposta

A formação foi ao encontro do esperado

6. Impacto da formação

Após ter terminado esta formação considera que ela o pode ajudar a melhorar a sua situação profissional? Porquê?

Sim. Iniciar a minha atividade na área da formação.



Universidade do Minho
Instituto da Educação

Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos
Estágio Curricular
2017/2018

7. Relação com a entidade formadora:

Se no futuro tive necessidade de fazer outra formação procuraria a CuboForma?

Sim

Não

Muito obrigado pela colaboração!



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	-------------------------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Relação interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------



1. Avaliação do Desempenho da Formadora

Como classifica o desempenho da formadora:

Conhecimento da matéria

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Maneira de ensinar e explicar as matérias

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Relação Interpessoal com os formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Utilização de meios audiovisuais

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------

Dinamização do trabalho dos formandos

Nada satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
-----------------	--------------	------------	------------------