
ACADEMIA UFP

Manual de Qualidade

Atividade Formativa





O presente Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade da Actividade Formativa da Academia Fernando Pessoa. Refere também os meios adoptados na Academia FP para assegurar a qualidade adequada aos serviços prestados, constituindo o suporte material para os procedimentos da organização e de execução do conjunto de acções correspondentes a uma melhoria contínua dos serviços de formação prestados.

É da responsabilidade de todos os colaboradores da UFP a sua implementação e cumprimento, de forma a concretizarem-se os objetivos subjacentes ao sistema de gestão da qualidade que suporta.

A estrutura dirigente da UFP é a primeira responsável por garantir, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam deste manual.

Porto, 26 de Julho de 2019.

A Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional e Relações Internacionais
Doutora Nadine Stella Rombert Trigo



Enquadramento

O sistema interno de garantia da qualidade da Universidade Fernando Pessoa (SIGA-UFP) está descrito no Manual de Qualidade (MAQ) da instituição, organizado de acordo com os Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, de 2015, não obedecendo, por isso, aos modelos habituais de manuais elaborados, segundo a norma de referência NP EN ISO 9001, pelos motivos expostos seguidamente.

a) Antes de emergir no sector da Educação, o que ocorreu apenas no final da década de 1970 e como uma das consequências, diríamos, do Maio de '68, a Qualidade, conceito subjectivo e bastante indefinível, começou por ser um movimento, uma forma nova de pensar e de agir relacionada com a gestão e a organização empresarial produtiva, subsumida no conhecido Ciclo de Demingou ciclo PDCA, iniciais inglesas paraplanear,fazer, verificar e agir. Esse movimento filia-se, desde logo, nos **Princípios da Administração Científica**, de Francis Taylor, livro publicado em 1911, e onde o famoso economista advogava “a eficiência, a racionalização dos métodos de trabalho, a crença no homem económico, a divisão e a hierarquização do trabalho, a relevância da organização formal.”

Resolvida a questão da qualidade nos sectores industriais, inicia-se nessa mesma década de 1980, a par da sistematização regulamentar dos processos de produção e também dos serviços, a extensão da cultura da Qualidade ao sistema educativo. Foram os japoneses os primeiros a dar à educação uma importância fulcral nos processos e na cultura de Qualidade, a ponto de um dos seus a) professores, K. Ishikawa, afirmar categoricamente que “a qualidade começa com a educação e termina com a educação.”

A cultura da Qualidade passou para o sistema educativo posto em sintonia, de alguma forma, com o sector produtivo, do qual ele passa a ser, como entidade estruturante da sociedade, verdadeira força motriz. Mais cedo do que no chamado Ocidente, no Japão e de seguida nos denominados Tigres da Ásia, o sistema educativo é visto também ele como um elemento essencial do sistema produtivo: o capital humano ganha dianteira económica, respeito social e importância política. A Escola e a Universidade, onde esse capital se produz, têm nessa missão de enriquecimento humano e social o suporte cultural da determinação oriental feita de rigor, de tenacidade e de disciplina colectivas.

A cultura da Qualidade e o clima organizacional do sector produtivo, assentes em modelos de produção e de controle objectiváveis num produto, cuja conformidade técnica é tangível, não podem ser, como é óbvio, transpostos directamente para o sector da Educação, cujos resultados são intangíveis, ainda que gerados por processos de produção cuja conformidade legal e formal é passível de verificação concreta.

Essa dificuldade, se não impossibilidade, da transposição do conceito de Qualidade, tal como foi concebido e é concretizado nos sectores produtivos, para o domínio da Educação tem originado reflexões de vários autores que não podemos escamotear neste preâmbulo. Referimo-nos, por exemplo, a Hans de Wit, antigo presidente da Associação Europeia para a Educação Internacional (EAIE), para quem a Qualidade é uma “palavra que está na moda” (fashionable word); e a Trevor Thomas que chamou a Qualidade de um termo adormecente e vazio (a slippery and empty term), vendo um e o outro nesse conceito demasiada abrangência semântica e considerável ambiguidade.

Embora exista essa fluidez conceptual, a verdade é que é crescente a sua mediatização e, cada vez mais, se ouve e lê a palavra, a propósito do sistema educativo. Essa mediatização, marca determinante da sociedade do conhecimento, em que vivemos, transformou, como escreveu Urbain Dewinter, antigo responsável das relações externas da Universidade de Cornell, “a qualidade de ensinar, de aprofundar e de investigar não apenas numa questão educativa mas numa importante temática social e política.” Por isso é que a avaliação da qualidade no sistema educativo é uma questão complexa que não cabe inteiramente em gráficos ou em grelhas de parâmetros.

Essa complexidade reconheceu-a também Peter Drucker, um dos mais autorizados teóricos da gestão moderna, que, no seu livro **The Age of Social Transformation**, direcciona claramente o seu pensamento para o lugar estratégico da educação, no nosso tempo: “A educação tornar-se-á o centro da sociedade do conhecimento e a escola será a sua instituição-chave. Que conhecimento deve ter cada um de nós? O que é a “qualidade” na aprendizagem e no ensino?”

Estas questões tornaram-se preocupações centrais da sociedade do conhecimento e da actividade política do nosso tempo. De facto, a aquisição e a distribuição do conhecimento formal podem vir a ocupar o lugar na política da sociedade do conhecimento que a aquisição e a distribuição da propriedade e da renda têm ocupado na nossa política nos dois ou três séculos que temos vindo a chamar de Era do Capitalismo.”

É a este enquadramento preambular que a Universidade Fernando Pessoa referenciou a sua política de qualidade e organizou o sistema interno da sua garantia.

O presente Manual de Qualidade da Actividade Formativa está enquadrado nos princípios anteriormente descritos, não descurando os referenciais específicos do Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e Formação Profissionais (EQAVET)

Referenciais

- a) O Manual de Qualidade (MAQ) e o Sistema Interno de Garantia da Qualidade na UFP (SIGA-UFP);*
- b) Os estatutos da Universidade Fernando Pessoa;*
- c) O regime jurídico das instituições do ensino superior (RJIES), aprovado pela Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro;*
- d) Processo de Copenhaga e desenvolvimentos posteriores;*
- e) A Portaria n.º 851/2010, de 6 de Setembro, alterada e republicada pela Portaria n.º 208/2013, de 26 de Junho;*
- f) O Guião Orientador “Manual da Qualidade da Actividade Formativa (DGERT)*
- g) O Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e Formação Profissionais (EQAVET);*
- h) A norma de referência NP EN ISO 9001, apenas no concernente à estruturação do presente manual.*



Contribuições

A construção do presente Manual da Qualidade beneficiou dos contributos directos do corpo administrativo e operacional da universidade; dos estudantes, através dos seus núcleos e da sua associação; do corpo docente, através dos conselhos pedagógicos e dos conselhos científicos das unidades orgânicas; do provedor do estudante; dos órgãos de governo da universidade e das unidades orgânicas; e da auscultação de antigos alunos, de parceiros externos, como pais, entidades empregadoras e colaboradores externos nos processos de aquisição de competências pelos alunos.

A elaboração do Manual de Qualidade, a sua monitorização e avaliação contínuas são da responsabilidade do Gestor de Formação e da Pró-Reitoria para o Desenvolvimento Institucional e Relações Internacionais e do Observatório Permanente da Qualidade da UFP (OQ -UFP), cuja composição se indica mais adiante.

Objectivos do Manual de Qualidade

A construção do presente Manual da Qualidade beneficiou dos contributos directos do corpo administrativo e operacional da universidade; dos estudantes, através dos seus núcleos e da sua associação; do corpo docente, através dos conselhos pedagógicos e dos conselhos científicos das unidades orgânicas; do provedor do estudante; dos órgãos de governo da universidade e das unidades orgânicas; e da auscultação de antigos alunos, de parceiros externos, como pais, entidades empregadoras e colaboradores externos nos processos de aquisição de competências pelos alunos.

A elaboração do Manual de Qualidade, a sua monitorização e avaliação contínuas são da responsabilidade do Gestor de Formação e da Pró-Reitoria para o Desenvolvimento Institucional e Relações Internacionais e do Observatório Permanente da Qualidade da UFP (OQ -UFP), cuja composição se indica mais adiante.

Política e Objectivos da Qualidade

Uma universidade, por definição, cria na sociedade e nos seus potenciais públicos (stakeholders) um horizonte de expectativa, quanto às diversas dimensões da qualidade do serviço que nela se procura. A política da qualidade da UFP assenta no compromisso ético com a sociedade e com os seus públicos-alvo, em particular com os estudantes, de responder às suas legítimas expectativas e ao seu direito a uma formação pedagogicamente motivadora, cientificamente competente e profissionalmente relevante:

A pedagogia motivadora é um dos lemas emblemáticos do clima organizacional da UFP que, tendo nascido sob o moto – nova et nove–, requer dos professores metodologias inovadoras que tornem os espaços e os tempos do ensino momentos relacionais de partilha e de crescimento humano, cultural, científico e técnico mútuo com os estudantes;

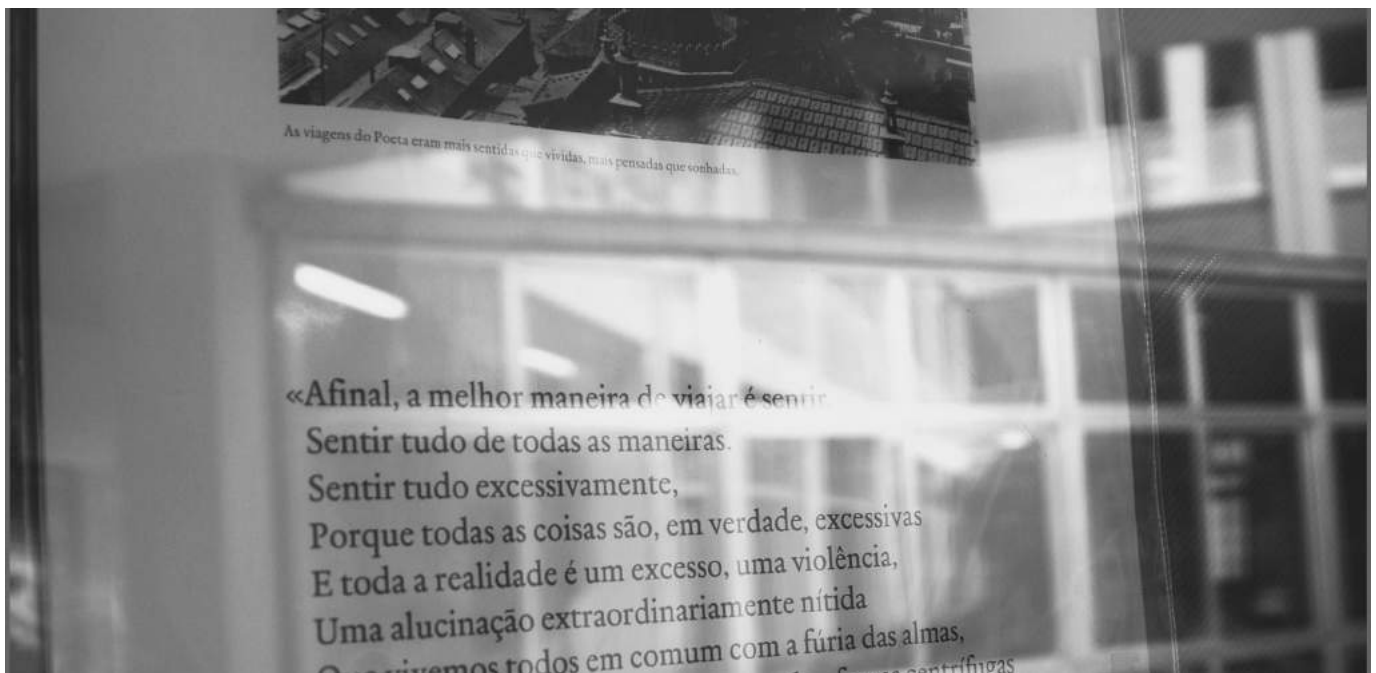
A pedagogia é tanto mais motivadora quanto mais completos e atualizados cientificamente forem os conteúdos programáticos das diferentes unidades curriculares e quanto menor for o grau de redundância e de repetição de conteúdos entre elas;

A pedagogia é sobretudo motivadora, quando o ensino é estimulante do auto-estudo e quando os momentos da avaliação são encarados como fases de crescimento intelectual do estudante e como caminhos orientados para a aprendizagem competente e para o sucesso escolar.

A política da qualidade estabelecida pela UFP evidencia o comprometimento da instituição na implementação dos requisitos dum sistema de gestão e de prestação de serviços pedagógicos e administrativos, concretizando-se, por isso e desde logo:

- Pela empenhada relação pedagógica dos docentes com a multiculturalidade crescente dos estudantes da universidade, provenientes de várias geografias nacionais e internacionais, de várias culturas e de várias religiões;
- Pela permanente disponibilidade dos docentes para fornecerem aos estudantes elementos de estudo, através das plataformas digitais;
- Pela inovação e comparabilidade internacional dos conteúdos programáticos;

O cumprimento rigoroso por todos, docentes, estudantes e funcionários, dos estatutos, das normas e dos regulamentos pedagógicos e administrativos; a fiabilidade científica do ensino e da aprendizagem; o combate intransigente à fraude académica, que a digitalização tornou exponencial, constituem, com os aspectos anteriormente elencados, o travejamento do sistema interno de garantia da qualidade.



Visão, Missão e Objectivos Estratégicos

1. Visão

a. Como unidade funcional integrada na Academia UFP, o ES-CEFOC quer ser reconhecido como um centro de formação contínua Universidade que inova no conhecimento e nos métodos de ensinar, partilhando a visão da Universidade Fernando Pessoa

b. A UFP sustenta a sua visão do mundo da educação e da formação, no respeito pelos seguintes valores:

b.1. Observância dos princípios consagrados na Magna Charta Universitatum;

b.2. Promoção dos direitos humanos e do respeito pelas diferenças étnicas, socioeconómicas, culturais, sexuais ou religiosas;

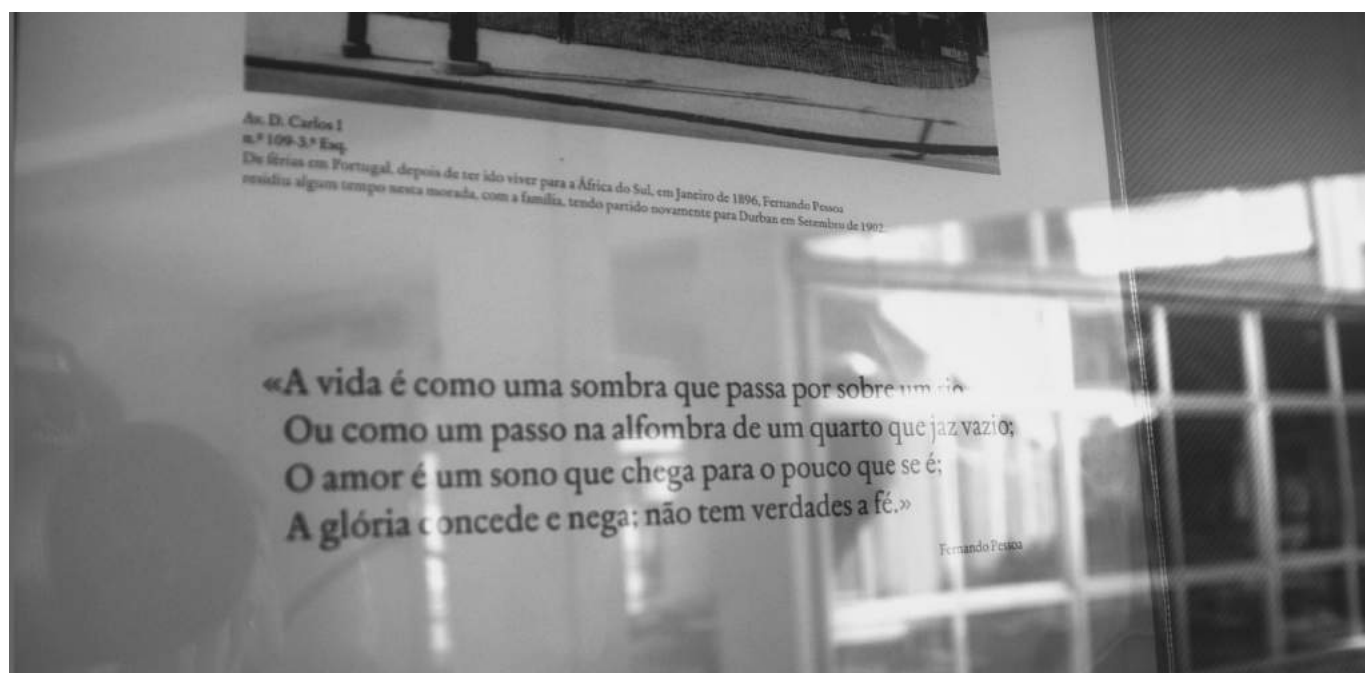
b.3. Garantia da liberdade de ensinar, de aprender e de investigar, como valores determinantes da qualidade da docência, do rigor da aprendizagem e do aprofundamento do conhecimento científico e sua articulação com a empregabilidade;

b.4. Valorização da competência científica e pedagógica, da ética e do mérito, como elementos prioritários para a promoção da carreira docente e para a responsabilização e dignificação da docência e da investigação;

b.5. Responsabilidade social com a educação ambiental, com a educação para a saúde, e solidariedade nas políticas de voluntariado, de extensão comunitária e de interação com os antigos alunos;

b.6. Fomento da criatividade, inovação e empreendedorismo, como bases da identidade, do desenvolvimento e da coesão da comunidade acadêmica da UFP.

b.7. Assunção do princípio da confiança mútua(mutual trust) como base da governação (governance) e da prestação de contas (accountability) com que a UFP deve relacionar-se com os públicos(stakeholders) nela interessados ou com ela relacionados.



2. Missão

- a. Contribuir para o enriquecimento humano do país, ajudando a formar cidadãos empreendedores, cientificamente bem preparados, culturalmente evoluídos, socialmente empenhados e eticamente comprometidos, é a missão geral da universidade.
- b. Considerar o Ensino e Formação Profissional, sustentado no estudo e servido por uma metodologia inovadora e permanentemente atualizada, de forma a garantir o equilíbrio entre o desenvolvimento de competências gerais e de competências específicas



2. Objectivos Estratégicos

- a) Aprofundar permanentemente a qualidade da formação pelo rigor técnico-científico e pela inovação metodológica, sintonizada com o tempo social dos formandos, e melhorar, cada vez mais, as condições logísticas e de recursos humanos, para garantir a excelência na formação e na obtenção de competências para a empregabilidade;
- b) Formar para a vida activa e cívica no respeito pela ética e pelos direitos humanos;
- c) Promover a formação ao longo da vida e a extensão cultural, artística e tecnológica à comunidade;
- d) Contribuir para o desenvolvimento social e económico do país, através da formação qualificada de recursos humanos;
- e) Procurar intercâmbios culturais, científicos e técnicos com instituições similares, nacionais e estrangeiras, para robustecer a qualidade da formação e contribuir para aumentar a mobilidade de aprendentes no sector EFP.

Apresentação da UFP e sua estrutura interna



1. Breve historial

- A UFP é o resultado dum projeto inovador de ensino superior, iniciado com a instituição da Fundação Ensino e Cultura “Fernando Pessoa”, em fevereiro de 1988;
 - Esse projeto realizou-se até meados da década de 1990, através do Instituto Superior de Ciências da Informação e da Empresa e do Instituto Erasmus de Ensino Superior, que lhe serviram de base estruturante;
 - Instituída pela Fundação, a UFP foi autorizada e viu reconhecido o seu interesse público, pelo Decreto-Lei nº 107/96, de 31 de julho, que no seu artigo 7º transfere para a universidade a antiguidade dos graus e diplomas conferidos por queles institutos, entretanto extintos;
 - O campus da UFP é caracterizado por um património edificado de mais de trinta mil metros quadrados, onde casas burguesas do princípio do séc. XX, inteiramente reabilitadas, dialogam com edifícios novos com as infra-estruturas, os equipamentos laboratoriais e as condições funcionais necessárias e suficientes, para contribuírem para a qualidade do ensino e da aprendizagem;
 - A UFP estrutura-se internamente em três faculdades – de ciências humanas e sociais, de ciência e tecnologia, de ciências da saúde – por seu turno, organizadas em departamentos;
 - A UFP –UV funciona como departamento transversal de formação à distância e de apoio ao ensino presencial;
-

- A Academia da Fundação Fernando Pessoa (Academia FP), que integra o Centro de Formação Contínua (ES-CEFOC), é uma unidade funcional, dotada de regulamento próprio aprovado pelo reitor.
 - A Academia define a sua oferta formativa em articulação com as unidades orgânicas e/ou em parceria com instituições que lhe estejam academicamente afiliadas.
 - À Academia compete organizar e promover formação corporativa, cursos de especialização e de pós-graduação, aos quais são atribuídos diplomas de especialização (DE) ou de pós-graduação (DPG) ou de MBA, de acordo com a duração e com os programas de formação disponibilizados.
 - A formação disponibilizada pela Academia FP, na medida em que utilize recursos docentes das unidades orgânicas, é articulada com estas. As acções de formação da Academia FP, realizadas através do ES-CEFOC, visam fundamentalmente: o desenvolvimento de aptidões profissionais; a formação em metodologias de recolha de dados e de elaboração e edição de trabalhos científicos; os cursos de desenvolvimento pessoal; os cursos de apoio à preparação de exames de ingresso no ensino superior para candidatos com estatuto de estudantes internacionais e para candidatos maiores de 23 anos; a formação profissional e corporativa; a extensão universitária e a relação com a sociedade e as empresas.
-

2. Matriz organizacional e governação

Integrado na Academia UFP, o ES-CEFOC está na dependência directa da Reitoria da UFP através da Pró-Reitoria para o Desenvolvimento Institucional e Relações Internacionais;

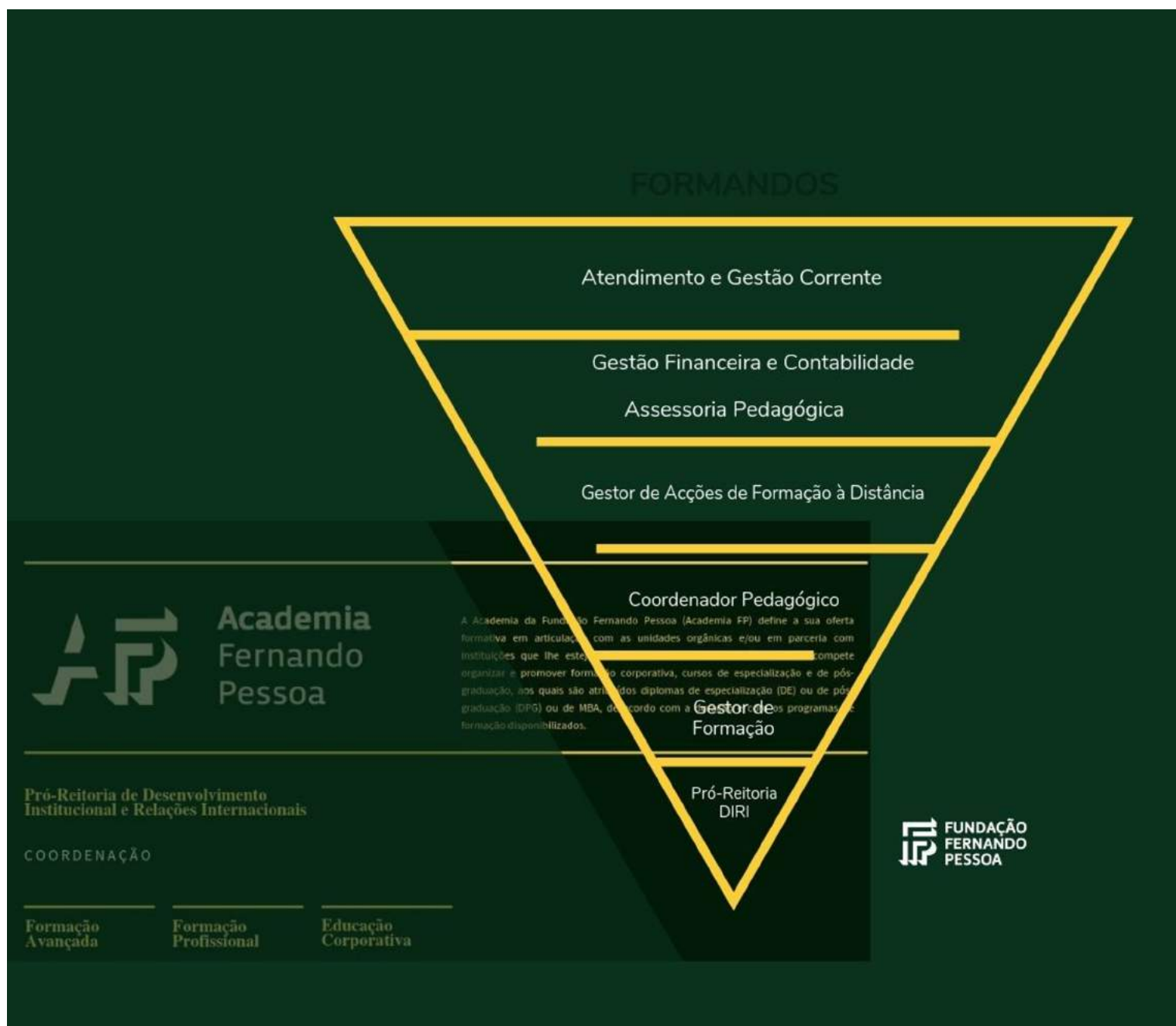


Figura 1 – Organograma ES-CEFOC

Gestor da Formação. Dirige a actividade formativa, aprova o plano de actividades, o plano de acções de formação, dirige o sector financeiro, aprova o manual da qualidade da actividade de formação, incluindo a estratégia para a formação. Identifica oportunidades comerciais no âmbito do sector formativo. É o responsável pela melhoria da qualidade da actividade formativa.

Coordenador Pedagógico. Define os métodos e técnicas a utilizar na formação, seleciona os recursos humanos, define a documentação geral e os procedimentos a adoptar durante a formação. Aprova os conteúdos para as acções de formação. Acompanha e avalia as acções de formação.

Responsável da Formação à Distância. Seleciona s recursos humanos que acompanham a formação. Coordena e aprova as metodologias, os programas e conteúdos para as acções de formação e acompanha e avalia as acções de formação à distância.

Assessoria Pedagógica. Acompanha a realização dos requisitos e procedimentos definidos pelo Coordenador Pedagógico e pelo Responsável da Formação à Distância

Gestão Financeira e Contabilidade: Assegura a gestão financeira e procedimentos contabilísticos

Atendimento e gestão corrente. Trata, organiza e arquiva a documentação das acções de formação (em formato papel e digital); presta apoio aos formandos e formadores

Descrição do Sistema Interno de Garantia da Qualidade

1. Macroestrutura do sistema de gestão da qualidade da UFP

A UFP estruturou o seu SIGA-UFP, suportando-o num conjunto hierarquizado de níveis de atuação sintetizados na figura 2:



Figura 2 - Níveis de Actuação

O SIGA-UFP alicerça-se num conjunto de processos e procedimentos que interagem com os públicos-alvo da universidade, designadamente os seus estudantes, as partes interessadas no desempenho da instituição e a própria sociedade, tal como se representa no diagrama da figura 3:



Figura 3

– Interacção: Processos/Partes interessadas/Estudantes/Sociedade

Também o chamado Ciclo de Deming (ciclo PDCA), a que nos referimos no “Enquadramento” do presente MAQ, não é directamente transponível para a gestão da produção de uma instituição de ensino, mas pode ser usado analogicamente, sendo certo que não poderá dar conta de todas as especificidades exigidas pelo controle de qualidade de um ciclo de estudos/ formação. Por isso, apresentamos no diagrama da figura 5 a aplicação analógica do ciclo PDCA ao ensino:



Figura 4

– Ciclo de Deming aplicado analogicamente ao ensino

2.Âmbito e objectivos do SIGA-UFP

O SIGA-UFP, funcionando como observatório permanente da Qualidade, abrange todas as actividades da Universidade, servindo como o referencial para a execução da sua missão e como apoio à gestão administrativa, à gestão pedagógica e à gestão científica da UFP e das suas unidades orgânicas.

Integram, por isso, o SIGA-UFP todos os textos institucionais, desde os estatutos da Universidade até ao estatuto profissional dos docentes, às normativas pedagógicas e aos regulamentos de funcionamento dos órgãos de gestão e dos serviços de apoio ao ensino e à investigação; à documentação de suporte material ou electrónico da informação e dos registos académicos assim como das deliberações das coordenações de ciclos de estudos e dos conselhos de direcção, científicos e pedagógicos das respectivas unidades orgânicas; aos livros de reclamações, de congratulações, de sugestões e de registo de sanções.

3. Processos de monitorização, avaliação e desenvolvimento do SIGA-UFP

O Plano da Qualidade da UFP, suas unidades orgânicas e serviços, ao definir os objectivos, as acções a desenvolver, as metas a alcançar e o correspondente cronograma, fixa os padrões de qualidade a cultivar. A execução do Plano da Qualidade e a consequente avaliação é da responsabilidade dos respectivos órgãos ou serviços a que o mesmo disser respeito.

A avaliação da execução do Plano tem em conta, obviamente, a solidez da metodologia adoptada e a objectividade do relatório a produzir sobre as conformidades e/ou desconformidades identificadas durante aquela execução, com sugestões de melhoria da qualidade.

IA Comissão de Acompanhamento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade aprecia esses relatórios e dá parecer sobre os mesmos, antes de serem enviados para despacho do Reitor.

O Plano da Qualidade, integrando as componentes de ensino-formação, desenvolvimento e serviço à comunidade, dará particular ênfase à articulação do ensino-formação com o desenvolvimento das relações universidade – empresa e o grau de envolvimento que nelas tenham os formandos.

4. Garantia da qualidade do ensino-formação

A complexidade dos processos de ensino- formação-aprendizagem e o grau de subjectividade que toda a avaliação comporta impõem a identificação no Manual da Qualidade dos processos envolvidos na planificação e execução das actividades formativas, assentes no rigor técnico-científico, exigência pedagógica e motivação dos agentes envolvidos, procurando contribuir para a qualidade e excelência do sector da formação profissional.

Planeamento da Formação

A montante desta etapa está o planeamento estratégico da Universidade Fernando Pessoa e da Academia UFP. A escolha das áreas de intervenção ligadas à formação é da responsabilidade do gestor da formação e é feita em função de:

- a) Análises que se vão realizando com regularidade para a identificação de oportunidades de desenvolvimento da formação a oferecer ao mercado em geral ou a nichos específicos;
- b) Relação com os ciclos de estudo e prioridades de investigação e desenvolvimento da UFP;
- c) Procura objectiva de formação actual / potencial



No primeiro caso, as análises a realizar pela equipa de formação darão lugar a cursos que serão divulgados junto dos segmentos de mercado para os quais os mesmos são pertinentes.

No segundo caso, a identificação de necessidades de formação por parte dos coordenadores de ciclo e de unidades orgânicas da UFP permitirá uma articulação entre a formação contínua a oferecer a antigos e actuais alunos.

No terceiro caso, a equipa de formação está capacitada para a realização de diagnósticos de necessidades de formação, seja de carácter específico seja do tipo transversal (línguas, informática, etc.) através de metodologias e ferramentas por si desenvolvidas e permanentemente aperfeiçoadas.

Em qualquer dos casos, são referenciadas as necessidades concretas a que a formação deverá dar resposta (que saberes, saber-estar e saber-fazer são necessários para públicos-alvo concretos), passando-se depois para a etapa na qual serão desenvolvidos os objectivos globais ou gerais e os objetivos específicos da formação a desenhar. Aqui são previamente definidas as chamadas competências de saída de cada um dos cursos a desenhar, as quais correspondem às competências chave que na etapa anterior foram diagnosticadas como necessidades formativas.

Esta etapa termina com a definição dos objectivos finais, terminais ou comportamentais da formação a desenhar, distribuídos por 3 níveis:

1. Objectivos básicos ou fundamentais;
2. Objectivos preparatórios ou propedêuticos;
3. Objectivos operacionais.

Em termos metodológicos, são aprovados os objectivos operacionais, pois os mesmos respondem ao que habitualmente se designa por competências de saída. Em segundo lugar são despistados os objetivos preparatórios e finalmente os básicos, isto é, os objectivos pedagógicos que se ligam aos fundamentos técnico-científicos que suportam os saberes pertinentes para a formação em causa.

Em qualquer dos níveis, são seguidas taxionomias clássicas para os diversos domínios da aprendizagem (cognitivo, afectivo e psicomotor) com o objectivo de facilitar a escolha certa dos conteúdos da formação e, simultaneamente, permitir a definição das ferramentas de avaliação formativas e sumativas mais adequadas ao processo formativo.

No caso da formação elearning ou blearning, torna-se ainda mais premente uma sistematização dos objectivos pedagógicos completa e claramente entendível pelos formandos de forma a potenciar a fácil auto-avaliação destes em relação ao seu processo individual de aprendizagem. Todos os objectivos terminais são referenciados de forma inequívoca para futura ligação aos conteúdos ligados a cada um deles.

A equipa de formação definirá, para cada um dos cursos a desenvolver, para além do referencial de formação o tipo de conteúdos, fazendo-os aprovar pela coordenação pedagógica que os apresentará ao gestor de formação sob a forma de proposta de plano de formação, que passará a constituir o plano de formação do curso depois de aprovado pelo gestor.

Organização da Formação

Desenvolvimento de conteúdos

Procura-se aqui uma correspondência sistemática directa entre os objectivos específicos e terminais e os tipos de conteúdos. A escolha dos conteúdos ou a sua criação, em conformidade com os objectivos identificados na etapa anterior, é crucial para o sucesso do processo global da formação. Os conteúdos de cada um dos cursos são estruturados tendo em conta o formato organizativo a adoptar, seja elearning ou blearning ou formação exclusivamente presencial

O sistema base para o desenvolvimento de conteúdos assenta na ligação de cada um dos objectivos a uma ou mais Unidades de Aprendizagem (UA), cujos conteúdos pedagógicos permitirão a concretização da aprendizagem em causa. A partir de algumas UAs podem ser desenvolvidas Unidades de Aprendizagem Complementares (UAC) destinadas a uma melhor consolidação de certas aprendizagens tendo em conta públicos mais exigentes ou curiosos. Ao conjunto de UAP's e UAC's em que é reconhecível uma vertente distinta da aprendizagem do curso em questão designa-se por módulo.

Em síntese, o Curso X é composto por n Módulos, cada um dos quais comporta n Unidades de Aprendizagem desenvolvidas em função de cada um dos objectivos definidos. Cada uma das UAP's poderá conter n Unidades de Aprendizagem Complementares. Em determinados cursos pelas suas características, conteúdos e formatação, poderão ser utilizadas outras metodologias de apresentação, que serão sempre explicadas ao formando na primeira sessão (presencial ou elearning).

Desenvolvimento de instrumentos de avaliação formativa e formativa/sumativa

As provas de avaliação formativas são previamente aprovadas pela coordenação e permitirão fazer um balanço comparativo entre os níveis de aprendizagem conseguidos por cada participante e os objetivos previstos. Estas provas podem assumir a forma de auto-avaliação ou de avaliação pelo formador/tutor consoante a complexidade das matérias e as estratégias formativas seguidas no curso em causa.

As provas de avaliação mistas permitirão ao formador apreciar cada processo de aprendizagem em particular, de forma a corrigir eventuais falhas, ao mesmo tempo que, por serem também sumativas, introduzirão um elemento de exigência que se mostra bastante útil, nomeadamente para públicos com comportamentos menos adequados no que se refere a hábitos de estudo e ao não envolvimento responsável no processo de aprendizagem.

Nos cursos com avaliação sumativa, intermédia ou final, as ferramentas de avaliação desenhadas para cada curso deverão incorporar uma ou mais questões ligadas a cada objetivo específico ou terminal, de forma a que seja inequívoco em que medida o objetivo foi atingido por cada formando.

Os resultados da avaliação sumativa serão transpostos para pautas específicas desenhadas para cada curso em função da sua estrutura modular e da importância relativa de cada módulo. Os instrumentos e as pautas de avaliação são aprovados pela coordenação pedagógica.

Seleção de métodos, meios e materiais

Definidos os conteúdos, a sua estruturação e os instrumentos de avaliação, são seleccionados os métodos pedagógicos em função dos diversos tipos de conteúdos e do público-alvo em questão. Em função da complexidade dos conteúdos e da exigência dos objetivos terminais a serem atingidos, define-se uma estratégia formativa que identificará:

- As componentes assíncronas e síncronas do processo de aprendizagem;
- A duração de cada acção do curso e de cada um dos seus módulos;
- Os métodos e técnicas pedagógicos a aplicar, em cada um dos módulos do curso, por UA e UAC;
- Os recursos didáticos a incluir sob a forma de texto;
- Os recursos multimédia ou outros a adoptar por cada UA e UAC;
- Os meios de avaliação formativa e sumativa;
- Suportes complementares de formação.

Cronograma de Realização

Em conformidade com o plano de formação, os prazos de aprendizagem para a formação assíncrona e para a formação síncrona a distância e presencial são alocados a datas concretas para cada uma das acções a realizar. Consoante o curso, do cronograma de realização deverá constar, módulo a módulo:

- as datas previstas de início e termo;
- a carga horária prevista para o autoestudo;
- as datas de realização das sessões síncronas presenciais e respectivas cargas horárias;
- as datas de realização das sessões síncronas a distância e sua duração;
- horário de realização das sessões presenciais;
- horário das sessões síncronas à distância;
- locais de realização das sessões presenciais.

Seleção de formadores

Embora este processo de aprendizagem esteja claramente centrado no formando, continua a ser estratégico o papel do formador para o sucesso da formação. A centralidade do processo na figura do formando parte do pressuposto que há uma retaguarda de apoio pedagógico a qual deve garantir que nenhum formando ficará com dúvidas por esclarecer e que é feito o possível para que o contexto formativo da aprendizagem possa potenciar entreajudas ao nível dos formandos, potenciando, desta forma, modelos de aprendizagem motivadores e pedagogicamente mais eficazes.

Por estas razões, a seleção dos formadores, da responsabilidade da coordenação pedagógica, independentemente do tipo de intervenção formativa a ser solicitada, deverá respeitar um conjunto de mínimo de critérios:

- Competências técnico-científicas comprovadas (saberes e experiência) relativamente às matérias abordadas no(s) módulo(s) ministrado(s);
- Competências pedagógicas comprovadas;
- Competências transversais ligadas diretamente à formação a distância, nomeadamente domínio das TIC's e relevante domínio da língua portuguesa (ou outras no caso de cursos oferecidos em língua estrangeira);
- Perfil comportamental adequado para a realização da formação, considerando sempre a necessária diferenciação pedagógica entre participantes.

Seleção de formandos

Caso a caso, consoante a tipologia de cada curso, e sempre que se mostre necessário, proceder-se-á à seleção de candidatos à frequência dos mesmos. Para tal deverão ser desenhadas tabelas de critérios que, devidamente ponderados, permitirão a seriação e seleção dos futuros formandos para cada uma das formações em concreto.

Execução da Formação

Avaliação de diagnóstico

Sempre que se julgue necessário, poderá ser desencadeada pelo formador junto dos formandos uma atividade destinada a avaliar as suas competências de entrada relativamente ao módulo em causa. Estas actividades, propostas e criadas pelo formador, deverão ser previamente aprovadas pela coordenação pedagógica que também deverá ser informada das conclusões delas retiradas. O objectivo desta avaliação é disponibilizar ao formador um conjunto de informações julgadas pertinentes para o bom desenvolvimento da acção formativa nomeadamente no que concerne a eventuais diferenciações pedagógicas a introduzir. A coordenação poderá, com base em dados obtidos, introduzir algumas alterações no cronograma de realização de forma a melhor adaptar tempos e ritmos de aprendizagens aos públicos alvo.



Execução das unidades de formação

Independentemente do tipo de formação a executar, cada ação de qualquer curso comportará sempre a compilação de um dossier pedagógico, em papel e/ou em formato digital, composto pelos seguintes elementos, alguns sempre aplicáveis (SA) outros aplicáveis em função das situações (TA) e outros que podem ser diferentes em função do cliente (empresarial) (FA):

- Programa do curso (estrutura modular e objetivos, respetivos conteúdos programáticos, durações previstas e destinatários) (SA)
- Cronograma da acção (SA)
- Processo(s) do(s) Formador(es):
 - Ficha de Formador, na formação a distância a informação do Formador pode estar nos dados do perfil (plataforma) (SA)
 - Contrato de Prestação de Serviços ou Adjudicação de proposta. No caso da formação a distância a inscrição num curso funciona como a contratação da prestação de serviços de formação (TA)
 - Certificado de Aptidão Profissional (CAP) (SA)
 - Curriculum Vitae (SA)
- Plano de Formação de Módulo/Sessão – no caso da Formação a distância, as sessões estão pré- programadas, pelo que a própria sessão de autoestudo é suficiente (SA)
- Mapa de seleção/critérios, procedimentos de seleção e avaliação dos formandos (TA)

- Processo dos Formandos:
 - Ficha de Inscrição, na formação a distância a informação está nos dados do perfil consultar (FA)
 - Contrato de Formação quando aplicável (TA)
 - Documentos e/ ou certificados exigidos

 - Outros elementos ligados a requisitos de frequência (TA)
 - Folhas de presenças, na formação a distância são relatórios de entradas e saídas dos formandos (datas e horas) e percursos (SA)
 - Folhas de Sumários na formação presencial e b-learning (SA)
 - Registo de Ocorrências, de reclamação e de desistência.

 - Mapa de Aproveitamento dos Formandos (avaliação), na formação a distância são relatórios de avaliação dos formandos (datas e horas) e percursos (TA)

 - Inquérito de Avaliação da Ação pelo Formando e do desempenho dos formadores. (SA)

 - Relatório dos Formadores, de avaliação da acção (SA)

 - Relatório Final da Coordenação (SA)

 - Cópias dos certificados de frequência emitidos (SA)

 - Inquérito de Qualidade, no caso da contratação da formação ser efetuada por pessoa coletiva (TA)

 - Certificações e homologações exigíveis ou pertinentes (TA);

 - Manuais, Textos de Apoio e Recursos Didáticos (SA)
-

Avaliação da Formação

Avaliação formativa

Orientada para a avaliação dos objectivos finais e prevista no Plano de Módulo do Formador elaborado pelo formador e aprovado pela coordenação, a avaliação formativa assenta principalmente, mas não em exclusivo, em processos de autoavaliação orientada capazes de identificar distorções pedagógicas e erros conceptuais. Tal como a avaliação de diagnóstico, poderá funcionar igualmente como factor desencadeador de diferenciação pedagógica e, em simultâneo, ser um elemento motivador para a melhoria de rendimento do aprendente.

Avaliação sumativa

Operacionalizada na observação de critérios predefinidos e assente nos instrumentos criados a avaliação sumativa permitirá verificar em que medida foi conseguida a aprendizagem prevista. A avaliação sumativa deverá permitir, também, classificar quantitativa e qualitativamente a prestação por módulo e global de cada um dos aprendentes.

Certificação da Formação

Certificação da frequência da formação

Nos cursos sem classificação, é emitido um certificado comprovativo da participação na acção.

Certificação da formação

Nos cursos com classificação final, aos formandos que obtiverem aproveitamento serão emitidos certificados, nos termos legais, assinados pelo gestor da formação, nos quais constam:

- Elementos identificativos do ES-CEFOC;
 - Elementos identificativos do formando;
 - Caracterização do curso realizado (designação do curso, datas de início e termo, carga horária total, local de realização das sessões presenciais);
 - Classificação obtida pelo formando (suficiente, bom, relevante e excelente). Para os participantes que tenham obtido aproveitamento insuficiente, poderá, a seu pedido, ser emitido uma declaração de frequência da acção do curso em causa;
 - Estrutura modular do curso e cargas horárias respectivas;
 - Outros elementos imperativos, ou apenas informativos, que sejam pertinentes para o curso em causa
-

Avaliação Global da Formação

Da responsabilidade da coordenação, esta avaliação aborda todas as etapas anteriores em relação a cada acção de cada um dos cursos realizados. Tendo por base um conjunto de critérios normalizados, esta avaliação é operacionalizada através de um relatório de avaliação global. Este relatório é enviado pela coordenação ao gestor da formação juntamente com as sugestões de melhoria que possam ter sido identificadas no final da formação.

Elo fundamental no processo de melhoria da qualidade da formação, este relatório, da mesma forma que deverá contribuir para a eliminação ou diminuição de falhas futuras, deverá igualmente referir os aspectos que poderão ser assumidos como boas práticas formativas extensíveis a outras acções do curso em causa ou mesmo, se possível, a outras acções de cursos distintos.

A aprovação, pelo gestor da formação, deste relatório marca o final do processo da actividade formativa ligado a uma acção concreta de um curso de formação específico.

Gestão e revisão do Manual de Qualidade

A gestão, o desenvolvimento e a revisão do sistema interno de garantia da qualidade competem ao Observatório da Qualidade.

O presente Manual será revisto e melhorado sempre que se revele necessário. A actualização do Manual é da responsabilidade do Gestor de Formação , mediante proposta da coordenação e do OQ, por necessidades de alteração do Manual da Qualidade ou por uniformização de procedimentos, e a validação é efectuada pelo Gestor da Formação



