

SOFT



ideia

software

# MQAF / MANUAL DA QUALIDADE DA ATIVIDADE FORMATIVA

REVISTO & APROVADO  
DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO SOFTIDEIA  
29-05-2018

# 1. Enquadramento e objetivos do Manual de Qualidade da Atividade Formativa

## a) Enquadramento e objetivos do Manual

A Softideia acredita que a capacitação das pessoas é o caminho da excelência, garantir a máxima qualidade dos serviços que apresenta aos seus clientes é a prioridade máxima.

Sendo a formação a melhor forma de capacitar pessoas, é fulcral que seja garantida a qualidade da formação ministrada aos participantes, assim, o principal objetivo deste manual é garantir a qualidade da atividade formativa praticada pela Softideia.

Para isso, define um conjunto de recursos essenciais a uma atuação com qualidade em cada fase do ciclo formativo e em cada uma das áreas de formação que se propõe desenvolver; planeia a atividade formativa de acordo com as necessidades identificadas nos seus clientes; orienta a sua ação para resultados e para práticas de melhoria contínua e define práticas e condutas no sentido de garantir a eficácia na sua atuação.

Este manual tem o objetivo de constituir uma referência na atuação técnica e pedagógica da Softideia, no sentido de uma prestação de serviços de formação orientada por princípios de qualidade, proporcionando aos seus clientes e parceiros uma maior garantia de um “produto final” com elevado rigor e eficácia.

Os Gestores de Formação são os responsáveis por cumprir e fazer cumprir as determinações do sistema de certificação da atividade formativa.

# 1. Enquadramento e objetivos do Manual de Qualidade da Atividade Formativa

## B) Caracterização da Softideia

A Softideia, nasce em 1996, sediada em Felgueiras, com o objetivo de criar e transmitir os melhores softwares de gestão aos seus clientes. Dada a sua localização, foi um processo quase natural, tornar-se um parceiro de referência para os fabricantes de calçado. Expandiu as suas soluções para as regiões subjacentes, obtendo uma cobertura quase nacional.

Ser um parceiro de referência, e garantir os melhores softwares de gestão, e um apoio sólido aos seus parceiros, sempre foi, desde a primeira hora, a linha condutora que guiou a Softideia.

Com os olhos postos no futuro, e existindo a clara noção que está inserida num mundo V.U.C.A. (volátil, incerto, complexo e ambíguo), uma política de flexibilidade e constante evolução, sedimentou o lugar da Softideia no mercado.

A ideia de flexibilidade e adaptabilidade, fez com que a Softideia pesquisasse incessantemente novas formas de atuação e novos mercados por explorar. Com esta ideia, e com um olhar atento ao futuro, identificou as carências formativas existentes na área dos softwares de gestão, e tendo já um enorme know-how, e qualidade de serviços comprovada, decidiu iniciar a sua prestação de serviços formativos nesta área.

Após o início da sua atividade na área da formação, e de resultados bastante satisfatórios, o próximo passo foi claro, a Softideia quer certificar-se pela DGERT.

2018

MQAF



## 2. Os princípios que nos guiam

- A Softideia acredita que cada cliente deve ser tratado de forma única.
- A Softideia acredita na capacitação das pessoas.
- A Softideia acredita que a qualidade dos seus serviços está intimamente relacionada com o sucesso do seu negócio.
- A Softideia acredita que colaboradores felizes são colaboradores capazes.



2018  
MQAF



### 3. Política e estratégia para a atividade formativa

A Softideia é especialista em várias áreas relativas à gestão de informação e informática.

A sua experiência consolidada no mercado nacional, assim, que seja prestado um vasto leque de serviços orientados para as especificidades de cada sector e empresa em áreas. Nas áreas de atuação e que oferece soluções aos seus clientes, nomeadamente em Software de gestão, no que diz respeito à sua criação, implementação e manutenção, e à sua atividade formativa, cada plano é adaptado ao cliente em questão de forma a garantir as respostas mais adequadas a determinada empresa em determinado momento.





#### 4. Descrição genérica da atividade formativa

A Softideia identifica as necessidades de formação dos clientes ou potenciais clientes, tendo em consideração os seguintes aspetos:

- Estratégia de desenvolvimento a curto/médio prazo
- Implementação de novas atividades/serviços
- Objetivos definidos na política de gestão
- Fatores críticos para o sucesso, no desempenho das funções dos seus colaboradores
- Melhoria dos padrões de qualidade e produtividade
- Integração e desenvolvimento de novos colaboradores
- Existência de novas tecnologias que necessitem de ser consolidadas junto dos seus clientes.

A Softideia avalia a eficácia da formação fornecida às empresas ou instituições suas clientes, através de questionários que os participantes da ação preenchem no final, com o objetivo de medir o impacto que a formação teve junto dos mesmos e o nível percebido, por estes, no que concerne à concretização dos objetivos definidos inicialmente.





#### 4. Descrição genérica da atividade formativa

Para além deste tipo de avaliação, propõe ainda a validação da formação através de questionários de entrada e de saída.

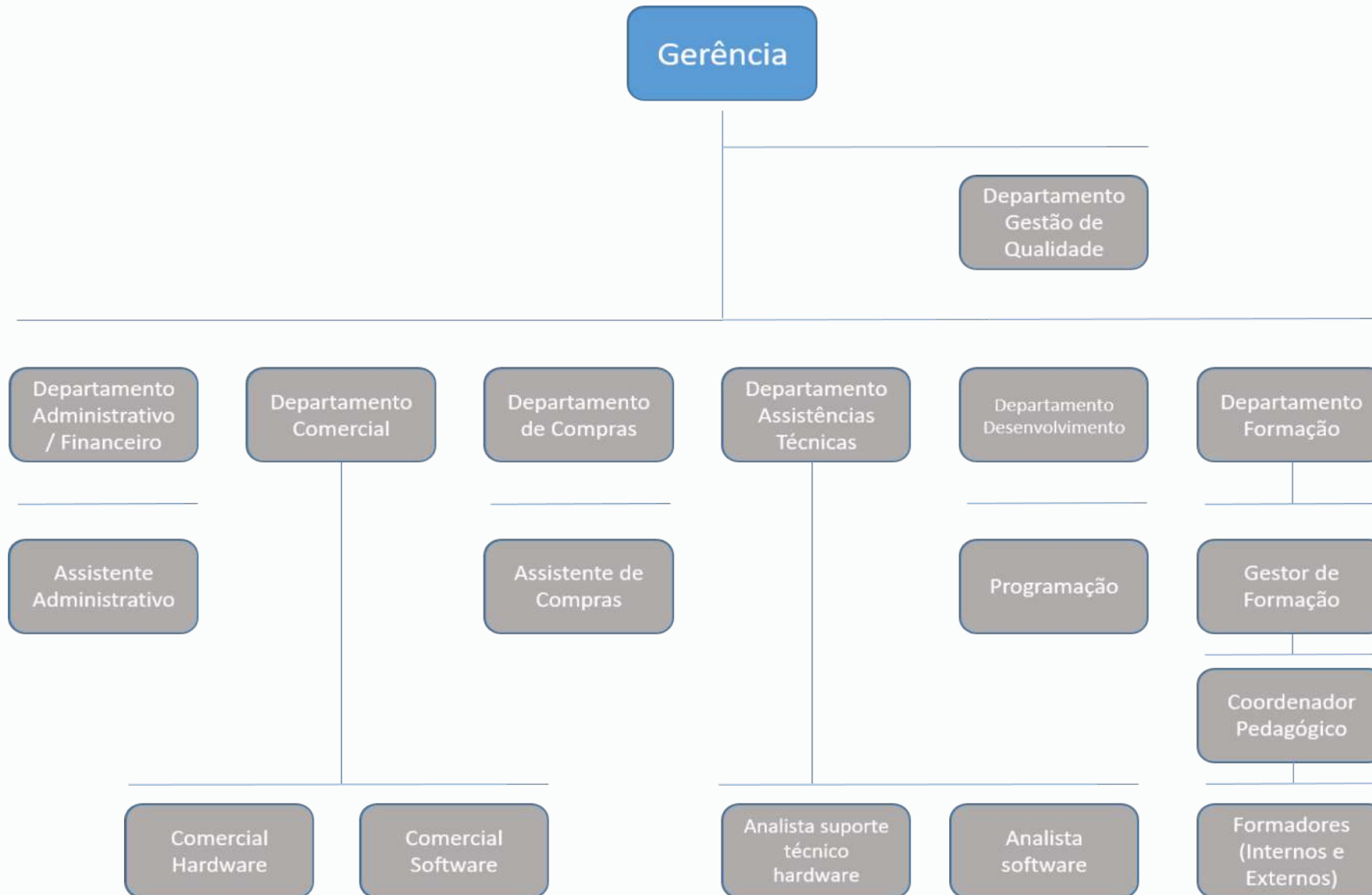
Em conformidade, a Softideia integra a sua atividade formativa nas seguintes três áreas de educação-formação:

- Informática na Área do Utilizador
- Indústrias do Têxtil, vestuário, calçado e couro
- Higiene e segurança no trabalho











## **6. DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS FUNÇÕES ASSOCIADAS À ATIVIDADE FORMATIVA**

2018

MQAF



### a) Formadores (Internos e Externos)

- ✓ Colaborar com a entidade na execução das ações, nas datas e horário a acordar entre as partes;
- ✓ Proporcionar os serviços de formação, atuando em nome e dentro das regras e orientações de funcionamento, salvaguardando-se a independência pedagógica do Formador;
- ✓ Participar em reuniões ou contactar a coordenação nos momentos chave das ações, nomeadamente, no início de cada ação, bem como, no decorrer e conclusão da mesma
- ✓ Aceitar as orientações técnico-pedagógicas transmitidas pela Softideia;
- ✓ Cumprir os horários e programas, responsabilizando-se pela elaboração da planificação, material didático e do manual a utilizar, e apoiar a avaliação dos formandos;
- ✓ Manter-se informado sobre a legislação em vigor;
- ✓ Zelar pelo equipamento e pela ordem e asseio do local da formação;
- ✓ Fornecer aos serviços da Softideia, os elementos necessários à constituição do dossiê técnico-pedagógico;
- ✓ Informar sobre anomalias que impeçam o normal funcionamento da formação, propondo, se necessário, soluções;
- ✓ Participar em reuniões ou contactar com a coordenação em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação);
- ✓ Conhecer e cumprir o regulamento interno.



2018

MQAF



## b) Coordenador Pedagógico

- ✓ Planear e conceber as atividades pedagógicas;
- ✓ Contatar com os formandos;
- ✓ Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento dos formadores e formandos;
- ✓ Participar em reuniões em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação) com todos os interlocutores necessários para a implementação do projeto formativo;
- ✓ Reformular com os formadores, se necessário, estratégias formativas, instrumentos e processos de avaliação;
- ✓ Colaborar, se necessário, na elaboração de um relatório de execução;
- ✓ Monitorizar o desenvolvimento do projeto formativo;
- ✓ Assegurar todas as condições de realização da atividade formativa;
- ✓ Coordenar todo o processo de avaliação do projeto formativo, incluindo a elaboração de relatórios.



# 2018 MQAF



## c) Gestor da Formação

- ✓ Responsável pela gestão e coordenação do planeamento, desenvolvimento e avaliação da atividade formativa;
- ✓ Responsável pela gestão dos recursos afetos à formação;
- ✓ Responsável pela articulação entre a Softideia e as entidades clientes;
- ✓ Responsável pela implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- ✓ Interlocutor privilegiado com o sistema de certificação;
- ✓ Responsável máximo pela política de formação, pelo planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades, pela gestão dos recursos afetos à atividade formativa e pelas relações externas respeitantes à mesma.



2018  
MQAF

#### d) Contabilista

- ✓ Responsável pela gestão técnica, contabilística e fiscal, com reconhecimento oficial apropriado.





2018  
MQAF

### a) Instalações destinadas às reuniões com clientes

- ✓ As reuniões com os clientes serão efetuadas majoritariamente e preferencialmente nas instalações do cliente. Caso seja necessário, os nossos clientes são convidados a deslocarem-se às nossas instalações, onde contamos com salas de reuniões equipadas para a sua receção.





# 2018 MQAF



## b) Salas de Formação

Ao nível das salas de formação, e visto que a maioria das ações decorrem nas instalações dos Clientes e/ou em locais previamente designados para o efeito, existem requisitos mínimos que devem ser assegurados em todos os cursos. Os formadores alocados a cada um dos projetos, deverão sempre visitar a sala de formação com antecedência para salvaguardar todas estas questões.

As salas de formação devem assim possuir as dimensões necessárias e suficientes para a colocação de todo o equipamento técnico-pedagógico e demais equipamentos de apoio, respeitando a área estipulada para o desenvolvimento das ações de formação; dispor de boas condições acústicas, ventilação natural e aquecimento artificial, iluminação natural e artificial, estando equipadas com instrumentos que permitam que sejam obscurecidas quando existe a necessidade de visualizar projeções.

Respeitamos as dimensões ideais de espaço de 2 m<sup>2</sup> por formando e as condições de higiene e segurança necessárias.

Como não é possível prever as necessidades de cada futuro cliente, não será possível enumerar materiais pedagógicos, sendo necessária uma análise caso a caso, para perceber os materiais necessários, a Softideia, após efetuado o levantamento dos materiais necessários, irá articular com a entidade cliente a sua obtenção.





# 2018 MQAF



## a) Revisão Anual

Todo o sistema de Qualidade da Formação da Softideia, inclusive este Manual da Qualidade, será revisto, com periodicidade anual, a partir da informação recolhida de uma série de reuniões realizadas com o maior número possível de intervenientes nos processos formativos e da análise e compilação de toda a informação gerada pelo sistema da qualidade da formação durante o ano – avaliações, ocorrências, reclamações. A análise da informação inserida no documento “Balanço de Atividades” será essencial a todo este processo.

Toda a informação passível de ser considerada como input de melhoria para o sistema será avaliada aquando da revisão anual e serão identificadas ações corretivas e preventivas para a melhoria contínua do Sistema. Essas ações de melhoria irão também integrar o Plano Anual de Atividades da Softideia.

Esta revisão é da responsabilidade do Gestor da Formação e deverá ocorrer no final de cada ano.



# 2018 MQAF

## b) Revisão Contínua

Sempre que se detete uma necessidade, cabe aos diferentes responsáveis desencadear as medidas corretivas ou preventivas adequadas.

Para tal, são imprescindíveis a indicação da versão de revisão e o preenchimento do quadro existente após o índice deste documento, com indicação do responsável e data da elaboração, verificação e aprovação.





2018

MQAF



### a) Diagnóstico Inicial

A fase de Diagnóstico Inicial influencia, em grande medida, todo o restante desenvolvimento do ciclo formativo, sendo que apenas com o conhecimento dos problemas / necessidades / interesses / expectativas dos colaboradores e do cliente é possível construir uma ação de formação sustentada e à medida, concretizando uma aprendizagem rica e necessária.

A Softideia, desenvolverá um plano formativo que será disponibilizado e divulgado através dos meios de divulgação que tem ao seu dispor. Após contactada pela entidade cliente, a Softideia marcará um conjunto de reuniões de forma a ser possível adaptar o máximo possível a sua ação de formação às necessidades específicas de cada cliente.

Ainda nesta fase é possível desvendar não só quais as lacunas de conhecimento e de competências existentes, as expectativas que trazem e os temas de que gostariam / esperam ver abordados ao longo da formação. Torna-se essencial verificar qual a realidade profissional do formando, quais as funções que assumem na empresa e as perspectivas futuras que detém.



# 2018 MQAF



## a) Diagnóstico Inicial

No momento do levantamento de necessidades de formação, será possível aferir as necessidades específicas de cada cliente, uma vez que, as metodologias de formação terão de ser adaptadas não só ao número de formandos, mas também, ao cargo que cada formando ocupa, bem como, todo o background que o mesmo tem relativamente ao tema em questão. Apenas desta forma será possível garantir que a melhor Ação Formativa para aquele cliente será desenvolvida com a máxima qualidade possível.

Em cada programa de formação deverão constar as seguintes informações: objetivos gerais e específicos, destinatários, pré-requisitos (se aplicável), tipo de ação em função do domínio temático, a modalidade recomendada, o tipo de organização, conteúdos programáticos, modalidade de avaliação e recursos e materiais pedagógicos necessários.

Fundamentalmente pretende-se que este processo traga mais-valias para o Cliente, para os responsáveis hierárquicos e para os colaboradores.



# 2018 MQAF



## b) Planeamento

O processo de planeamento de uma Ação de Formação tem início com a adjudicação de uma proposta de formação e após o desenvolvimento das etapas de planificação, considera-se o processo concluído com a validação do cronograma final de todas as ações a realizar.

No processo de planeamento, consideram-se as informações provenientes do levantamento/diagnóstico de necessidades de formação e desenvolve-se um acompanhamento e avaliação contínuos durante todo o processo, realizado pelo Coordenador Pedagógico e com o apoio dos Técnicos de Formação alocados à ação.





2018

MQAF



### c) Levantamento das necessidades de Formação

A intervenção da Softideia, é focada e individualizada a cada realidade.

A Softideia, irá desenvolver ações de formação nas diversas áreas que atua, após este desenvolvimento, e divulgação do mesmo, a Softideia será contactada pela entidade cliente, após este primeiro contacto, a Softideia, irá iniciar o processo de diagnóstico, bem como, um estudo alargado, junto do seu cliente relativamente às necessidades de formação e a melhor forma de adaptar a Ação de Formação à realidade do seu cliente.



# 2018 MQAF



## d) Âmbito de Aplicação

Definição das condições de funcionamento a aplicar a todos os intervenientes (entidade, empresa, formadores e formandos) da formação dirigida exclusivamente a empresas e/ou organizações clientes.

Pretende-se que as atividades formativas promovidas, sejam relevantes para as práticas profissionais, aumentem as capacidades para lidar com problemas emergentes e contribuam para o desenvolvimento de competências, de forma a contribuir para a melhoria da qualidade das intervenções dos profissionais.



2018

MQAF



### e) Planificação de atividades formativas

Atendendo à especificidade destas ações de formação e porque a maioria tem como sustentação processos de formação à medida das necessidades dos nossos clientes, a Softideia apresenta uma postura reativa aos diagnósticos realizados ao longo do ano.

#### Definição da cronologia global de realização das intervenções

O cronograma das ações de formação é definido no plano anual de formação, sendo o objetivo da Softideia ter a maior flexibilidade possível relativamente às necessidades de cada cliente, o cronograma poderá ser ajustado de forma a providenciar uma resposta mais eficaz aos seus clientes.

#### Estimativa dos meios necessários

- Meios Humanos: para realizar as ações de formação previstas a Softideia utilizará toda a sua equipa interna nas atividades de Planeamento, Organização e Promoção das ações de formação. Conta ainda com o apoio de formadores externos da sua Bolsa de Formadores.

A Softideia irá também articular com a entidade cliente os recursos pedagógicos e materiais necessários para a realização da Ação de Formação.





# 2018 MQAF



## a) Conceção ou adaptação das Ações de formação

A definição das Ações de Formação, têm início no plano anual de formação, que a Softideia criará e divulgará.

As ações de formação são criadas com base no know-how da Softideia, e na criação de valor que a mesma pode acrescentar. Assim, após o primeiro contacto por parte da entidade cliente, dar-se-á início ao processo de diagnóstico que permitirá à Softideia conhecer melhor a realidade da entidade cliente com o objetivo de adequar o melhor possível a sua ação de formação às especificidades de cada caso

A Softideia tentará sempre encontrar a melhor forma de prestar o serviço formativo que a entidade cliente apresenta necessidades, da forma mais eficaz possível. Para este processo ter sucesso, será necessária uma articulação precisa e constante entre a Softideia e a entidade cliente, de forma a perceber para que público será dirigida a Ação de formação.



2018

MQAF



## b) Conceção ou adaptação de metodologias e instrumentos

No âmbito da sua política de melhoria contínua, as metodologias e instrumentos utilizados são propostos pelos Técnicos de Formação e formadores externos ao Coordenador Pedagógico. Em conjunto, apreciam a adequabilidade dessas metodologias e instrumentos aos objetivos pedagógicos do curso.

A equipa pedagógica é sempre incentivada a indicar sugestões de melhoria tanto no que se refere às metodologias e instrumentos, como também relativamente aos conteúdos programáticos. Assim, a Softideia promove a melhoria da qualidade pedagógica da sua formação aproveitando os contributos e a larga experiência da sua equipa, detentores de vários saberes e experiências profissionais.

Por forma a facilitar todo o processo de conceção, a Equipa Pedagógica responsável pelo desenvolvimento de uma formação à medida, é convidada a responder às seguintes questões:



2018

MQAF



### Quanto tempo existe disponível?

É em função do tempo disponível que se deverá estabelecer:

- A abrangência/complexidade do objetivo geral da ação
- Número e profundidade dos objetivos específicos
- Grau de profundidade/pormenor dos conteúdos
- Grau de profundidade dos conteúdos programáticos
- Estrutura metodológica
- Técnicas pedagógicas e meios a utilizar

### Quem são os participantes da ação?

Tal como o tempo, também os participantes da ação, ou seja, as suas características, motivações e expectativas, constituem importantes condicionantes que se deverão ser consideradas na planificação da ação de formação.



# 2018 MQAF



## Quais os objetivos a atingir?

Fortemente dependente das duas etapas anteriores, a definição dos objetivos pedagógicos é, sem dúvida, uma das fases mais importantes da planificação da ação de formação, na medida em que se traduz na determinação do “ponto de chegada” e, ao mesmo tempo, da direção que se deve adotar para lá chegar.

Na prática, terá de se definir, tendo em conta as competências a desenvolver com o projeto formativo, os objetivos gerais e os objetivos específicos da ação.

## Quais os métodos mais adequados?

Fortemente mediada pelos conteúdos eleitos, a determinação dos métodos pedagógicos é ainda mais dependente dos objetivos definidos anteriormente. Assim sendo, a coerência entre estes dois elementos constitui, efetivamente, um dos primados para o sucesso e eficácia de um processo formativo.





# 2018 MQAF

## Quais as técnicas de avaliação mais adequadas?

Tal como acontece ao nível da eleição e previsão da estrutura metodológica a desenvolver, também no campo da avaliação, ou seja, do controlo dos objetivos visados, deverão identificar-se as diretrizes da prática, enunciando as técnicas de avaliação que se pretende concretizar em cada um dos momentos: avaliação de diagnóstico, avaliação formativa, avaliação sumativa, avaliação da reação dos formandos e avaliação pós-formação.





### c) Conceção de Suportes e Recursos Pedagógicos

As ações de formação da Softideia são realizadas por módulos temáticos. No entanto, a maioria da sua oferta formativa é constituída por cursos de curta duração.

Cada curso é constituído por um conjunto de sessões pré-determinado, devendo resultar na aquisição pelos formandos dos conhecimentos e competências previamente definidos. Cada curso, tem assim objetivos específicos, sendo nele utilizadas as correspondentes partes da conceção metodológica e das dinâmicas em sala.

As atividades didáticas desenvolvidas em cada sessão, os métodos e técnicas pedagógicas, meios e equipamentos a utilizar são discriminados nos respetivos planos de sessão que previamente são elaborados pela equipa de Técnicos de Formação e Formadores da Softideia e aprovados pelo Coordenador Pedagógico.



# 2018 MQAF



## Planos de Sessão

A conceção dos planos de sessão corresponde à operação de repartir um determinado número de tarefas pelo tempo disponível (tempo que deve ser o necessário e suficiente), de forma organizada, garantindo assim o atingir dos objetivos previamente definidos e, ao mesmo tempo, a sequência pedagógica definida ao nível do Programa de Formação. Porque durante uma sessão de formação, o formador tem de estar atento a inúmeros aspetos (conteúdos da mensagem, instrumentos e materiais de apoio, instruções para os exercícios, manter o contacto visual com os participantes, observar a comunicação não verbal, movimentar-se na sala, entre outros) a elaboração do plano de sessão permite uma organização e controlo das atividades previstas, através de uma consulta rápida no decorrer da sessão. O mesmo é dizer que permite o regresso à linha estabelecida quando há afastamentos ou desvios, constitui um bom auxiliar de memória, confere unidade e coerência à sessão, disciplina o pensamento e a ação, indica a lista dos auxiliares pedagógicos a utilizar e a ordem porque devem ser utilizados, permite uma gestão temporal eficaz.



# 2018 MQAF



Em termos de estrutura, o modelo de plano de sessão utilizado pela Softideia é dividido em duas partes:

## **Geral**

Contempla o rosto visível da sessão, ou seja, envolve as questões mais genéricas da sessão: identificação da sessão (curso, módulo, sessão – temas), data, local, duração da sessão, objetivos gerais da sessão, pré-requisitos para a sessão (internos e externos).

## **Programação**

Engloba os procedimentos a ter em conta em cada fase da sessão, de acordo com os objetivos específicos, no sentido de esclarecer a ordem e sequência das atividades a realizar.

Com a presente estrutura para a grelha de encadeamento será possível fazer uma leitura vertical da estrutura da sessão, assim como uma leitura horizontal da coerência e adequação existente entre objetivos, conteúdos, metodologia, avaliação das aprendizagens e tempo despendido.



#### d) Conceção ou adaptação da documentação de apoio

Após adaptada e aprovada pela entidade cliente os conteúdos programáticos do curso, a equipa pedagógica responsável pelo projeto inicia a elaboração dos respetivos manuais de formação e documentos de apoio. Estes são sujeitos a uma revisão e validação interpares e aprovados pelo Coordenador Pedagógico.



2018

MQAF



### e) Seleção e Alocação dos Recursos Humanos à Ação de Formação

As ações desenvolvidas pela Softideia envolvem, geralmente, a equipa formativa interna e um conjunto de formadores externos, de acordo com a dimensão e complexidade da temática a abordar. A seleção destes últimos é realizada atendendo às suas competências e ao desempenho demonstrado ao longo das últimas ações de formação. É também considerada a área geográfica de residência dos formadores e o local onde a ação de formação se realiza.

A Softideia privilegia a relação com os seus formadores externos a longo prazo, promovendo a qualidade formativa e a garantia da implementação das metodologias pedagógicas que valoriza.

Antes do início de cada ação todos os formadores estão já confirmados para ministrar cada curso na respetiva data, apenas são realizadas substituições por motivos de força maior. Frequentemente são realizadas reuniões entre os formadores externos e a equipa pedagógica, com vista à transmissão de informação pertinente para o sucesso da implementação da ação de formação.



2018

MQAF



### e) Seleção e Alocação dos Recursos Humanos à Ação de Formação

O processo de recrutamento e seleção dos formadores externos assume uma importância fulcral, sendo que da sua boa condução dependerá também o sucesso formativo. Em seguida são definidas as fases do processo, assim como, os requisitos, critérios, parâmetros e ponderação definidos para um correto recrutamento destes profissionais.

As fontes de recrutamento que a Softideia poderá ter ao seu dispor são:

- Envio de candidaturas espontâneas por parte dos formadores, efetuadas via site ou e-mail para a Softideia. Neste caso, o Coordenador Pedagógico, o qual será responsável pelo recrutamento e seleção dos formadores, registará ou providenciará que sejam registadas em base de dados as candidaturas recebidas para futuras e eventuais necessidades.
- Identificação de profissionais recomendados através da rede de contactos da empresa.





## Triagem Curricular

A apreciação curricular é um dos instrumentos centrais da seleção de formadores. Com efeito, cada currículo recebido é detalhadamente apreciado face à necessidade de afetação de um profissional para assegurar determinada Ação de Formação. Além dos factos invocados pelo candidato no seu Curriculum Vitae, poderão ser exigidos documentos complementares que suportam as alegações de competências e habilitações, nomeadamente: diplomas, certificados, declarações de empresas anteriores ou atuais relativamente ao volume de horas de formação ministradas e área(s) de educação-formação.

Nesta primeira etapa, os requisitos que o Coordenador Pedagógico define e à luz dos quais serão analisados cada um dos Currículos são os seguintes:

- Posse do Certificado de Competências Pedagógicas (CPP);
- Cursos frequentados, habilitações, certificações nacionais e internacionais
- Experiência profissional enquanto formador

Consequentemente, os candidatos considerados aptos passam ao próximo nível do processo de seleção.





# 2018 MQAF



## Entrevista Inicial

Os candidatos selecionados aquando da triagem curricular são, posteriormente, convocados para uma entrevista inicial individual a decorrer nas instalações da Softideia ou num outro espaço indicado para o efeito. Esta entrevista tem como principal objetivo o conhecimento do candidato “ao vivo”, das suas competências e características, e essencialmente do candidato enquanto pessoa: suas motivações, expectativas, drive com a Softideia.

Após a realização de todas as entrevistas, e tendo em conta estes critérios e parâmetros, é tomada a decisão sobre quais os candidatos que abandonam o processo e quais aqueles que prosseguem no processo, passando à fase seguinte: realização de uma sessão de simulação para validação de competências técnicas e pedagógicas.





2018  
MQAF

## 11. Articulação dos diferentes intervenientes do Processo Formativo

Sendo que a Softideia atua numa área específica, e tem padrões elevados na qualidade do seu processo formativo, é necessária uma comunicação constante e eficaz de forma a garantir que os métodos, conteúdos e objetivos estão alinhados, não só com os padrões de qualidade da Softideia, mas também com as necessidades específicas de cada cliente.





# 2018 MQAF



## 12. Seleção de espaços

Sendo a estratégia da Softideia a criação e divulgação de ações de formação, e consequente contato por parte das entidades clientes, o espaço para a realização das ações de formação será na sua maioria nas instalações da entidade cliente. Para ser garantida a qualidade da Ação de Formação, a Softideia visitará os espaços que a entidade cliente tem disponíveis com o intuito de perceber se existem, ou não, as condições necessárias ao desenvolvimento da Ação de Formação.







### 13. Seleção dos formandos

A seleção dos Formandos para determinado curso de formação é realizada através da análise qualitativa de uma série de dados profissionais e pessoais acerca do candidato. O interesse manifestado pelo candidato, o motivo pelo qual pretende realizar a ação de formação que se está a inscrever, sendo preferenciais os motivos de ordem profissional. São ainda considerados a disponibilidade e, em igualdade de circunstâncias nos parâmetros anteriores, a antiguidade da inscrição. Estes fatores são anotados nas fichas de inscrição.

As inscrições são formalizadas com a assinatura de um contrato.

O número de participantes por evento formativo é limitado. O número de participantes é especificamente definido para cada ação. Os critérios de seleção dos candidatos são, pela respetiva ordem de apresentação.







2018  
MQAF

#### 14. Organização e Gestão da Informação Relativa à Atividade Formativa

Toda a informação relativa à atividade formativa é registada informaticamente em ficheiros partilhados pelos intervenientes no processo formativo. O Coordenador Pedagógico, sob a supervisão do Gestor de Formação, efetua a monitorização e controlo de toda esta informação, para assegurar que todos os registos são realizados correta e atempadamente, assim como as ações que deles devem decorrer.





2018  
MQAF

## 15. Organização e Gestão da Atividade Formativa

A organização dos projetos formativos é apoiada e, ao mesmo tempo, orientada, por um dossier técnico-pedagógico, o qual contempla uma série de informações relacionadas com a caracterização do projeto e das pessoas envolvidas, assim como relacionada com o próprio desenvolvimento e avaliação dos projetos formativos em causa.





# 2018 MQAF



## 16. Avaliação

A avaliação do processo formativo é executada através da aplicação de questionários que permitem a verificação e o controlo do ponto de concretização da planificação da ação de formação.

Em termos práticos, a Softideia pretende, em cada ação de formação, averiguar a satisfação dos formandos e a perspetiva do formador face a diversas variáveis em causa. Sempre que possível ou sempre que se justifique e que exista concordância do cliente nesta metodologia, avançamos igualmente com a avaliação das aprendizagens realizadas pelos formandos e qual o impacto que essas mesmas aprendizagens tiveram na empresa cliente ou de forma individual em cada um dos participantes.





2018

MQAF



## 17. Acompanhamento e Avaliação da Formação

É desenvolvida com a finalidade de verificar até que ponto os objetivos foram alcançados e as competências desenvolvidas. Neste sentido, a avaliação decorre a diversos níveis: aprendizagens realizadas pelos formandos, satisfação dos formandos, a perspetiva do formador e impacto na entidade cliente.

A avaliação por parte do formador prende-se com a organização da ação, as instalações e equipamentos disponíveis, o grupo de participantes e os conteúdos programáticos. Quanto à avaliação dos formandos pretende-se obter o seu feedback sobre a organização da ação (que envolve a coordenação e a logística), as instalações e equipamentos, o conteúdo programático, a intervenção do formador e o nível de envolvimento dos restantes formandos (no seio do grupo de trabalho).



# 2018 MQAF



## Satisfação dos Formandos

A satisfação dos formandos é avaliada através da análise estatística e qualitativa das fichas de avaliação dos formandos que são preenchidas no final de cada ação de formação. A Softideia realiza a análise estatística das fichas de avaliação da satisfação dos formandos com vista a recolher a perceção dos mesmos sobre diferentes critérios de qualidade: avaliação global do curso / dos conteúdos programáticos / Formador (avaliação pedagógica do formador, dos materiais didáticos e meios pedagógicos utilizados) e outros. Esta avaliação é determinante para a implementação de ações de melhoria e para a contínua seleção dos melhores formadores.

## Grau de Aprendizagem

A avaliação do grau de aprendizagem dos formandos difere de curso para curso, podendo não existir nenhum momento de avaliação de aprendizagens, atendendo à duração e temática do mesmo. A avaliação qualitativa assenta sobretudo em questões de domínio dos conteúdos, participação, relações interpessoais e resultado de momentos avaliativos durante e no final da ação de formação (se existirem)







### **Avaliação dos Formadores**

O desempenho dos formadores é realizado pela compilação das avaliações dos formandos nos cursos que aqueles ministraram, bem como da avaliação realizada pelo Coordenador Pedagógico acerca do envolvimento deste nos cursos que asseguraram.

### **Avaliação de outros intervenientes**

A avaliação dos restantes intervenientes no processo formativo é realizada pela combinação das avaliações de satisfação dos formadores e formandos, que são integrados na avaliação da qualidade formativa, realizada anualmente e visível no Balanço de Atividades.

### **Análise de Reclamações**

Todas as Reclamações que se verificarem desconformes ao bom funcionamento do processo formativo são registadas na Folha de Reclamação, sendo datadas e encaminhadas para o responsável pela resolução da reclamação, Coordenador Pedagógico e para conhecimento do Gestor de Formação, que monitorizará a forma e o prazo em que a ocorrência é resolvida (que também são registados).





2018  
MQAF



## 18. Análise dos Resultados Anuais da Atividade

Alinhada com o processo de certificação, a Softideia assume o compromisso de elaborar o Balanço de Atividades anualmente, com vista à avaliação dos objetivos contemplados em Plano de Atividades, da avaliação dos indicadores de execução física dos projetos e da avaliação de indicadores de desempenho.

No entanto, a Softideia realiza periodicamente reuniões de equipa com vista à análise dos objetivos e metas definidos anteriormente e à forma como está a garantir a qualidade da prestação dos serviços de formação. Esta análise surge não só no âmbito de uma variante interna, mas também externa, onde são imprescindíveis as análises das fichas de avaliação dos formandos/formadores e da coordenação pedagógica.





# 2018 MQAF

## 19. Acesso e Obtenção do Manual da Qualidade da Ação Formativa

A Softideia, disponibilizará o presente manual a todos os formandos, no início de cada ação de formação.

Qualquer participante das ações de formação, pode também, requerer uma cópia junto dos serviços da Softideia.

Este manual estará presente no site da Softideia - [www.softideia.com](http://www.softideia.com)



---

# OBRIGADO.

“Se mostrar o problema às pessoas, e indicar uma solução,  
elas vão mobilizar-se para agir”

- Bill Gates -