



Educação Adventista

Manual de Qualidade da Atividade Formativa

AREASD – Academia de Formação

Código: MQAF Revisão: 0

Elaborado por: João Faustino
Data: 31/01/2023

Aprovado: João Faustino
Data 31/01/2023

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
2. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	5
Missão E Visão.....	6
Âmbito do Sistema de Gestão da Academia	6
Política e Estratégia para a atividade formativa	7
3. DESCRIÇÃO GENÉRICA DA ATIVIDADE FORMATIVA	7
3.1 Destinatários	7
3.2 Áreas de educação e formação	8
3.3 Modalidades de Formação	8
3.4 Formas de Organização	8
3.5 Organograma geral	8
3.6 Descrição genérica das funções associadas à atividade Formativa	9
3.6.1 Gestor de Formação - GF	9
3.6.2 Coordenador Pedagógico - CP	10
3.6.3 Responsável pelo Atendimento e Apoio Administrativo - RA.....	10
3.6.4 Formadores - FO	11
3.6.5 Contabilista - CT	11
3.6.6 Técnico de Informática - TI	11
3.6.7 Outros agentes - OA	11
4. DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS INSTALAÇÕES E RECURSOS MATERIAIS.....	12
5. INFORMAÇÃO EXPLICATIVA SOBRE A ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO	13
6. IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DA ATIVIDADE FORMATIVA.....	13
PG.01 – Matriz do Processo de Gestão	13
PG.01 – Processo de Gestão	14

PG.02 – Matriz do Processo de Gestão de Recursos e Partes Interessadas.....	17
PG.02 – Processo de Gestão de Recursos e Partes Interessadas	18
PO.01 – Matriz do Processo da Atividade Formativa	20
PO.01 – Processo da Atividade Formativa	20
7. APRESENTAÇÃO DOS IMPRESSOS E /OU INSTRUMENTOS REFERENCIADOS EM CADA PROCESSO	26
7.1 Documentação externa	26
7.2 Documentação interna.....	26
7.2.1 Formato e codificação	27
7.2.2 Estrutura.....	28
7.2.3 Edição e Revisão	28
8. CONTROLO DO DOCUMENTO	28

1. INTRODUÇÃO

A Associação Rede Escolar Adventista do Sétimo Dia – AREASD, elaborou este Manual de Qualidade como valor agregado à sua intervenção formativa, procurando permanentemente a melhoria contínua da sua atividade.

Este Manual rege-se pelos requisitos de Certificação da DGERT – Direcção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho.

O Manual tem como objetivo caracterizar de forma genérica a nossa Entidade, definindo a nossa intervenção e descrição de funções, identificando e caracterizando o Processo de Formação e dando a conhecer os documentos, instrumentos e registos associados à atividade formativa.

A AREASD assume um compromisso com toda a Organização, do cumprimento dos requisitos legais e outros aplicáveis em matéria de Formação.

A AREASD disponibiliza este Manual a todas as partes interessadas e público em geral.

O Presidente

(José Lagoa Costa)

2. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

A AREASD é uma Associação privada com fins não lucrativos que presta serviços de Educação e Formação Profissional.

Tem sede na Rua Acácio Paiva, n.º 35 – 1700-004 Lisboa e pode ser contactado através dos seguintes contactos:

Telefone: 213510910

E-mail: geral@reasd.pt

Site :

A Associação REASD foi constituída no dia 23 de junho de 2020, com o propósito de agregar um grupo de escolas do ensino particular e cooperativo, que constituíam a Rede de Escolar Adventista do Sétimo dias – REASD, Colégio Adventista de Oliveira do Douro, Colégio Adventista de Setúbal e Externato Adventista do Funchal.

A informação da primeira escola da REASD em Portugal, está registada em 1935. Em 2023 conta com cinco escolas, pertencendo a uma rede mundial com mais de 9.000 escolas em todo o mundo.

A Academia de Formação AREASD pretende, conceber, organizar e desenvolver ações de formação profissional que visam a aquisição e desenvolvimento de competências e atitudes, cuja síntese e integração possibilitam a adoção do comportamento adequado a um desempenho profissional, orientado para as competências técnicas de cada função desempenhada pelas pessoas.

Tendo a AREASD como atividade principal a educação e formação, principalmente nas áreas do Desenvolvimento pessoal e liderança, Religião e teologia, Enquadramento na Organização/Empresa (gestão da qualidade), Industrias alimentares (segurança alimentar e HACCP) e Serviços de apoio a crianças e jovens, tem vindo a desenvolver vários projetos nestas áreas em parceria com as diversas organizações.

A AREASD pretende ser uma entidade acreditada pela DGERT.

Como **objetivos estratégicos**, a AREASD pretende:

- Proporcionar as partes interessadas a prestação de serviços necessários à concretização dos seus objetivos;
- Diagnosticar problemas das partes interessadas, cuja solução possa ser obtida através de formação;
- Planear, programar e avaliar os vários projetos de formação, tendo em vista a satisfação das partes interessadas;
- Assegurar que todos as partes interessadas recebam a mesma qualidade de serviços, independentemente do seu âmbito de atividade, dimensão ou localização geográfica;
- Manter uma estreita colaboração entre várias equipas técnicas afetas a cada uma das partes interessadas, reforçando o estrito controlo de qualidade e níveis de execução satisfatórios;
- Adequar os seus serviços à especificidade de cada parte interessada;
- Desenvolver formação na área da religião e teologia;
- Contribuir para a implementação das boas práticas e sistemas de HACCP nas partes interessadas que atuem na área alimentar;
- Melhorar continuamente o processo formativo.

A AREASD visa sempre a valorização do ser humano, porque considera que este é o bem mais importante para o desenvolvimento do país.

MISSÃO E VISÃO

A AREASD - Academia de formação tem como missão e visão:

Visão:

Contribuir para o aumento de competências dos das pessoas da AREASD e da comunidade.

Missão:

Criar, promover e disponibilizar serviços de formação com qualidade, apostando no futuro das pessoas da AREASD e da comunidade, contribuindo para o aumento das suas competências.

A Direção assume o compromisso de promover a sua atividade formativa com qualidade e rigor, tendo por base os valores Cristãos, honestidade, transparência e ética profissional, respeitando os compromissos e valorização das pessoas.

Defender o nome e a imagem da AREASD.

Compreensão das Necessidades e Expetativas das Partes Interessadas

A AREASD, é uma instituição que desenvolve a sua atividade educativa e social em harmonia com outras instituições de âmbito social com uma forte envolvente nacional e local por forma a prestar serviços consistentes com as necessidades dos parceiros e da população em geral. Este serviço desenvolve-se em torno dos estatutos e dos regulamentos de cada resposta social no respeito das diretrizes legalmente estabelecidas para a instituição e no respeito das orientações das Tutelas.

A AREASD tem em implementação um Sistema de Gestão da Qualidade tendo em consideração as necessidades e expetativas de todas as partes interessadas relevantes.

ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA ACADEMIA

A AREASD, determinou o âmbito do Sistema de Gestão da Educação:

- CAOD – Colégio Adventista de Oliveira do Douro, com as Respostas Sociais de Pré-Escolar, 1.º, 2.º e 3.º Ciclo do Ensino Básico;
- CAS – Colégio Adventista de Setúbal, com as Respostas Sociais, 1.º Ciclo do Ensino Básico;
- EAF – Externato Adventista do Funchal, com as Respostas Sociais de Pré-Escolar, 1.º Ciclo do Ensino Básico

Da formação:

- **090 – Desenvolvimento Pessoal**
- **221 – Religião e Teologia**
- **347 – Enquadramento na organização/empresa**
- **541 – Indústrias Alimentares**
- **761 – Serviços de Apoio a Crianças e Jovens**

POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A ATIVIDADE FORMATIVA

A AREASD tem como política e estratégia planejar, conceber, organizar e desenvolver ações de formação profissional que visem a aquisição e desenvolvimento de competências e atitudes, cuja síntese e integração possibilitem a adoção do comportamento adequado.

A atividade formativa da AREASD assenta na seguinte Política e Estratégia:

- Prestar um serviço com qualidade e rigor na área da formação profissional,
- Contribuir para o aumento das competências das pessoas

Com valores fundamentais para a sustentabilidade da Entidade:

- Honestidade e transparência
- Ética profissional
- Respeito pelos compromissos
- Valorização dos colaboradores
- Defender a imagem e o nome da AREASD

E tendo por principal estratégia:

- Oferecer aos formandos um serviço de que nos orgulhemos
- Desenvolver competências de relacionamento interpessoal
- Envolver as comunidades sociais e os diferentes parceiros sociais no enquadramento profissional
- Promover a igualdade de oportunidades
- Disponibilizar recursos e apoios adequados
- Motivar e envolver todos os colaboradores para uma melhoria contínua

Ciente desta orientação estratégica, a AREASD planeia, executa, verifica e atua em todo o processo formativo, com vista a uma melhoria contínua na qualificação das pessoas.

3. DESCRIÇÃO GENÉRICA DA ATIVIDADE FORMATIVA

3.1 DESTINATÁRIOS

Conforme política e estratégia definida Direção da AREASD, pretende desenvolver a sua intervenção formativa:

- **090 – Desenvolvimento Pessoal**
 - Programas de formação em liderança no contexto do desenvolvimento pessoal para os responsáveis das instituições da AREASD e parceiros.
 - Programas de formação em desenvolvimento pessoal para todos os profissionais da AREASD com a finalidade de desenvolver competências comportamentais
- **221 – Religião e Teologia**
 - Programas de formação de religião e teologia, De forma a contribuir para a Educação e desenvolvimento espiritual, das crenças, conceitos e textos, destinados a crianças jovens e adultos.
- **347 – Enquadramento na organização/empresa**
 - Programas de formação na área da gestão da qualidade, de modo que todas as pessoas possam gerir eficazmente a sua área com os conceitos de avaliação de processos e procedimentos, riscos e objetivos, com vista à melhoria contínua das organizações.

- Facilitar a oportunidade para aumentar a satisfação do cliente e uniformizar na estrutura da AREASD a documentação necessária para evidenciar a abordagem por processos e o pensamento baseado em risco.
- **541 – Indústrias Alimentares**
 - Reconhecer a importância da higiene e segurança alimentar e sensibilizar os formandos relativamente aos conceitos gerais do sistema HACCP na produção de alimentos seguros.
 - Programas de formação em boas praticas, pré-requisitos, e plano de HACCP (pontos críticos de controlo), pela AREASD e parceiros, de forma a garantir a segurança alimentar.
- **761 – Serviços de Apoio a Crianças e Jovens**
 - Programas de formação para técnicos de atividades para jovens da AREASD e dos parceiros, de como cuidar, apoiar, vigiar e acompanhar crianças e jovens até aos 18 anos, colaborando na execução de atividades lúdicas e pedagógicas de forma a promover o seu bem-estar e desenvolvimento, respeitando os princípios de segurança e deontologia profissional.

3.2 ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

A AREASD, pretende ministrar formação profissional nas seguintes áreas, de Educação e Formação:

- **090 – Desenvolvimento Pessoal**
- **221 – Religião e Teologia**
- **347 – Enquadramento na organização/empresa**
- **541 – Indústrias Alimentares**
- **761 – Serviços de Apoio a Crianças e Jovens**

3.3 MODALIDADES DE FORMAÇÃO

A AREASD pretende promover a sua atividade formativa de acordo com as seguintes modalidades de formação:

- Formações modulares (inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações)
- Formação contínua (outras ações de formação não inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações)

3.4 FORMAS DE ORGANIZAÇÃO

A intervenção formativa da AREASD pode ser **organizada de forma presencial ou online**.

Organizamos as ações tendo em conta:

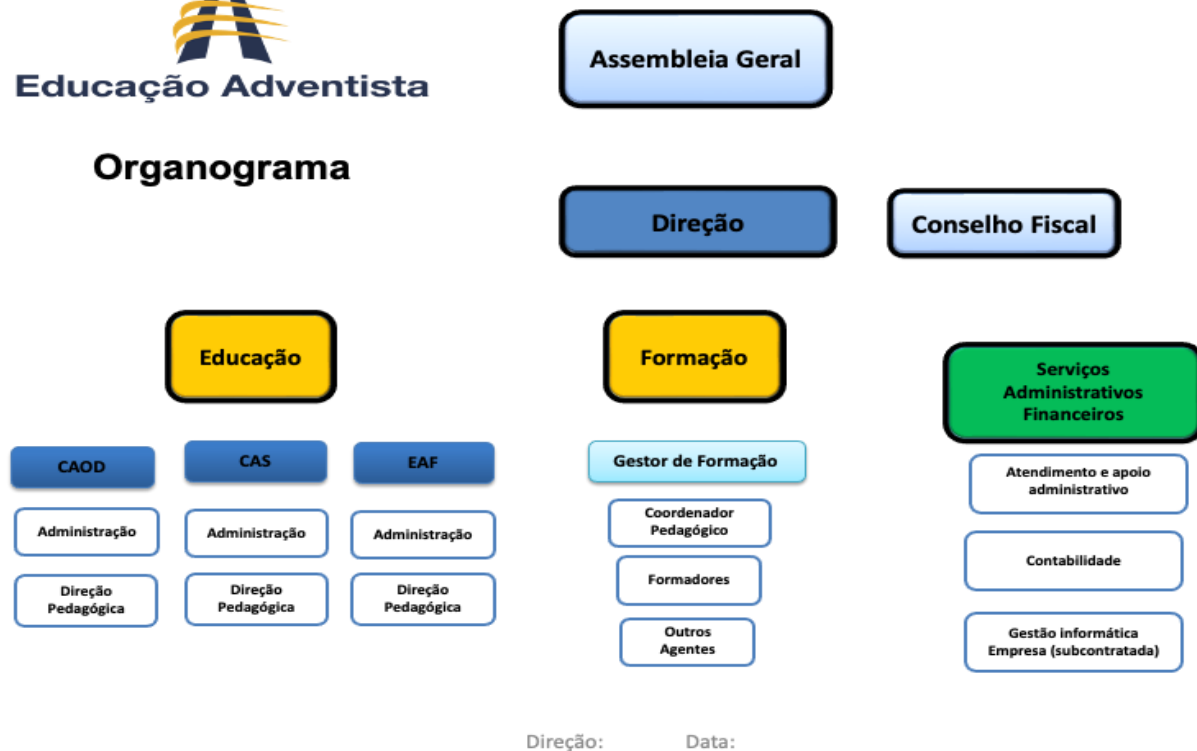
- a natureza das competências a desenvolver
- as características particulares dos destinatários da formação
- os recursos disponíveis na entidade

3.5 ORGANOGRAMA GERAL

A AREASD estabeleceu uma estrutura organizacional com base no organigrama em anexo – Anexo I Organograma Academia AREASD, no sentido de operacionalizar a atividade formativa, procurando uma melhoria contínua na sua eficácia.



Organograma



3.6 DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS FUNÇÕES ASSOCIADAS À ATIVIDADE FORMATIVA

A presente descrição de funções estabelece e formaliza as responsabilidades de todos os recursos humanos afetos ao processo formativo da AREASD – Academia de Formação:

- Gestor de Formação
- Coordenador Pedagógico
- Responsável pelo Atendimento e Apoio Administrativo
- Formadores
- Contabilista
- Técnico de Informática
- Outros agentes (tais como: consultores, especialistas em tratamento estatístico e técnicos de acompanhamento e avaliação da formação).

3.6.1 GESTOR DE FORMAÇÃO - GF

- Responsável pelo Processo de Formação, pela sua gestão e coordenação geral;
- Estabelecer e manter adequada a Política e Estratégia da AREASD, garantindo que os objetivos e as metas são estabelecidos e controlados;
- Autorizar os meios técnicos, humanos e financeiros que vierem a ser afectados;
- Garantir o desenvolvimento das atividades da Academia de Formação, em termos de gestão corrente, preparação e execução do Plano de Formação;
- Aprovar o Plano de Intervenção Formativa e Balanço de Atividades;
- Gerir os recursos humanos afectos à formação;

- Assegurar a execução do plano de formação e controlar a aplicação do orçamento, promovendo todos os ajustamentos e iniciativas consideradas necessárias;
- Apresentar sugestões e recomendações as partes interessadas que julgar convenientes tendo em vista o bom funcionamento do departamento de formação;
- Disponibilizar pessoas, físicos, materiais e financeiros para o bom desenvolvimento da atividade formativa;
- Assegurar a avaliação dos programas de formação;
- Assegurar o cumprimento dos requisitos do Sistema de Certificação, garantindo as boas práticas formativas implementadas;
- Assegurar que os requisitos das partes interessadas são determinados e que se foi ao seu encontro tendo em vista aumentar a satisfação do cliente;
- Realizar auditorias a ações de formação;
- Assegurar que as responsabilidades e as autoridades são definidas e comunicadas dentro da Organização;
- Assegurar que as pessoas estão conscientes da relevância e da importância das suas atividades e de como as mesmas contribuem para serem atingidos os objetivos da AREASD;
- Assegurar a atualização das pessoas e seus registos.

3.6.2 COORDENADOR PEDAGÓGICO - CP

- Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela coordenação pedagógica da intervenção formativa;
- Proceder ao levantamento das necessidades de formação e sugerir prioridades;
- Elaborar o plano de intervenção formativa;
- Reunir, divulgar e tratar a informação sobre a formação a desenvolver segundo o Plano de Intervenção aprovado;
- Dar a conhecer aos formadores o regulamento interno de funcionamento e procedimentos da Entidade Formadora;
- Dar a conhecer aos formandos o regulamento interno de funcionamento da Entidade Formadora;
- Elaborar toda a documentação de suporte ao dossier técnico – pedagógico;
- Coordenar os formadores de acordo com a respetiva área de educação e formação;
- Proceder à execução de relatórios de avaliação da formação;
- Prestar o apoio necessário aos formadores e formandos no início, durante a execução e no final do curso;
- Conceber novos instrumentos, registos, manuais de formação.
- Cumprir com o estabelecido nos procedimentos internos, utilizando os documentos controlados e elaborando os registos aplicáveis
- Contribuir para a melhoria contínua da Entidade através do registo e reporte das ocorrências detetadas e do registo e reporte de sugestões de melhoria
- Coordenar e registar as ocorrências.

3.6.3 RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO E APOIO ADMINISTRATIVO - RA

- Assegurar o atendimento permanente diário, presencial e telefónico;
- Assegurar o apoio administrativo ao processo formativo;
- Fotocopiar e organizar documentação a distribuir aos participantes, de acordo com as instruções fornecidas;
- Elaborar documentação de divulgação e inscrição dos participantes;

- Elaborar e emitir os respetivos certificados de formação;
- Proceder ao arquivo de toda a documentação pedagógica;
- Prestar informações que venham a ser solicitadas;
- Prestar o apoio administrativo e logístico necessário;
- Contribuir para a melhoria contínua da atividade formativa da Entidade através do registo e reporte das ocorrências detetadas e do registo e reporte de sugestões de melhoria;
- Cumprir com o estabelecido nos procedimentos internos, utilizando os documentos controlados e elaborando os registos aplicáveis.

3.6.4 FORMADORES - FO

- Executar a formação segundo o estabelecido no contrato ou acordo de prestação de serviços;
- Cumprir com o estabelecido nos procedimentos internos, utilizando os documentos controlados e elaborando os registos aplicáveis;
- Ser assíduo e pontual;
- Zelar pelos meios materiais e técnicos postos à sua disposição;
- Assegurar a reserva sobre os dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes;
- Procurar atingir os objetivos da ação, tendo em consideração os destinatários do mesmo
- Cooperar com a Coordenação Pedagógica, bem como com os outros intervenientes no processo formativo, no sentido de assegurar a eficácia da ação de formação
- Preparar de forma adequada e prévia a planificação da formação, de forma a garantir o seu bom desenvolvimento de acordo com o respetivo programa de formação;
- Assegurar a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação da formação;
- Assumir padrões de comportamento que favoreçam a criação de um clima de confiança e compreensão mútua entre os intervenientes no processo formativo
- Elaborar e registar os respetivos sumários em cada uma das sessões
- Promover a assinatura dos formandos na folha de registo de presenças
- Contribuir para a melhoria contínua da atividade formativa da Entidade através do registo e reporte das ocorrências detetadas e do registo e reporte de sugestões de melhoria.
- Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação
- Cumprir e fazer cumprir os regulamentos específicos das acções de formação, quando aplicável.

3.6.5 CONTABILISTA - CT

- Responsabilidade técnica, contabilística e fiscal.

3.6.6 TÉCNICO DE INFORMÁTICA - TI

- Responsabilidade técnica para configuração de sistemas, instalação de equipamentos, upgrades, aluguer de equipamento informático, manutenção de máquinas e verificação de falhas.

3.6.7 OUTROS AGENTES - OA

- Responsáveis pelo desenvolvimento de outras atividades a montante ou a jusante da execução do processo formativo e que contribuem para o desenvolvimento global do mesmo.
- Responsável por prestar consultoria, acompanhamento e avaliação das acções, técnicos de apoio psico-social, entre outros, de acordo com o respectivo contrato de prestação de serviços.

- Contribuir para a melhoria contínua da atividade formativa da AREASD através do registo e reporte das ocorrências detetadas e do registo e reporte de sugestões de melhoria.
- Cumprir com o estabelecido nos procedimentos internos, utilizando os documentos controlados e elaborando os registos aplicáveis.

4. DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS INSTALAÇÕES E RECURSOS MATERIAIS

As instalações da AREASD abrangem uma área com cerca de 200 m².

A formação é desenvolvida em espaço próprio na sede ou nas instituições parceiras, com equipamentos e materiais de apoio da AREASD ou dos parceiros.

Os espaços afetos à formação na sede são:

- 1 sala de formação (com cerca de 32 m²), com capacidade para 18 formandos.

- Gabinete do Gestor da Formação e coordenador pedagógico

- Recepção / Sala de atendimento permanente (com cerca de 12 m²).

Estes espaços têm mobiliário próprio, condições ambientais e de higiene e segurança adequadas e estão equipadas de forma a permitir o uso dos equipamentos de apoio ao desenvolvimento da formação.

Os equipamentos e materiais de apoio afetos à formação são:

- Sala de formação:

- 1 Quadro
- 1 Tela de projecção
- 9 Mesas
- 20 Cadeiras
- 1 Vídeo projector
- Computadores necessários para o desenvolvimento da formação

Os computadores estão ligados a uma rede sem fios – wireless.

- Recepção / Sala de atendimento permanente

- 1 secretárias
- 4 cadeiras
- 1 placar informativo com certificados, credenciações, homologações da entidade
- 1 impressora multifunções

Todas as salas possuem janelas para o exterior, com iluminação natural, e as salas de formação encontram-se equipadas com ar condicionado.

As suas condições acústicas são boas, assim como a iluminação, ventilação e temperatura, promovendo as condições necessárias para uma boa aprendizagem. Sempre que necessário esta sala poderá ser escurecida para a visualização de projeções.

As instalações da AREASD dispõem ainda de instalações sanitárias, diferenciadas por sexos e afastadas da zona de salas.

Nos casos em que os parceiros não possuam instalações para realizar a formação a AREASD compromete-se a efetuar o aluguer de instalações, garantindo as condições pedagógico-didáticas

para o desenvolvimento da ação, nomeadamente iluminação adequada, boas condições acústicas, controlo de ventilação e temperatura, de modo a promover as condições necessárias para uma boa aprendizagem.

Para formação com a componente prática a AREASD terá em conta os requisitos previsto na legislação específica com base nas melhores práticas observadas tendo em conta os resultados da formação.

5. INFORMAÇÃO EXPLICATIVA SOBRE A ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O Manual de Qualidade da Atividade Formativa descreve os procedimentos e práticas a utilizar no decorrer do processo formativo da Academia AREASD.

1. Enquadramento do documento e caracterização da entidade

Este capítulo teve por objetivo caracterizar de forma genérica a entidade formadora, a sua atividade e estrutura, enquadrando a aplicação deste Manual na sua organização interna.

2. Identificação dos processos da atividade formativa

No capítulo 2 encontra-se definida a abordagem de processos da AREASD. Esta abordagem foi definida de acordo com os princípios de gestão da qualidade e tendo em conta que um processo é um conjunto de atividades interligadas que transforma entradas em saídas, com valor acrescentado, utilizando recursos.

É neste capítulo que se identificam as atividades que constituem o Processo de Formação.

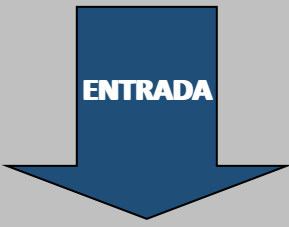
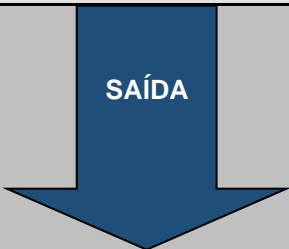
6. IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DA ATIVIDADE FORMATIVA

Na sua abordagem de Processos, a AREASD identificou:

- PG.01 - Processo de Gestão
- PG.02 - Processo de Gestão de Recursos e Partes Interessadas
- PO.01 – Processo da Atividade Formativa

Os dois processos de gestão estão caracterizados por uma matriz e pelo respetivo procedimento descrevendo em pormenor a gestão de cada uma das atividades.

PG.01 – MATRIZ DO PROCESSO DE GESTÃO

 ENTRADA	<ul style="list-style-type: none"> • A AREASD e o seu contexto, os requisitos do clientes, necessidades e expectativas de partes interessadas relevantes; • Informações e dados resultantes do Balanço de Atividades e Relatório de contas • Revisão pela Gestão • Necessidades de Melhoria • Requisitos legais e normativos • Novas atividades • Todos os documentos e registos relacionados com o Sistema de Gestão 					
ATIVIDADES	Gestor do processo Intervenientes				Documentos de Referência	
	D	GF	CP	CO L	Instruções de trabalho ou Procedimentos	Impressos
Análise, verificação e controlo da aplicabilidade da legislação	•	•	•	○		
Definição e Atualização da Política da AREASD O contexto da AREASD e as necessidades e expectativas das partes interessadas	•	•	○	○	MQAF	
Planeamento e Gestão de Objetivos da Qualidade, Gestão de riscos e Oportunidades	•	•	•	○	MQAF	<ul style="list-style-type: none"> • IMP.PO.01.01- Plano de Intervenção Formativa • IMP.PG.01.01-Lista de documentação • IMP.PO.01.15-Balanço de atividade • IMP-PG.01.02-Ata de revisão pela Gestão
Gestão da Saúde, Segurança no trabalho e ambiente	•	•	○	○	Plano de segurança e Medidas de Autoproteção	
Informação Documental	○	•	•	○	MQAF	• IMP.PG.01.01-Lista de documentação
Gestão da comunicação/Informação	•	•	•	○	PG01	
Avaliação do desempenho do processo	•	•	•	•	MQAF	• IMP.PO.01.01-Plano de Atividade Formativa
 SAÍDA	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação do cliente, resultado de produtos e serviços • Política da Qualidade apropriada e atualizada • Objetivos, Riscos e Oportunidades identificadas • Melhoria da eficácia do sistema • Plano de Ação • Cumprimento da legislação de SST e Ambiente • Melhoria do produto/serviço • Necessidades de recursos • Documentos e Registos controlados do Sistema de Gestão • Comunicação e Informação eficaz • Melhoria contínua 					
INDICADORES	• Ver IMP.PO.01-Plano da Atividade Formativa					
GESTOR DO PROCESSO	Direção					

PG.01 – PROCESSO DE GESTÃO

Procedimento do Processo de Gestão

1. OBJETIVO

Gerir o Processo de Gestão tendo em conta: Análise, verificação e controlo da aplicabilidade da legislação; da Gestão de Sistema: Política, Planeamento, e definição dos objetivos; Gestão Documental; Gestão da Saúde, Segurança no trabalho e ambiente; Gestão da comunicação/Informação; Avaliação do Desempenho do Processo, Riscos e Oportunidades.

2. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Análise, verificação e controlo da aplicabilidade da legislação

Esta atividade consiste em identificar os requisitos legais e outros aplicáveis à atividade da AREASD.

DEFINIÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DA HORIZONTE, O CONTEXTO DA HORIZONTE E AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS

A **Política da AREASD** é estabelecida pela Direção e é apropriada à organização. É revista durante a Revisão pela Gestão ou sempre que necessário.

PLANEAMENTO E GESTÃO DE OBJETIVOS DA QUALIDADE, GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES

O Planeamento é realizado com base em estratégias da organização, definição de objetivos, necessidades e expectativas das partes interessadas, avaliação da legislação e outros requisitos aplicáveis.

É da responsabilidade do Gestor da Formação, definir o Plano de Atividades Formativas para poder acompanhar o cumprimento dos objetivos e metas definidas

GESTÃO DA SAÚDE, SEGURANÇA NO TRABALHO E AMBIENTE

A Direção assegura um ambiente de trabalho adequado através da identificação das condições ambientais próprias no que diz respeito a temperatura, iluminação, ventilação e ruído.

INFORMAÇÃO DOCUMENTAL

A AREASD assegura o controlo de documentos, dados e registos de acordo com o MAQF.

Os documentos e registos do Sistema de Gestão encontram-se descritos na “**Lista de Documentação**”.

GESTÃO DA COMUNICAÇÃO/INFORMAÇÃO

A AREASD determina as necessidades de comunicação interna e externas relevantes para o SG.

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PROCESSO, RISCOS E OPORTUNIDADES

É da responsabilidade de todos/as os/as intervenientes sugerirem melhorias e contribuírem para a avaliação dos riscos e oportunidades para o bom desempenho e melhoria do processo.

3. RECURSOS DO PROCESSO

Humanos

Ver Matriz, PG01

Equipamentos

Ver MQAF,

8. CONTROLO DO DOCUMENTO

Rev.	Aprovação	Páginas Revistas	Registo das Alterações
0			

PG.02 – MATRIZ DO PROCESSO DE GESTÃO DE RECURSOS E PARTES INTERESSADAS

ENTRADA		<ul style="list-style-type: none"> - A AREASD e o seu contexto, os requisitos do clientes, necessidades e expectativas de partes interessadas relevantes; - Recursos Humanos - Instalações, Materiais e equipamentos - Recursos Financeiros - Necessidade de compras - Riscos e oportunidades do processo 							
ATIVIDADES	● Responsáveis ○ Participantes						Documentos de Referência		
	D	GF	CP	S AF	COL	PAR	Instruções de trabalho/Outros documentos	Impressos	
Gestão de Recursos Humanos	●	●	○	○	○	○	Referencial DGERT PG02 MQAF RI	Currículo Ficha Curricular DGERT CCP	
Gestão das Instalações, Materiais e Equipamentos	●	●	○	○	○		Referencial DGERT PG02 MQAF		
Gestão de Recursos Financeiros	●						PG02	IMP.PO.01.01-Plano de Intervenção Formativa IMP.PO.01.15-Balanco de Atividades	
Aquisição de produtos e serviços	●	●	○	●	○		PG02		
Partes Interessadas/ Gestão de Parcerias	●	●	○	○	○	○	PG02 MQAF		
Avaliação do desempenho do Processo, Riscos e Oportunidades	●	●	●	●	●		MQAF	PO.01.01 Plano da Atividade Formativa	
SAÍDA		<ul style="list-style-type: none"> - Satisfação do cliente, resultados do SGQ e produtos e serviços - Pessoas aptas a desempenhar funções - Objetivos, Riscos e Oportunidades identificadas e tratadas - Recursos financeiros otimizados - Compras em conformidade com os requisitos - Infraestruturas adequadas e conservadas - Melhorias do processo 							
INDICADORES		PO.01.01 Plano da Atividade Formativa							
GESTOR DO PROCESSO		Direção / Gestor de Formação							

PG.02 – PROCESSO DE GESTÃO DE RECURSOS E PARTES INTERESSADAS

Procedimento Geral do Processo de Gestão de Recursos e Partes Interessadas

1. OBJETIVO

Gerir o Processo de Gestão de Recursos e Partes Interessadas, tendo em conta as atividades relativas à Gestão de Recursos Humanos, Gestão das Instalações, Materiais e Equipamentos, Gestão de Recursos Financeiros, Aquisição de produtos e serviço, Gestão de Partes Interessadas/Gestão de Parcerias e Avaliação do Desempenho do Processo, Riscos e Oportunidades.

2. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Gestão de Recursos Humanos

Esta atividade consiste em gerir os Recursos Humanos, da AREASD de acordo com os requisitos legais e outros aplicáveis, e com os princípios da AREASD.

A Direção e o Gestor da Formação têm como compromisso avaliar as necessidades dos Recursos Humanos de acordo com uma seleção e admissão de novos colaboradores que cumpram as funções definidas no seu MQAF e que assegurem um atendimento diário com qualidade havendo um compromisso deontológico para que os Recursos Humanos participem na melhoria contínua do processo formativo.

O acolhimento inicial de qualquer colaborador, deverá ser feito pelo Gestor da Formação, perante a apresentação do Regulamento Interno e a informação disponibilizada para o exercício da sua função.

Todos os colaboradores identificados terão de preencher o modelo de Ficha Curricular DGERT.

Os instrumentos de monitorização e avaliação estão descritos no processo formativo.

Gestão das Instalações, Materiais e Equipamentos

A Direção e o Gestor da Formação são responsáveis por garantir e manter instalações, materiais e equipamentos nas condições necessárias, que permitam atingir a conformidade com os requisitos dos serviços prestados.

Na AREASD existe a correta identificação e caracterização dos equipamentos bem como a sua manutenção periódica quando necessária.

As instalações, materiais e equipamento estão descritos no MQAF.

Gestão de Recursos Financeiros

A AREASD elabora, anualmente, uma previsão orçamental de recursos financeiros e uma demonstração de resultados a ser aprovada em Assembleia Geral, que permitirá alcançar os objetivos definidos através da sua disponibilização e também do seu controlo.

Aquisição de produtos e serviços

A AREASD assegura que o serviço prestado está conforme os requisitos especificados. Avalia e seleciona os seus fornecedores, com base nas suas aptidões para fornecer o produto/serviço de acordo com os requisitos legais e outros.

Gestão de Partes Interessadas / Gestão de Parceiros

A gestão dos parceiros possibilita a partilha de conhecimentos, recursos, experiências e tecnologias e são um meio de identificar e potenciar os recursos existentes na comunidade.

Avaliação do Desempenho do Processo, Riscos e Oportunidades

É da responsabilidade de todos/as os/as intervenientes sugerirem melhorias e contribuírem para a avaliação dos riscos e oportunidades para o bom desempenho e melhoria do processo.

3. RECURSOS DO PROCESSO

Humanos

Ver matriz, PG02.


Equipamentos

Ver MQAF,

4. CONTROLO DO DOCUMENTO

Rev.	Aprovação	Páginas Revistas	Registo das Alterações
0			

PO.01 – MATRIZ DO PROCESSO DA ATIVIDADE FORMATIVA

		<p align="center">MATRIZ DE PROCESSO PO.01 - Processo de Atividade Formativa</p>		<p align="right">GESTOR DO PROCESSO: Gestor de Formação</p>	
Entradas	Actividades	<p align="center">● Responsáveis ○ Participantes</p> <p align="center">D G C S F O C C I</p>	Saídas		
Política e objectivos estratégicos; Diagnóstico de necessidades de formação; Prioridades estratégicas locais, regionais e setoriais; Requisitos de clientes e partes interessadas; Legislação aplicada; Requisitos DGERT.	Planeamento (Diagnóstico de necessidades de formação e planificação de intervenção formativa)	○ ● ● ● ● ● ● ● ●	Plano da Intervenção Formativa; Candidaturas a Programas Co-Financiados; Planos de Formação de Empresas; Cumprimento da legislação aplicável e requisitos DGERT; satisfação das necessidades do cliente.		
Plano da Intervenção Formativa; Candidaturas a Programas Co-Financiados; Identificação de competências a desenvolver, objetivos de aprendizagem, forma de organização, modalidade de formação, seqüência de módulos, carga horária; seleção de métodos pedagógicos; recursos técnico-pedagógicos; estratégias pedagógicas; Requisitos dos clientes e partes interessadas; Cumprimento da legislação e requisitos DGERT.	Conceção	○ ● ● ● ● ● ● ● ●	Programas de Formação concebidos e adaptados às necessidades; Planificação da Formação; Métodos Pedagógicos adequados; Recursos Técnico-pedagógicos concebidos e adaptados; estratégias pedagógicas ajustadas; necessidade de recursos humanos e de materiais; satisfação das necessidades dos clientes e partes interessadas.		
Recursos humanos e materiais necessários; Documentação para divulgação da oferta pedagógica; Necessidade de seleção de formandos; Necessidade de organização da Equipa Técnico-pedagógica; Requisitos dos clientes e partes interessadas; Cumprimento da legislação e requisitos DGERT.	Promoção e Organização da atividade formativa	○ ● ● ● ● ● ● ● ●	Formandos e Formadores selecionados; Equipa Técnico-pedagógica organizada; Formação promovida e divulgada; Satisfação das necessidades do cliente e partes interessadas.		
Equipa Técnico-pedagógica organizada; Necessidade de organização do dossier técnico-pedagógico; Regulamento interno de Funcionamento; Requisitos dos clientes e partes interessadas; Cumprimento da legislação e requisitos DGERT.	Desenvolvimento e execução da atividade formativa	○ ● ● ● ● ● ● ● ●	Dossier Técnico-pedagógico organizado; Formação executada; relatório de acompanhamento da Coordenação Pedagógica; Satisfação das necessidades do cliente e partes interessadas.		
Avaliação diagnóstica (quando aplicável); conhecimentos adquiridos pelos formandos; dados relativos à participação, assiduidade, interesse/ motivação, relacionamento interpessoal, resultados de trabalhos em grupo; dados relativos à satisfação dos ex-formandos com os benefícios atingidos; Requisitos dos clientes; Cumprimento da legislação e requisitos DGERT.	Acompanhamento e avaliação	○ ● ● ● ● ● ● ● ●	Formandos avaliados e aprovados; Satisfação dos formandos; Ação de formação, materiais e aspetos organizativos avaliados; desempenho do formador avaliado; dados relativos ao acompanhamento e avaliação da formação; identificação de reclamações, ocorrências e não conformidades; Relatório de Avaliação final da ação quando aplicável; Eficácia da Formação; Satisfação das necessidades dos clientes e partes interessadas e evidência da formação através da emissão de certificado.		
Dados relativos a todas as atividades do ciclo formativo; Plano de Intervenção Formativa; Relatórios de Acompanhamento e Avaliação; Programa de Monitorização e acompanhamento de indicadores.	Avaliação do Desempenho do Processo (Medir, analisar e Melhorar)	○ ● ● ● ● ● ● ● ●	Balanço de Atividades anual; Indicadores acompanhados e monitorizados; Avaliação do Desempenho do processo Formativo; Ações Corretivas e preventivas implementadas ou planeadas; Reclamações tratadas; Sugestões de Melhoria implementadas ou planeadas; dados para o Plano de Intervenção formativa do ano seguinte.		
<small>GER -Gerência; GF - Gestor de Formação; CP - Coordenador Pedagógico; SAF - Serviços Administrativos e Financeiros; FORM - Formadores; OAG - Outros Agentes; CLI - Clientes; CONT - Contabilista; INF - Técnico de Informática</small>					
INDICADORES DO PROCESSO: Ver Programa de acompanhamento e monitorização de indicadores					
<small>EDIÇÃO: 1 REVISÃO: 0 ELABORADO POR: João Daniel Faustino DATA: 15/10/2023 APROVADO POR: João Daniel Faustino DATA: 15/10/2023</small>					

PO.01 – Processo da Atividade Formativa

Procedimento Geral do Processo da Atividade Formativa

1. OBJECTIVO

Gerir as atividades inerentes ao Processo de Formação ministrados, presencial ou à distância. No desenvolvimento da formação à distância devem ser cumpridos os requisitos DGERT, nomeadamente: Nome de utilizador e senha de acesso à plataforma tecnológica utilizada, no perfil do formando.

2. DESCRIÇÃO DAS ACTIVIDADES

2.1 Planeamento

Diagnóstico de Necessidades de Formação (Identificação da Formação Necessária)

Os interessados nas ações de formação ministradas podem a todo o momento efetuar uma pré – inscrição.

Para tal deverão enviar a sua candidatura por email, confirmar a proposta e o programa enviados previamente para aprovação.

Os candidatos deverão enviar, todos os dados de informação pessoal pedidos e assegurarem os requisitos de pré-seleção para o desempenho específico.

Deverão ser estabelecidos requisitos para seleção dos formandos:

Curso	Requisitos de seleção
1. ACESSO A ESTRUTURAS	
1.1 – Nome do curso	Exemplos de requisitos: Boa capacidade de relacionamento Capacidade (potencial) de iniciativa Saúde física e mental que permitam o desenvolvimento desta atividade

Face aos objetivos e às necessidades de formação detetadas é definida a planificação de intervenções ou atividades formativas, definindo cronologicamente a realização das intervenções e a estimativa dos meios necessários, (humanos, pedagógicos, materiais e financeiros).

2.2 Conceção

Após ter sido efetuado o diagnóstico de necessidades de formação, devem ser planeadas as intervenções formativas de acordo com: **ver planos de sessão**

- ✓ Conteúdos programáticos
- ✓ Objetivos das ações
- ✓ Duração das ações
- ✓ Previsão de recursos humanos, materiais e financeiros
- ✓ Avaliação
- ✓ Métodos utilizados
- ✓ Definição de formadores

2.2.1 Atualização e Conceção de Programas de Formação

Os programas são concebidos em função das reais necessidades dos formandos e em concordância com o sector de atividade e as funções que os técnicos em causa desempenham nas organizações.

Os Programas de Formação incluem:

- ✓ Descrição
- ✓ Objetivos
- ✓ Conteúdo programático
- ✓ Destinatários
- ✓ Duração

A validação dos Programas de Formação é efetuada pelo Gestor da Formação.

As metodologias utilizadas são definidas tendo em conta os objetivos gerais e específicos, a população alvo, modalidade de formação, formas de organização, metodologias de formação e avaliação, conteúdos programáticos, cargas horárias, recursos materiais e pedagógicos.

2.2.2 Atualização e Conceção de Documentação Técnico-Pedagógica

O Coordenador Pedagógico concebe o dossier técnico-pedagógico em função do diagnóstico efetuado para o respetivo Programa de Formação.

Os Serviços Administrativos elaboram as Pastas Individuais de Formação para distribuição e apoiar aos formandos.

A verificação e validação da documentação técnico-pedagógica acima referida, deve cumprir o Dossier Técnico-Pedagógico.

2.3 – Promoção e Organização da Atividades Formativa

Os Recursos Humanos envolvidos numa ação de formação são selecionados tendo em conta as competências adequadas, a experiência e formação pedagógica bem como outras qualificações relevantes para o tipo de formação.

Deverá existir uma bolsa de formadores devidamente certificados e com conhecimentos e experiência teórico-prática específica na área em que atua.

Deve ser garantido o devido apoio logístico às ações de formação, quer a nível de apoio administrativo, técnico e de serviços.

A divulgação de formação é efetuada através de contactos diretos, e-mails individuais, inserções publicitárias nas revistas, catálogos, folhetos e outro material promocional.

2.4 – Desenvolvimento e execução da atividade formativa

O cumprimento dos requisitos necessários para os recursos humanos afetos à formação deverão ser evidenciados.

As evidências do cumprimento dos requisitos mínimos para os recursos humanos estão descritas nas fichas curriculares (existentes no site da DGERT).

Deverá ser elaborado um dossier técnico-pedagógico para cada ação de acordo com os requisitos da DGERT.

No desenvolvimento das ações de formação, deve ser levado em consideração os conteúdos e os objetivos a atingir de acordo com as necessidades evidenciadas. Estas ações são realizadas de acordo com o planeado, embora possam verificar-se ajustamentos sempre que necessário.

Nas simulações das sessões práticas deverão ser assegurados espaços (indoor e outdoor) que reproduzem os contextos normais de trabalho, possuindo estruturas reais para o desenvolvimento das ações.

Aquando da afetação de recursos humanos ficam logo estabelecidas quais serão as suas respetivas responsabilidades.

Existe uma articulação pedagógica entre os vários serviços e intervenientes no processo. Essa articulação é feita presencialmente sob a forma de reuniões ou via telemática.

No decorrer da ação de formação serão utilizadas diferentes metodologias pedagógicas de formação pelos formadores:

- **Metodologia Expositiva**
- **Metodologia Interrogativa**
- **Metodologia Demonstrativa**
- **Metodologia Ativa**

Na componente teórica a metodologia aplicada é uma metodologia expositiva, demonstrativa e/ou interrogativa.

Na componente mais prática é utilizada uma metodologia de formação mais ativa e demonstrativa podendo também ser utilizadas algumas das outras metodologias acima enunciadas.

2.5 – Acompanhamento e avaliação

No início da ação de formação é atribuído um dossier de formação individual no qual está o contacto da entidade formadora e que os formandos deverão utilizar para resolver qualquer questão relacionada com o decorrer da ação de formação e no decurso da atividade formativa.

No dossier de Formação deverá estar incluído o conteúdo programático e toda a documentação inerente ao curso. Durante a formação teórica é efetuado um acompanhamento ao formando pelo formador, com o objetivo de esclarecer qualquer dúvida que possa surgir. Na formação prática o acompanhamento ao formando deve ser mais personalizado, de modo a garantir que estejam asseguradas todas as condições de segurança para a prática dos exercícios e manobras propostas.

Em algumas ações de formação efetuadas a pedidos de clientes, o acompanhamento dos formandos é efetuado nos seus postos de trabalho.

A atividade formativa deve realizar-se em espaços adequados e com os meios e recursos necessários, tanto humanos como materiais.

Avaliação Diagnóstica

A metodologia de avaliação diagnóstica baseia-se na evidência do cumprimento dos requisitos mínimos definidos para a frequência em cada ação de formação. No início da ação o formador efetua uma auscultação aos formandos sobre os conhecimentos e experiência que trazem de modo a avaliar e ajustar a formação ao grupo.

Avaliação da Aprendizagem teórico-prática

As metodologias de avaliação de conhecimentos adquiridos são baseadas em testes teóricos e de observação prática ao longo da formação.

No final da componente teórica, os formandos podem realizar um teste de avaliação individual para assegurar a assimilação dos conhecimentos mínimos.

No final da componente prática, os formandos serão avaliados de forma individual com os instrumentos definidos para cada ação, de forma a se obter a demonstração de aquisição das respetivas competências, com o intuito de confirmar a aquisição dos conhecimentos.

Avaliação da Satisfação dos Formandos

No final de cada formação é efetuado um questionário de avaliação onde os formandos podem avaliar a ação de formação, o formador e os recursos utilizados. Para além da avaliação, os formandos podem ainda dar sugestões de melhoria.

Avaliação da Satisfação dos Formadores

No final de cada formação é efetuado um questionário de avaliação onde os formadores podem avaliar a adequação das metodologias utilizadas, o apoio da coordenação pedagógica, desempenho logístico e administrativo, a dualidade das instalações, equipamentos e meios tecnológicos e dar sugestões de melhoria.

Avaliação do formador pela entidade

No final de cada formação é efetuado uma avaliação do formador pela entidade, através da média da avaliação dos formandos, a documentação disponibilizada, os registos no dossier técnico-pedagógico, o zelo pelos meios ao seu dispor, a assiduidade, pontualidade e respeito pela carga horaria.

Acompanhamento pós-formação (Eficácia da Formação)

O acompanhamento pós-formação tem por objetivo analisar o percurso pós-formação dos ex-formandos em termos de satisfação e aplicação dos conhecimentos/ competências adquiridas e do impacto no seu desempenho profissional.

O acompanhamento pós-formação é realizado sempre que se justifique, com a finalidade de monitorizar o impacto e a aplicabilidade dos cursos ministrados.

Avaliação de entidades externas

Sempre que se justifique deverá ser avaliado o serviço de formação prestado.

Análise de resultados anuais da atividade

Os resultados anuais da atividade são analisados e avaliados os seus objetivos e indicadores no balanço da atividade.

Orientação para resultados e melhoria continua

Tratamento de reclamações

Para eventuais ocorrências extraordinárias (queixas e reclamações) durante o desenvolvimento de um curso, o formando poderá recorrer ao modelo de ocorrências, o qual deverá ser entregue à Coordenação Pedagógica para que esta possa analisar a reclamação/queixa, dando o respetivo tratamento no prazo de cinco dias.

Toda a reclamação apresentada por um cliente, seja esta, verbal ou escrita, deverá ser registada no relatório de reclamações, que deverá se encaminhado para a coordenação da formação, de forma a permitir a sua rápida avaliação e tratamento.

No caso da reclamação ser apresentada no livro de reclamações, a mesma deverá seguir os procedimentos legais, e a evidência do seu tratamento deverá ser registada no Plano de Ocorrências/ Não conformidades/ Reclamações/ Melhorias.

Qualquer tratamento da reclamação ou sugestão respeita o procedimento de Medição, Análise e Melhoria da AREASD.

Melhorias

Em todos os tratamentos das ocorrências, não conformidades, reclamações e melhoria, a AREASD tem como praticas de análise regular da sua atividade formativa, registar todas estas constatações no Plano de Ocorrências/ Não conformidades/ Reclamações/ Melhorias, de forma a assegurar e melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão, fomentando a melhoria contínua participada por todas as partes interessadas.

A AREASD empreende ações corretivas em todas as não conformidades e reclamações com o fim de evitar repetições, bem como determina as ações que são necessárias para eliminar as causas de potenciais não conformidades com o objetivo de prevenir a sua ocorrência.

A AREASD analisa os resultados e a tendência das melhorias no final do ano para retratar os seus resultados no balanço de atividades.

Auditorias Internas

Poderão realizadas auditorias internas, em intervalos planeados, para verificar se o Sistema de Gestão está conforme os requisitos definidos pela DGERT.

Certificação

O aproveitamento nas ações de formação evidencia-se através da emissão de um certificado de formação profissional, via plataforma SIGO, com os respetivos conteúdos programáticos.

Os formandos que não tenham aproveitamento, mas tenham frequentado e obtido aproveitamento na componente teórica, é-lhes fornecido somente o certificado de frequência de formação, referindo que possuem conhecimentos teóricos.

2.6 – Avaliação do Desempenho do Processo

É da responsabilidade de todos/asa/os intervenientes, sugerirem melhorias e contribuir para a avaliação dos riscos e oportunidades para o bom desempenho e melhoria do processo.

3. RECURSOS DO PROCESSO

Humanos

Ver matriz, PO.01

Equipamentos

Ver MQAF

4. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

Procedimentos e Manuais	Atividades do Processo Formativo	Modelos Associados
MQAF, RI, PO.01	Planeamento	IMP.PO.01.20 Ficha de diagnóstico das necessidades de formação
		Plano de Intervenção Formativa IMP.PO.01.01
	Conceção	Programa de Formação IMP.PO.01.02
	Organização e Promoção das AF	Cronograma da Formação, IMP.PO.01.03
		Planificação de Sessões, IMP.PO.01.04
	Desenvolvimento e execução da AF	Folha de Presenças, IMP.PO.01.05
		Folha de Sumários / Justificação de faltas IMP.PO.01.06
		Índice do Dossier Pedagógico – IMP.PO.01.13
		Ficha de ocorrências IMP.PO.01.07
	Acompanhamento e Avaliação	Avaliação da satisfação da Ação pelos Formandos IMP.PO.01.08

Procedimentos e Manuais	Atividades do Processo Formativo	Modelos Associados
		Avaliação da Ação pelo formador IMP.PO.01.09
		Avaliação da eficácia da formação IMP.PO.01.10 Plano de Ocorrências, NC, Reclamações e Melhoria IMP.PO.01.20
	Avaliação do desempenho do processo	Relatório de avaliação final da formação IMP.PO.01.11
		Estatística IMP.Po.01.12
		Avaliação do Formador pela Entidade IMP.PO.01.14
	Certificação	Certificado (via plataforma SIGO)

6. CONTROLO DO DOCUMENTO

Revisão	Data Aprovação	Páginas Revistas	Registo das Alterações
1		todas	

É da responsabilidade de todos/asa/os intervenientes, sugerirem melhorias e contribuírem para a avaliação dos riscos e oportunidades para o bom desempenho e melhoria do processo.

7. APRESENTAÇÃO DOS IMPRESSOS E /OU INSTRUMENTOS REFERENCIADOS EM CADA PROCESSO

A normalização dos documentos constitui um elemento essencial na estruturação e organização interna da AREASD, garantindo que todos os colaboradores utilizem os impressos adequados a cada atividade do processo de formação.

A documentação afeta ao processo de formação encontra-se organizada de acordo com dois tipos de documentos: de origem externa e de origem interna.

7.1 DOCUMENTAÇÃO EXTERNA

Designa-se por *documentação externa*, todos os documentos necessários para que a AREASD possa gerir o sistema de um modo eficaz como por exemplo: legislação aplicável, requisitos de certificação de entidades formadoras, requisitos para homologação de cursos, avisos de abertura de candidaturas e outros requisitos de partes interessadas.

7.2 DOCUMENTAÇÃO INTERNA

A *documentação interna* inclui impressos, instrumentos e registos afetos às atividades do processo de formação.

Manual de Qualidade da Atividade Formativa

Documento que identifica e descreve todos os processos, metodologias, procedimentos, intervenientes e recursos utilizados no âmbito das diferentes fases do ciclo formativo, traduzindo as práticas existentes.

Regulamento Interno de Funcionamento

Documento que define as regras internas de funcionamento, quer para colaboradores, quer para formadores, clientes e partes interessadas.

Plano de Intervenção Formativa

Documento que descreve as atividades formativas planeadas para um determinado período

Balanco de Atividades	Documento que descreve os resultados, decorrentes das atividades formativas desenvolvidas num determinado período, de acordo com o Plano de Intervenção Formativa aprovado
Processos	Conjunto de atividades que, inter-relacionadas ou inter-atuantes, transformam entradas em saídas; Os processos são apresentados por uma matriz de responsabilidades e por um procedimento geral que descreve as atividades do processo
Procedimento Geral	Documento que descreve o modo operacional das atividades do Processo
Impresso	Documento com o fim de fazer circular informação, controlar atividades, registrar dados ou outros que se entendam necessários
Documentos Associados (anexos, ajudas visuais)	Outros documentos necessários, criados, para auxiliar a gestão documental

7.2.1 FORMATO E CODIFICAÇÃO

7.2.1.1 Manuais, Regulamentos, Plano de intervenção e Balanço de atividades

O Manual de Qualidade da Atividade Formativa, Planos de Intervenção, Balanço de Atividades e Regulamento Interno de Funcionamento têm como cabeçalho o nome do documento e o logótipo da AREASD. Como rodapé, apresentam o seguinte:

Código ABC	Edição X Revisão Y	Elaborado por: _____ Data DD/MM/AA	Aprovado _____ Data DD/MM/AA	por
------------	-----------------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----

O código *ABC* deve traduzir as iniciais do respetivo documento. Por exemplo, MQAF para Manual de Qualidade da Atividade Formativa.

7.2.1.2 Procedimentos

Os **Procedimentos** apresentam a seguinte *Template*:

Logotipo em vigor	PROCEDIMENTO GERAL	Código do processo
	<i>Processo: (Nome do Processo)</i>	Página x de y

O código *ABC* deve traduzir as iniciais do nome do processo. Por exemplo, PF para Processo de Formação.

Em rodapé, os procedimentos apresentam o seguinte formato:

Elaborado por:	Data:	Aprovado por:	Data:
----------------	-------	---------------	-------

7.2.1.3 Impressos

Os **Impressos** apresentam o seguinte formato:

Cabeçalho: Logotipo em vigor e Nome do Modelo

Rodapé: Código do Impresso composto por "IMP.P00.00"

7.2.2 ESTRUTURA

7.2.2.1 Matriz de Processo

A Matriz do Processo descreve as entradas e saídas por atividades e as responsabilidades das funções/ Recursos Humanos afetos a cada atividade do processo da Atividade Formativa.

4.2.2.2 Procedimento Geral

Um procedimento geral apresenta a seguinte estrutura:

Objetivo	Descreve de forma clara e concreta as atividades a cumprir
Definições e Siglas (quando aplicável)	Definições dos conceitos utilizados no texto do documento necessários à correta interpretação do mesmo
Descrição das atividades	Descreve o modo operacional de todas as atividades do processo
Controlo do Documento	Descreve as alterações/revisões para cada edição do procedimento geral

7.2.3 Edição e Revisão

As alterações/revisões dos documentos deverão ser identificadas no local respetivo, na última folha do documento, em campo próprio para o efeito, sempre que aplicável.

É identificada uma nova revisão, sempre que o documento sofre alteração ao seu layout e conteúdo.

Todos os documentos em papel, originais e cópias, existentes nos detentores devem ser eliminados pelos mesmos, supervisionados pelo Gestor de Formação.

A responsabilidade pela aprovação revisão e atualização do documento é da responsabilidade do Gestor de Formação.

8. CONTROLO DO DOCUMENTO

Rev.	Data Aprovação	Páginas Revistas	Registo das Alterações
1	4/04/2024	Todas	-