



Manual de Qualidade da Atividade Formativa

Lima Empreende Co & Networking, LDA

Morada: Rua do Emigrante, Ed. Afonso III, Loja 52,
Piso 1-Z, 4980-648 Pte. da Barca

Telefone: +351 258 098 396

Email: limaempreende@gmail.com

Conteúdo

1	Enquadramento	2
1.1	Destinatários	2
1.2	Elaboração, arquivo, publicação, distribuição e revisão do documento	2
2	Caracterização da entidade	3
2.1	Missão, Visão e Valores	3
2.1.1	Missão	3
2.1.2	Visão	3
2.1.3	Valores	4
2.2	Serviços prestados	5
3	Descrição genérica da atividade formativa	6
3.1	Política e estratégia para a atividade formativa	6
3.2	Formas de organização desenvolvidas pela entidade	7
3.3	Estrutura, organização interna e recursos físicos	7
3.3.1	Equipa técnico-pedagógica	8
3.3.2	Recursos físicos	9
4	Identificação e caracterização das três fases (e respectivos processos) do ciclo de atividade formativa	10
4.1	Planeamento	11
4.1.1	DNF - Diagnóstico de Necessidades de Formação	11
4.1.2	Planeamento da atividade formativa	12
4.2	Desenvolvimento	12
4.2.1	Conceção/adaptação de programas de formação e suporte pedagógico	12
4.2.2	Seleção e afetação de recursos humanos (formadores e outros agentes)	14
4.2.3	Articulação dos diferentes intervenientes no processo formativo	15
4.2.4	Promoção e divulgação das ações	16
4.3	Seleção dos formandos e constituição de grupos de formação	17
4.4	Organização e gestão da informação - dossiers relativos à atividade formativa	18
4.5	Gestão logística e administrativa das ações	19
4.6	Avaliação	21
4.6.1	Acompanhamento e avaliação da formação	21
4.6.2	Acompanhamento pós-formação	22
4.6.3	Balanço anual da atividade formativa e medição—análise de resultados	22
4.6.4	Ações/orientações de melhoria contínua para novo ciclo formativo	24
5	Procedimento de tratamento de sugestões/reclamações	25
6	Anexos	26
6.1	Espaço físico	26
6.2	Apresentação da equipa técnico-pedagógica	28

1 Enquadramento

O Manual de Qualidade da Atividade Formativa é o 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 ou a implementar pela entidade, devendo estar permanentemente atualizado. É o documento que enquadra a entidade formadora e descreve todos os processos e procedimentos de atuação da atividade formativa e traduz as práticas nela existentes.

1.1 Destinatários

O presente manual destina-se a todos os intervenientes na atividade formativa da **Lima Empreende Co & NetWorking, Lda**, nomeadamente formandos, formadores, colaboradores e todos os que solicitem os seus serviços, pelo que é recomendada a sua leitura.

1.2 Elaboração, arquivo, publicação, distribuição e revisão do documento

A elaboração deste manual contou com a colaboração da equipa formativa, sendo a equipa de coordenação pedagógica responsável pelo seu conteúdo, arquivo, publicação, distribuição e revisão. Sempre que o conteúdo deste manual apresente diferenças significativas relativamente às práticas mantidas, o mesmo será revisto e atualizado.

O referido manual está organizado e respeita na sua estrutura as áreas e os elementos constantes no guião orientador da **DGERT**, encontrando-se assim, na página da internet da **Lima Empreende Co & Networking, Lda** e podendo ser consultado por todas as pessoas que a visitem, sendo ainda disponibilizado a todos os interessados.

A Lima Empreende procede à revisão do presente documento sempre que se verifiquem alterações à legislação em vigor e as mesmas estejam diretamente relacionadas com a sua atividade e procedimentos ou no âmbito de processos de melhoria contínua da atividade formativa. Compete à coordenadora pedagógica a atualização e validação do manual.

2 Caracterização da entidade

A **Lima Empreende Co & Networking, Lda** é uma empresa que presta serviços de assessoria integrada na gestão dos negócios, disponibilizando um acompanhamento especializado e personalizado para cada cliente. A empresa foi fundada por três mulheres empreendedoras que, com as várias experiências e competências que foram desenvolvendo ao longo da sua vida, juntaram-se neste projeto empresarial para desenvolver um forte propósito que liga o desenvolvimento humano e social ao mundo dos negócios e das organizações.

A empresa, criada em 2020, tem a sua sede na Rua do Emigrante, Ed. Afonso III, loja 52, no concelho de Ponte da Barca, distrito de Viana do Castelo, sendo também um espaço que permite o Co & Networking para incubar ideias e negócios dos seus empreendedores. A **Lima Empreende Co & Networking, Lda** encontra-se em fase de co-financiamento ao abrigo do Projeto + Coeso Interior, e tem o seu foco nos negócios e organizações, prestando serviços de qualidade e personalizado nas áreas fiscais, jurídicas, engenharias, coaching de negócios e empresarial, formação, elaboração e análise de projetos de investimento e de formação.

2.1 Missão, Visão e Valores

2.1.1 Missão

A missão da Lima Empreende centra-se em contribuir para a (re)criação colaborativa de pessoas, negócios e organizações, facilitando processos de transformação e desenvolvimento.

Como resultado do nosso contributo enquanto empresa inserida na comunidade do Alto Minho, esperamos desenvolver o aumento do empreendedorismo, captar empresários e novas empresas para o interior (Alto Minho), atrair nómadas digitais, promover a transição digital e o desenvolvimento consciente e sustentável de pessoas, negócios e organizações. Para o efeito, a **Lima Empreende Co & Networking, Lda** pretende dar resposta aos seus objetivos através da:

- Criação de parcerias com entidades locais e regionais;
- Capacitação de empresários e empreendedores através da implementação de programas de formação e workshops em diversas áreas de gestão (técnica, jurídica, administrativa, fiscal, estratégica, etc.), empreendedorismo, bem como na área do desenvolvimento pessoal e motivação;
- Capacitação de Recursos Humanos;
- Colaboração e capacitação para a implementação e otimização de recursos digitais.

2.1.2 Visão

Colaborar diretamente e/ou em parceria para a (re)criação, inovação e transição digital de negócios e organizações, focando o desenvolvimento humano, a formação e a colaboração, como fatores chave na capacitação e inclusão das pessoas nos diversos processos de desenvolvimento.

Através da prestação de serviços é garantido um acompanhamento/mentoria personalizado e de excelência a empreendedores (as) nos seus projetos profissionais e/ou empresariais, potenciando a expansão de pequenas e microempresas existentes de base local ou a criação de novas empresas e pequenos negócios.

2.1.3 Valores



Confiança. Pretendemos colaborar com clientes numa relação de confiança assente na partilha de valores e visão bem como em processo de comunicação e organização transparentes e facilitadores de desenvolvimento.

Complementaridade e colaboração. Valorizamos partilha de conhecimento, perspetivas e experiências como forma de elevar os níveis de excelência e de diferenciação pessoal, profissional e organizacional.

Equilíbrio. Acreditamos que tudo deve ser feito em equilíbrio, quer ao nível das nossas forças pessoais e profissionais quer ao nível dos processos de decisão dos nossos clientes de modo a salvaguardar os interesses, valores e sistemas vitais das pessoas, negócios e organizações.

Compromisso. Com a colaboração, criação, criatividade, inovação, transição digital, transformação e desenvolvimento estratégico.

2.2 Serviços prestados

- Coworking e networking.
- Mentoria a empreendedores.
- Consultoria em projetos de investimento.
- Elaboração de planos de negócio.
- Organização, transformação e desenvolvimento organizacional e administrativo.
- Academia de negócios.
- Academia digital.
- Academia de desenvolvimento humano.

A **Lima Empreende Co & Networking, Lda** cria também condições para, através do seu exemplo individual, inspirar, criar conexão e apoiar empreendedorismo. Promove áreas da valorização e exploração de recursos endógenos, conservando o património natural e cultural por via das parcerias e das ações de formação a implementar, e demonstra-se com uma grande capacidade de empreender, criando parcerias com diversos órgãos locais e agentes económicos, numa dinâmica colaborativa e inovadora. Cria a oportunidade de ser uma referência em qualidade e excelência.

3 Descrição genérica da atividade formativa

Os destinatários dos serviços da **Lima Empreende Co & Networking, Lda** são:

- Empreendedores;
- Nómadas digitais;
- Investidores que procuram aferir a viabilidade dos seus projetos e possíveis fontes para reforço de financiamento (em programas e linhas apropriadas);
- Empresas que procuram serviços de apoio à transformação e (re)criação colaborativa de negócios;
- Pessoas e organizações que valorizam o desenvolvimento humano e a formação como fator estratégico no desenvolvimento de realidades sistémicas.

Levando em atenção este perfil de destinatários e as tendências de mercado atuais e num futuro a curto/médio prazo, pretendemos implementar ações de formação que capacitem os nossos formandos nas seguintes áreas:

- 090 Desenvolvimento Pessoal (Coaching, programação neurolinguística, inteligência emocional)
- 380 Direito
- 344 Contabilidade e Fiscalidade
- 345 Gestão, Administração e Empreendedorismo
- 482 Informática, programação e marketing digital para empreendedores (na ótica do utilizador)

3.1 Política e estratégia para a atividade formativa

A **Lima Empreende Co & Networking, Lda** pretende dar uma resposta diferenciada no âmbito de atividades de formação que aposte na qualidade e foque o desenvolvimento humano como fator chave de êxito nas organizações e desenvolvimento social. O desenvolvimento da atividade formativa, a busca de recursos técnicos e pedagógicos e o trabalho em parceria serão os fatores chave para ir de encontro à realidade dos nossos clientes e colaborar com a criação de novas realidades.

A política e estratégia da **Lima Empreende Co & Networking, Lda**, como entidade formadora, centra-se no processo de levantamento e diagnóstico das necessidades formativas, dos fatores socioeconómicos e respetiva evolução, aproveitando as oportunidades do desenvolvimento tecnológico e digital, como forma de facilitar e reforçar o contributo para alavancar o desenvolvimento humano e as qualificações dos seus destinatários, quer a nível local, a nacional e internacional.

A política e estratégia da **Lima Empreende Co & NetWorking, Lda** desdobra-se em 4 objetivos estratégicos a curto/médio prazo:

1. A prestação de serviços de formação em contexto organizacional (intraempresas)
2. A formação em contexto digital (estratégia de internacionalização)
3. Criação de rede de capacitação, desenvolvimento e colaboração humana

4. O desenvolvimento de mecanismos que tornem a atividade formativa inclusiva, eliminando barreiras à participação/aprendizagem (língua, cultura, deficiências, incapacidades, etc.)

3.2 Formas de organização desenvolvidas pela entidade

As formas de organização da formação a desenvolver pela **Lima Empreende Co & Networking, Lda** serão ajustadas às características e necessidades dos nossos clientes e organizadas em três formatos:

1. Presencial, na qual a atividade formativa se desenvolve em sala de formação para empresas e/ou outros destinatários.
2. Em contexto de trabalho (intraempresas), que se enquadra e adequa sobretudo à formação empresarial/organizacional.
3. À distância, uma modalidade de ensino que se constitui como uma alternativa de qualidade para os formandos impossibilitados de frequentar presencialmente uma formação, sendo um meio essencial para aumentar a possibilidade de acesso às formações, possibilitando uma maior flexibilidade temporal e espacial e menor dispêndio de recursos. Nesta forma de organização a **Lima Empreende Co & Networking, Lda** propõe-se desenvolver ações *E-learning* e *B-learning*.

3.3 Estrutura, organização interna e recursos físicos

A atividade formativa da **Lima Empreende Co & Networking, Lda** desenvolve-se de acordo com uma estrutura organizacional pensada de forma a dar uma resposta efetiva no suporte à gestão das formações, tal como demonstrado na figura seguinte.

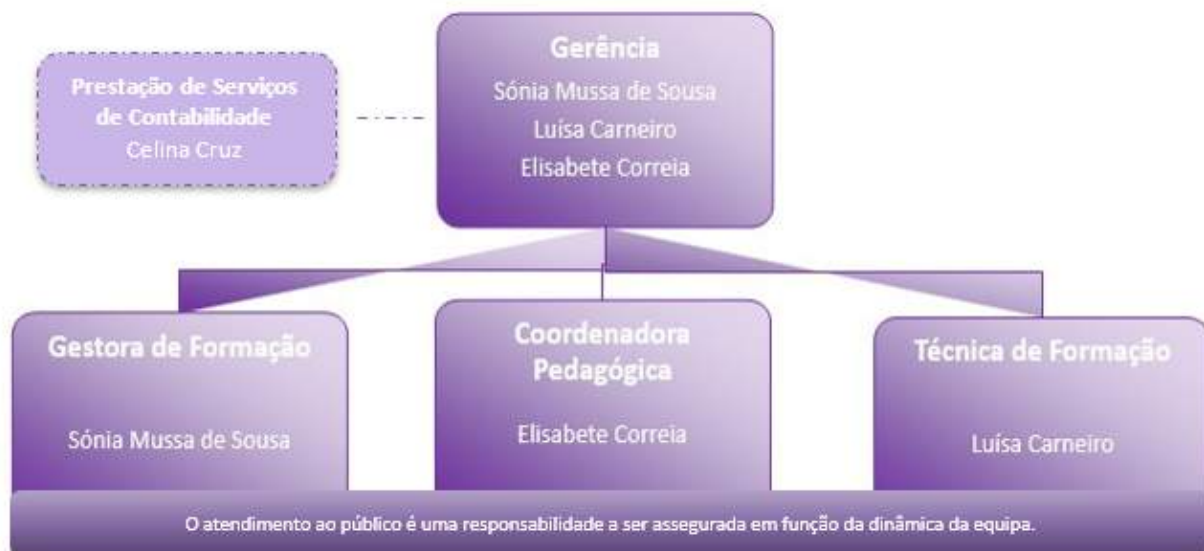


Figura 1: Organograma Geral da Lima Empreende

3.3.1 Equipa técnico-pedagógica

A equipa da **Lima Empreende** possui as competências técnicas e pedagógicas adequadas para o desenvolvimento da atividade formativa a que se propõe, apostando numa formação contínua e criando novas oportunidades e crescimento do negócio, estando constantemente atualizadas:

1. Gestora de Formação

- Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a gestão dos recursos afetos à formação; as relações externas relativas à mesma; a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação; a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação.
- Interlocutor privilegiado com o Sistema de Certificação - garante que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos de certificação.
- Garantia de estabilidade através do exercício da função a tempo completo e vínculo laboral devidamente formalizado.
- Serviço de atendimento ao público.

2. Coordenadora Pedagógica

- Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com o gestor de formação; articulação com a equipa de formadores na fase de conceção dos programas; acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação; a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras.
- Garantia da presença regular na entidade formadora, através da formalização de vínculo contratual.
- Serviço de atendimento ao público.

3. Técnica de Formação

- Desenvolve tarefas de apoio à gestão/coordenação pedagógica e apoio administrativo.
- Responsável pelo desenvolvimento de outras atividades a montante ou a jusante da execução do processo formativo e que contribuem para o desenvolvimento global desse processo.
- Serviço de atendimento ao público.

4. Contabilista Certificada (prestadora de serviços)

- Prestadora de serviços, em regime de avença, que assegura a responsabilidade técnica, contabilística e fiscal, detentora de cédula profissional e inscrição ativa na OCC.
- Verificação em entidades com obrigatoriedade de contabilidade organizada de acordo com os normativos contabilísticos em vigor em Portugal.

5. Serviço de atendimento ao público

- O atendimento diário presencial e telefónico, assegurado em todos os espaços abertos ao público no horário de funcionamento definido, é assegurado em equipa e de acordo com as necessidades, pelas três gerentes da entidade em complemento às suas atividades principais no âmbito da formação (gestão da formação, coordenação pedagógica e técnica de formação).

- Numa fase posterior a empresa poderá (em caso de necessidade) avaliar a afetação exclusiva de um profissional para estas funções.

6. Formadores (as)

São responsáveis:

- pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando: a preparação do programa de formação;
- pela elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros; a monitorização das ações de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação;
- pela aplicação de métodos e instrumentos de avaliação;
- pela adequação de competências profissionais e pedagógicas para as áreas de educação e formação solicitadas para certificação.

3.3.2 Recursos físicos

A **Lima Empreende Co & Networking, Lda**, dispõe de um escritório composto por:

- Um espaço de receção;
- Espaço de cowork numa sala ampla convertível em sala de formação para 12-15 pessoas;
- Uma sala de reuniões e formação com capacidade para 8 pessoas;
- Uma zona de copa para consumo de refeições;
- Um WC.

Os recursos próprios de que a **Lima Empreende Co & Networking, Lda** dispõe para a execução da sua atividade formativa garantem as condições materiais, físicas, ambientais e logísticas necessárias e adequadas ao seu funcionamento a curto/médio prazo, uma vez que a aposta inicial da empresa centra-se na realização de cursos online.

Nas modalidades presenciais a aposta será centrada nas empresas/organizações (on-job) e neste caso, decorrerá nas instalações dos clientes ou em instalações a designar pelos mesmos.

Numa fase posterior de desenvolvimento da atividade empresarial, a Lima Empreende Co & NetWorking, Lda, ponderará avaliar a necessidade de reforçar recursos através de arrendamento (pontual ou em continuidade) de salas adicionais com maior capacidade de acolhimento de formandos sendo que, em alternativa, pode sempre recorrer ao arrendamento pontual de salas/espacos/equipamentos na comunidade de acordo com as necessidades que venham a ser identificadas.

A avaliação e planeamento contínuos da atividade formativa, permitirão a constante avaliação sobre a necessidade de reforçar recursos sejam eles próprios, alheios ou em parceria.

4 Identificação e caracterização das três fases (e respectivos processos) do ciclo de atividade formativa

Para um bom cumprimento dos referenciais de qualidade da **DGERT** a **Lima Empreende Co & Networking, Lda** organiza a sua atividade formativa em 13 processos que compõem e dão estrutura às 3 principais fases do ciclo da atividade formativa utilizando as necessidades dos clientes como input e a sua satisfação como output para ações de melhoria contínua no novo ciclo formativo.

Neste ponto identificam-se todos os processos devidamente agrupados e organizados pelas 3 fases da atividade formativa: planeamento, desenvolvimento e avaliação.

O fluxograma seguinte permite analisar a distribuição dos processos pelas 3 fases do ciclo formativo:

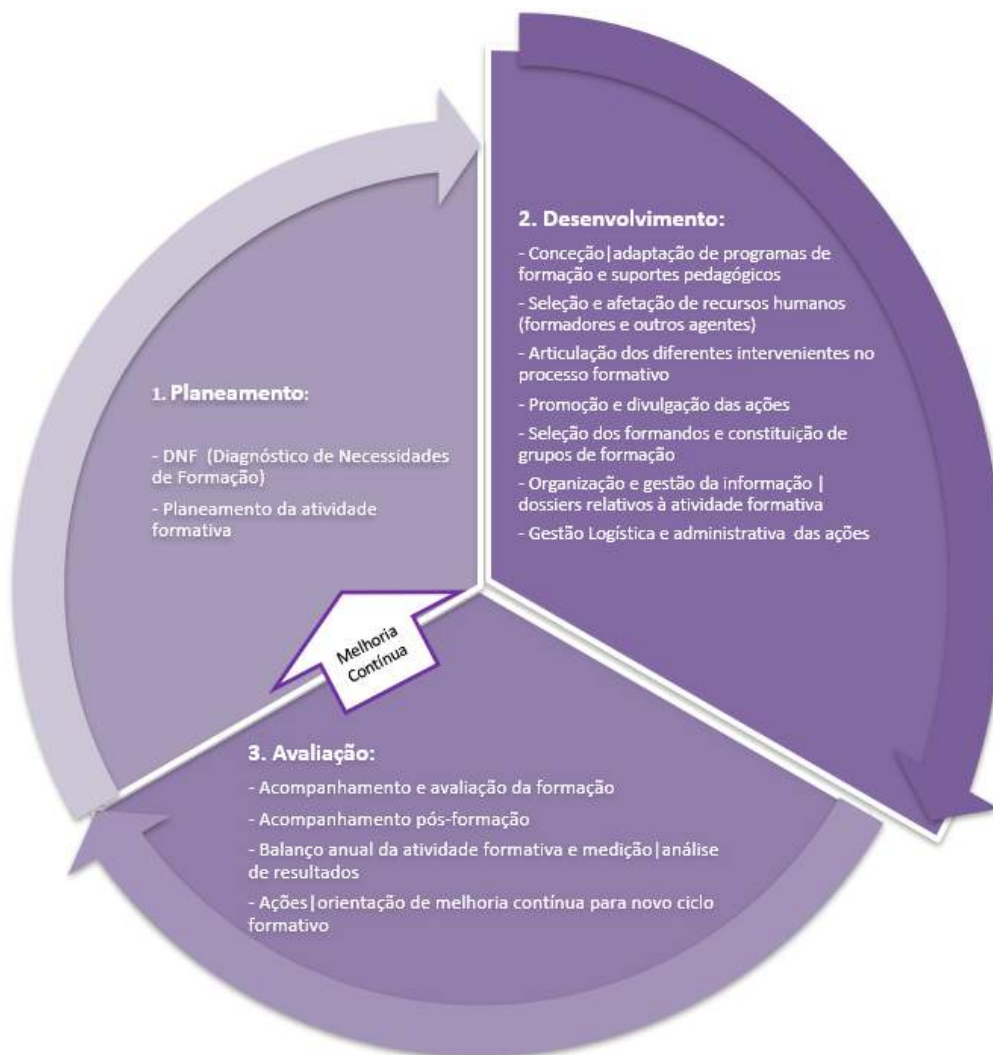


Figura 2: Fluxograma do ciclo formativo

4.1 Planeamento

Na fase de planeamento a Lima Empreende Co & Networking, Lda recolhe e analisa dados sobre as necessidades de formação no mercado, com vista a preparar e estruturar as melhores estratégias e condições para a concretização de ações direcionadas para o alcance de objetivos, indicadores e resultados que conduzam à satisfação das necessidades formativas dos clientes.

É também nesta fase que a cada reinício de ciclo se incluem as ações de melhoria propostas no âmbito da avaliação e balanço anual das atividades formativas.

4.1.1 DNF - Diagnóstico de Necessidades de Formação



Figura 3: Diagnóstico de Necessidades de Formação

4.1.2 Planeamento da atividade formativa

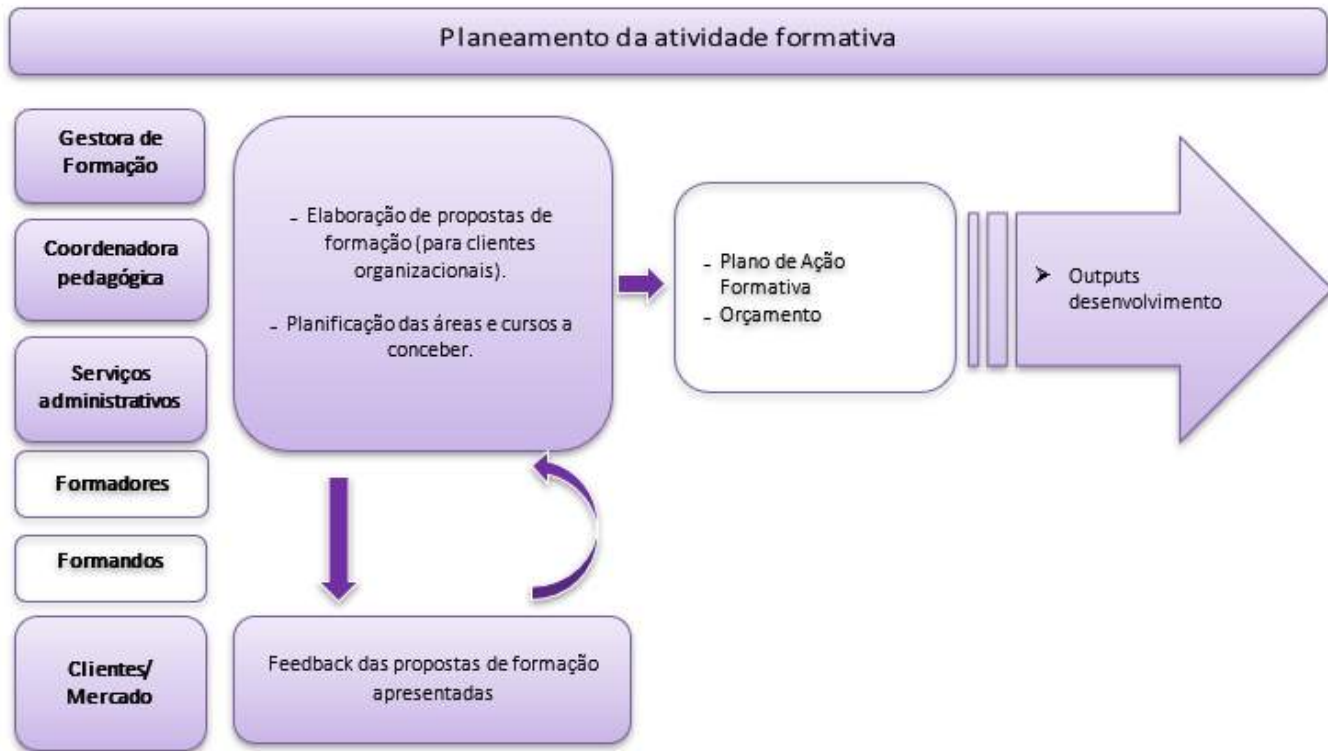


Figura 4: Processo de diagnóstico de necessidades de formação

4.2 Desenvolvimento

Na fase de desenvolvimento a Lima Empreende Co & Networking, Lda concebe e materializa todos os processos conducentes à concretização das ações de formação planificadas.

4.2.1 Conceção/adaptação de programas de formação e suporte pedagógico

O subprocesso de conceção ou adaptação de programas de formação permite estruturar as intervenções formativas em áreas temáticas, objetivos operacionais e destinatários.

Os dados resultantes do DNF e do plano de formação anual constituem os principais inputs para a definição dos objetivos operacionais e destinatários de cada intervenção formativa, permitindo criar um referencial de formação (output), no caso de este ainda não existir. Este é um processo base para os seguintes, nomeadamente no que diz respeito à conceção ou adaptação de metodologias e instrumentos.

Com base no referencial e na calendarização de cada intervenção formativa, este processo descreve:

- A fundamentação/finalidade da intervenção formativa;
- A identificação e definição dos objetivos de aprendizagem (gerais e específicos);
- Os destinatários e o processo de seleção de formandos;
- A carga horária;
- A estrutura modular;
- Os conteúdos programáticos;
- As metodologias de formação.



Figura 5: Processo de conceção ou adaptação de programas de formação

O subprocesso de **conceção ou adaptação de suportes pedagógicos** utiliza o referencial/programa de formação como input para criar conteúdos (in)formativos na dimensão física ou digital direcionados para o reforço de aprendizagens e competências dos seus destinatários nas intervenções formativas.

Este processo envolve a conceção, produção e validação de recursos técnico-pedagógicos de acordo com as orientações do referencial de formação, podendo dar origem a recursos físicos (como planos de sessão, fichas de trabalho, documentos de apoio e manuais de formação) e digitais (como slides expositivos, vídeos e hiperligações).

Equipa responsável pelo processo: coordenadora pedagógica em articulação com formadores/profissionais de referência e com experiência nas diversas áreas formativas. Ainda que os formadores selecionados nas diversas áreas de formação ainda não tenham sido selecionados, a **Lima Empreende Co & Networking, Lda**, tem uma rede de contactos de formadores (profissionais de referência nas diversas áreas) aos quais pretende pedir contributos na elaboração deste processo.



Figura 6: Processo de conceção ou adaptação de suportes pedagógicos

4.2.2 Seleção e afetação de recursos humanos (formadores e outros agentes)

A seleção e afetação dos recursos humanos envolvidos no processo formativo é o processo que utiliza o referencial de formação e os parâmetros regulamentados pela **DGERT** como inputs para identificar e envolver todos os meios humanos necessários ao desenvolvimento de cada intervenção formativa. Com base no referencial de formação e nos parâmetros regulamentados pela **DGERT**, a primeira etapa deste processo consiste em identificar os recursos humanos a envolver na intervenção formativa, comparando as competências.

A **Lima Empreende Co & Networking, Lda** tem já uma bolsa de formadores certificados com níveis de habilitação, experiência profissional e de formação nas mais diversas áreas de formação e qualificação, o que, de alguma forma, facilita a contratação e afetação de formadores às ações através da verificação da sua disponibilidade.

Sempre que seja necessário recrutar novos formadores, a empresa terá como estratégia a colocação de anúncios de oferta bem como, um pedido de recomendação aos formadores da bolsa interna.



Figura 7: Processo de seleção e afetação de recursos humanos

4.2.3 Articulação dos diferentes intervenientes no processo formativo

A articulação dos diferentes intervenientes no processo visa a comunicação eficaz entre os envolvidos nas ações de formação (formandos, formadores e recursos humanos da entidade/outras agentes).

A **Lima Empreende Co & Networking, Lda** pretende através deste processo:

- Estabelecer circuitos de comunicação e de troca de informação relevantes no contexto das ações formativas;
- Prevenir e acautelar a ocorrência de incidentes/ocorrências críticas;
- Estabelecer rotinas de comunicação;
- Criar documentos de registo (como é o caso de atas de reuniões, fichas/relatórios de ocorrência);
- Definir regras de comunicação e articulação entre os diferentes intervenientes no processo formativo;
- Identificar e informar sobre os meios de comunicação disponíveis (em função do grau de necessidade) para cada situação: correio eletrónico, videoconferência, telefone e contacto direto/presencial.

O regulamento interno da formação, o guia do formando e os recursos humanos selecionados constituem o principal input deste processo, resultando na criação de mecanismos de articulação entre os diferentes agentes do processo formativo (output).

Equipa responsável pelo processo: coordenadora pedagógica em articulação com os diferentes intervenientes no processo formativo.

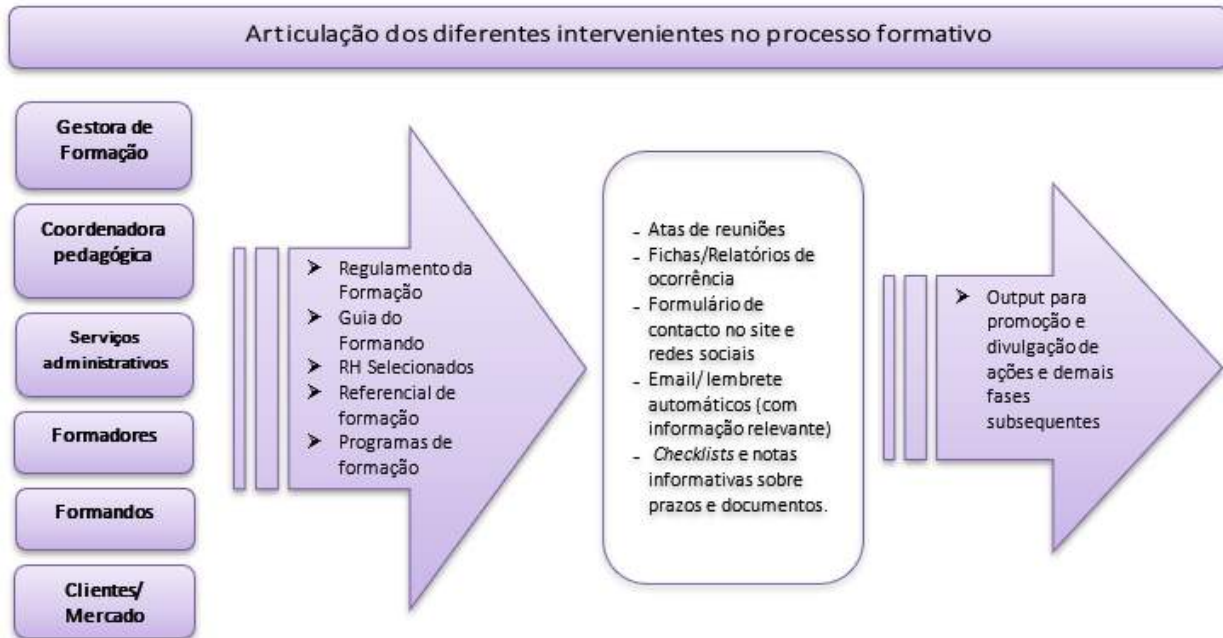


Figura 8: Processo de articulação dos diferentes intervenientes no processo formativo

4.2.4 Promoção e divulgação das ações

Neste processo a **Lima Empreende Co & Networking, Lda** divulga, transmite e difunde informações relevantes (conteúdos, a duração, a calendarização, o local, modalidade e os requisitos de frequência de cada intervenção) sobre a planificação e atividades formativas a levar a cabo num determinado período de tempo com o objetivo de angariar clientes/formandos para a constituição de grupos de formação (processo seguinte).

Assumindo-se como um processo essencial na fase de desenvolvimento do ciclo formativo com vista à subsequente concretização do plano anual de formação, as atividades de promoção/divulgação das intervenções formativas desenvolvidas pela **Lima Empreende Co & Networking, Lda** serão divulgadas através de newsletter e outras comunicações por correio eletrónico, site, divulgação pela/através da rede de parceiros bem como, nas redes sociais da empresa, nomeadamente Facebook, Instagram e LinkedIn.

Equipa responsável pelo processo: gestora da formação, coordenadora pedagógica e serviços administrativos.



Figura 9: Processo de promoção e divulgação das ações

4.3 Seleção dos formandos e constituição de grupos de formação

A seleção de formandos e a constituição de grupos de formação é apenas aplicável à formação a particulares e interempresas. Este processo, assente em critérios diferenciados em função das especificidades de cada intervenção formativa, utilizará como input os dados resultantes do processo anterior (promoção e divulgação das ações com vista ao recrutamento de formandos).

Encerrados os processos de divulgação e o período temporal para as inscrições, a **Lima Empreende Co & Networking, Lda** centrar-se-á na análise do perfil dos formandos, nomeadamente no cumprimento dos pré-requisitos: idade, habilitações literárias, situação face ao emprego e outros de natureza relevante definidos no âmbito de cada intervenção formativa.

A constituição de grupos de formação resulta diretamente da análise anterior e, em caso de excedente no número de candidatos, que cumpram os requisitos prévios, face às vagas disponibilizadas, a aceitação da matrícula ocorre por ordem de inscrição.

A formação intra empresas não envolve a seleção de formandos uma vez que todo esse processo decorrerá em articulação direta com as entidades.

Equipa responsável pelo processo: coordenadora pedagógica e serviços administrativos.

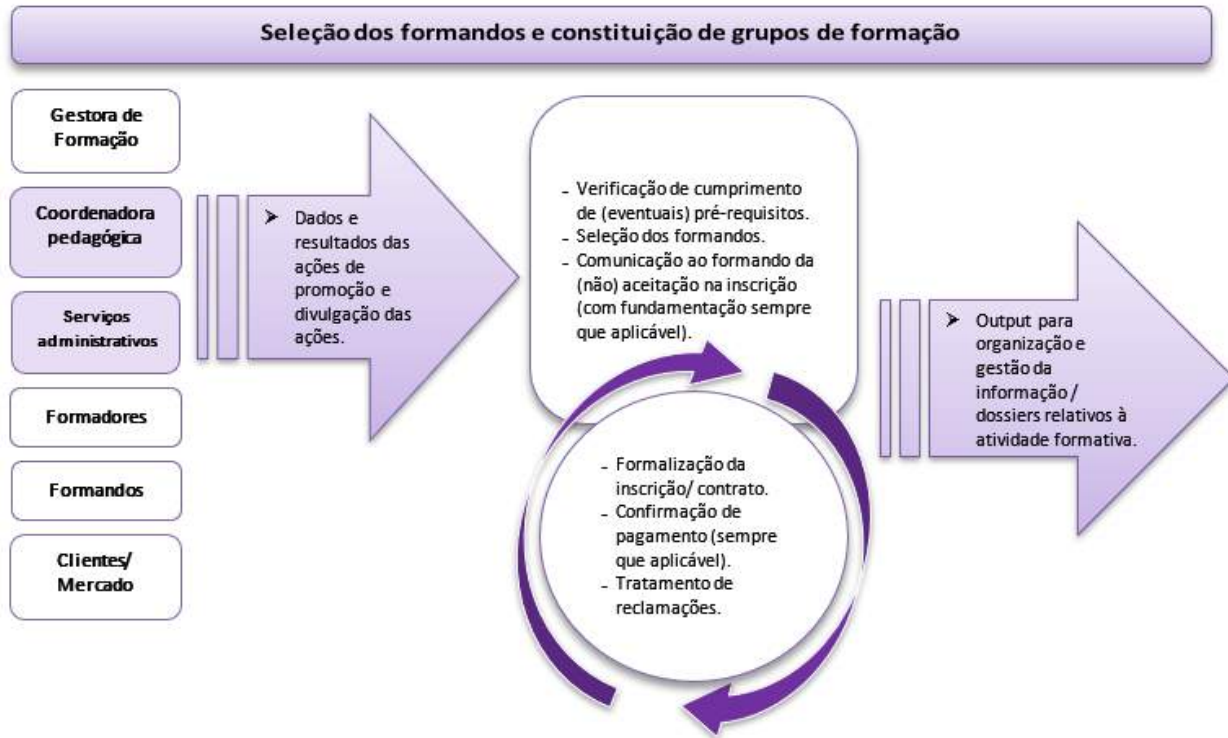


Figura 10: Processo de seleção dos formandos e constituição dos grupos de formação.

4.4 Organização e gestão da informação - dossiers relativos à atividade formativa

A organização e gestão da informação relativa à atividade formativa é o processo que permite agregar e organizar toda a documentação e evidências relativas a cada ação de formação num Dossier Técnico-Pedagógico (DTP).

A conceção, organização e atualização do DTP consubstancia todos os elementos de planeamento, desenvolvimento e avaliação de cada intervenção formativa. Este instrumento deverá ser entregue ao formador no primeiro dia da ação de formação.

Este processo será aplicável apenas para a formação a particulares e interempresas. Na formação intraempresas, o DTP é da responsabilidade dos clientes.

Equipa responsável pelo processo: Compete à coordenadora pedagógica (em articulação com formadores e serviços administrativos) a organização, impressão, disponibilização, controlo e validação de todos os elementos pedagógicos constantes do DTP. No final de cada ação de formação, cabe à coordenadora pedagógica validar o conteúdo e remetê-lo para a gestora de formação, que efetuará uma última análise antes do seu arquivo (prazo de 5 anos).

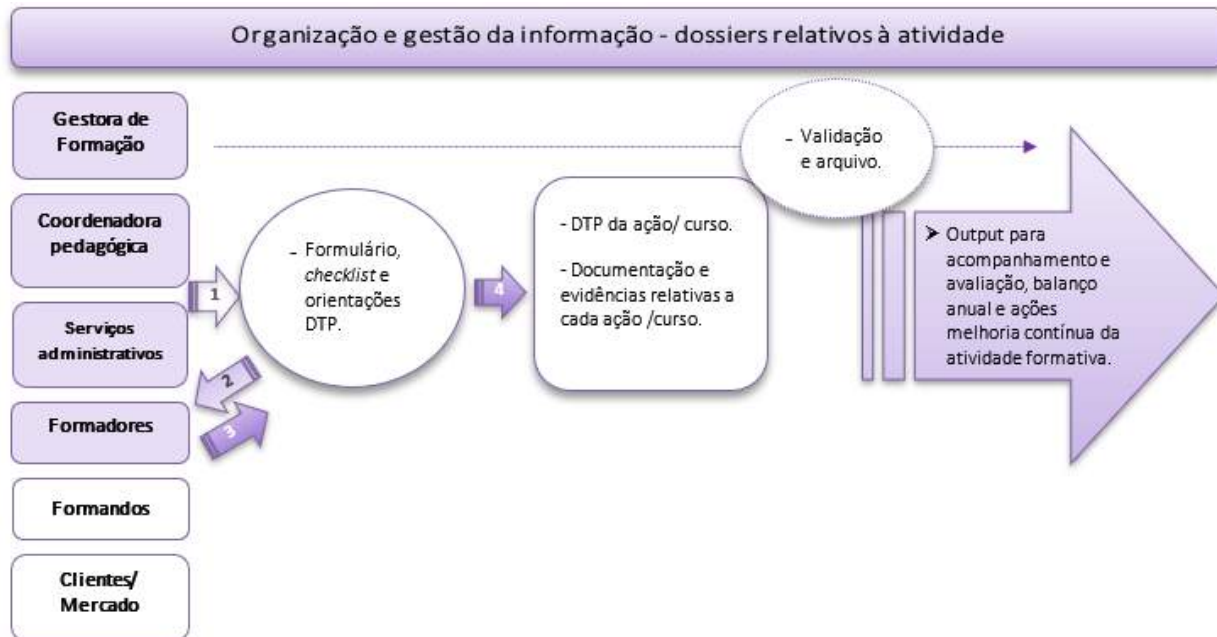


Figura 11: Processo de organização e gestão da formação.

4.5 Gestão logística e administrativa das ações

A gestão logística e administrativa da formação é o processo que garante a organização, aquisição e disponibilização de recursos e informações de natureza não pedagógica inerentes a todas as intervenções formativas. Os referenciais de formação, o plano anual de formação, o plano de atividades de formação, o plano de recursos da atividade formativa e os planos de sessão são os principais inputs deste processo.

Este tipo de gestão envolve a realização de atividades como a seleção e afetação de salas de formação e equipamentos pedagógicos, a gestão de consumíveis necessários às intervenções formativas, a duplicação de documentação avulsa para formandos e formadores, a gestão de cobranças e a emissão de faturas, certificados e comprovativos da sua entrega, pagamentos a formadores e demais procedimentos de gestão com vista ao cumprimento da legislação em vigor.

Equipa responsável pelo processo: Gestora da formação, coordenadora pedagógica, serviços administrativos e serviços de contabilidade.

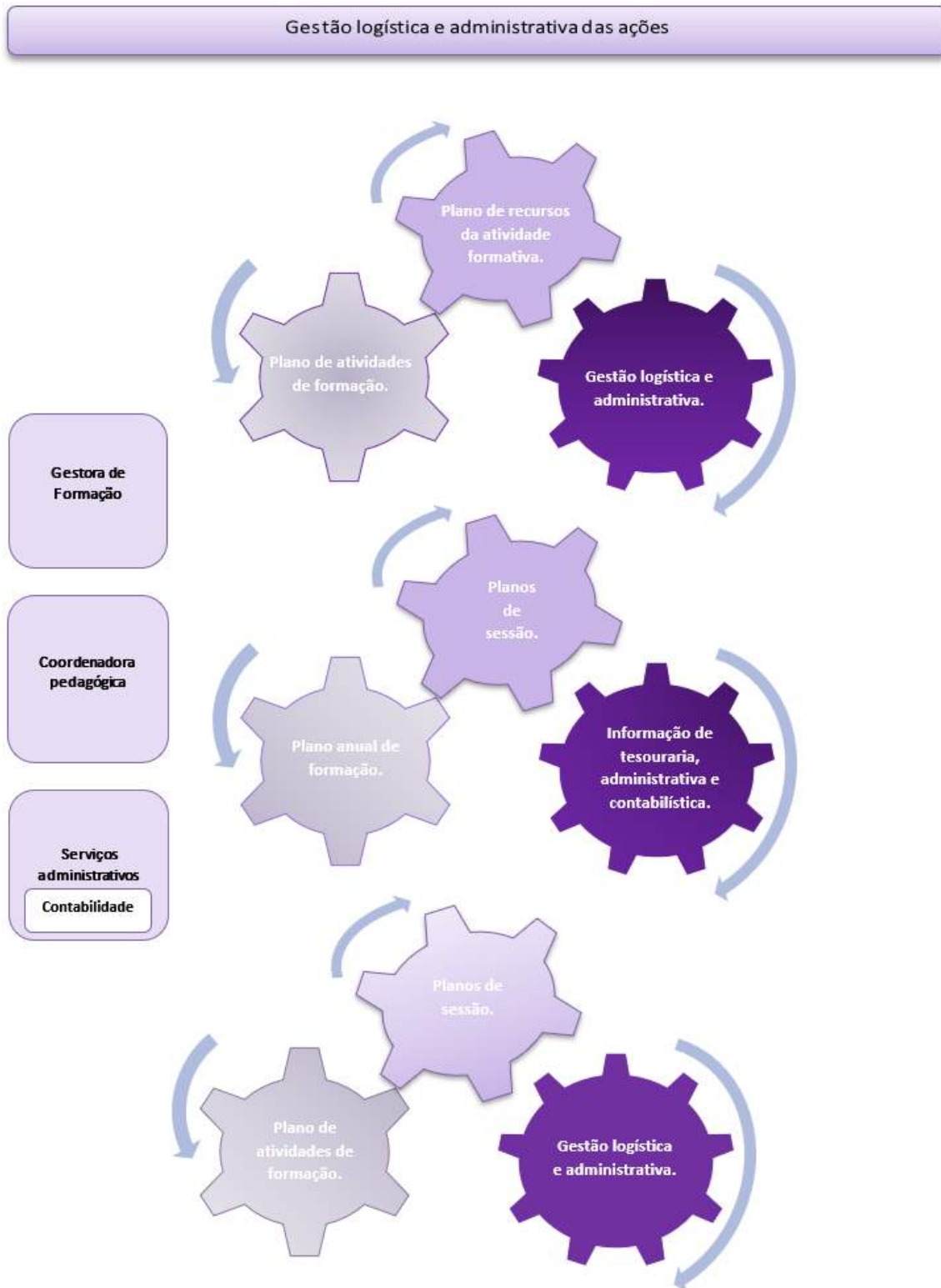


Figura 12: Processo de gestão logística e administrativa das ações.

4.6 Avaliação

O principal objetivo da fase de avaliação da formação da **Lima Empreende Co & Networking, Lda** é elaborar um balanço final da atividade formativa que conduza a ações de melhoria contínua.

Este processo está intrinsecamente relacionado com os diferentes processos do planeamento e desenvolvimento da formação e tem como principal objetivo contribuir para a elaboração do balanço final do ciclo de atividade formativa no qual deverão ser identificadas e definidas as ações de melhoria a implementar nos ciclos de atividade formativa subsequentes.

4.6.1 Acompanhamento e avaliação da formação

Este processo visa:

- Aferir o grau de adequação e alcance dos objetivos, indicadores e resultados finais face aos estimados em fase de planeamento das ações formativas de um determinado ciclo formativo;
- Acompanhar cada ação de formação (coordenação pedagógica) e avaliar em diferentes momentos e níveis, de acordo com documentos próprios, identificando eventuais dificuldades e recolhendo informações relevantes para a acompanhar e avaliar a eficácia da formação ao nível:
 - Da satisfação dos formadores, em termos de resultados de aprendizagem;
 - Do desempenho de formadores, coordenação pedagógica e outros colaboradores—agentes;
 - De ocorrências de desistências, reclamações e sugestões;
 - Da qualidade e adequação dos recursos técnico-pedagógicos e recursos físicos disponibilizados no âmbito da formação.
 - Da pertinência e grau de inovação das ações.

Equipa responsável pelo processo: coordenadora pedagógica, serviços administrativos.



Figura 13: Processo de acompanhamento e avaliação da formação.

4.6.2 Acompanhamento pós-formação

O acompanhamento pós-formação, será observado no âmbito da inserção profissional e/ou integração social, nível de satisfação com as competências adquiridas, utilidade dos conhecimentos/competências adquiridos e impacto na melhoria do desempenho pessoal e profissional; Será feito através de um envio de um link para preenchimento de questionário online.

Equipa responsável pelo processo: serviços administrativos

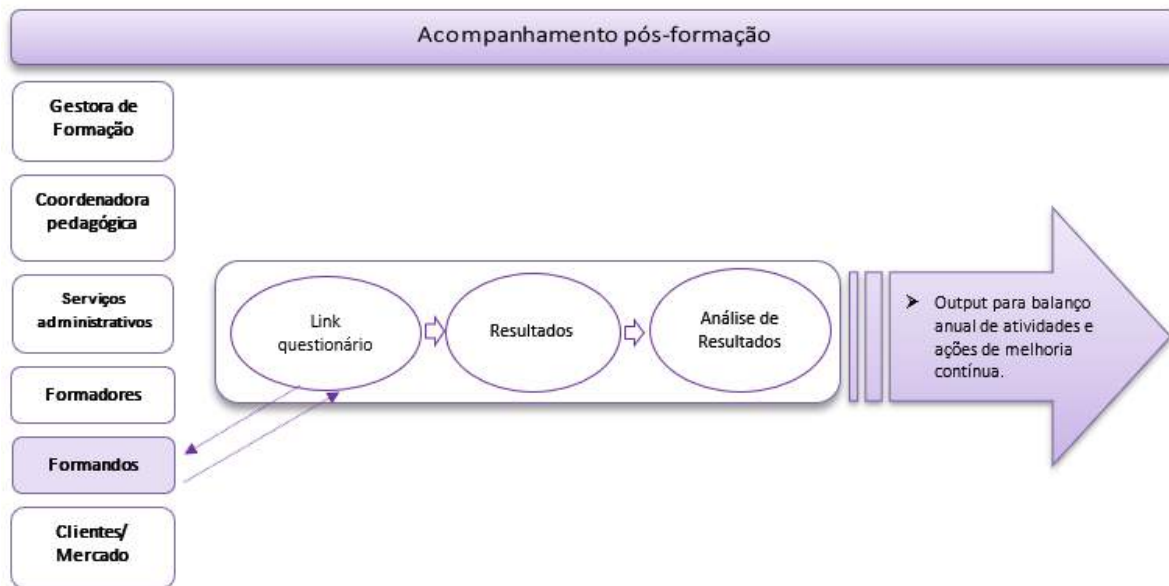


Figura 14: Processo de acompanhamento pós-formação.

4.6.3 Balanço anual da atividade formativa e medição—análise de resultados

Este processo permite medir os objetivos traçados aquando da planificação da atividade formativa e compará-los com os resultados efetivamente alcançados, conduzindo à identificação de ações de melhoria a realizar. Esta análise resulta dos diferentes mecanismos de avaliação implementados pela entidade internamente (análise dos resultados financeiros, execuções físicas ou do desempenho dos colaboradores) e externamente (informações recolhidas nos dois processos anteriores ou da taxa de procura e aquisição de público-alvo).

O balanço de atividades de formação é o instrumento que materializado, apresenta (descrevendo e quantificando) os resultados de uma forma sistematizada.

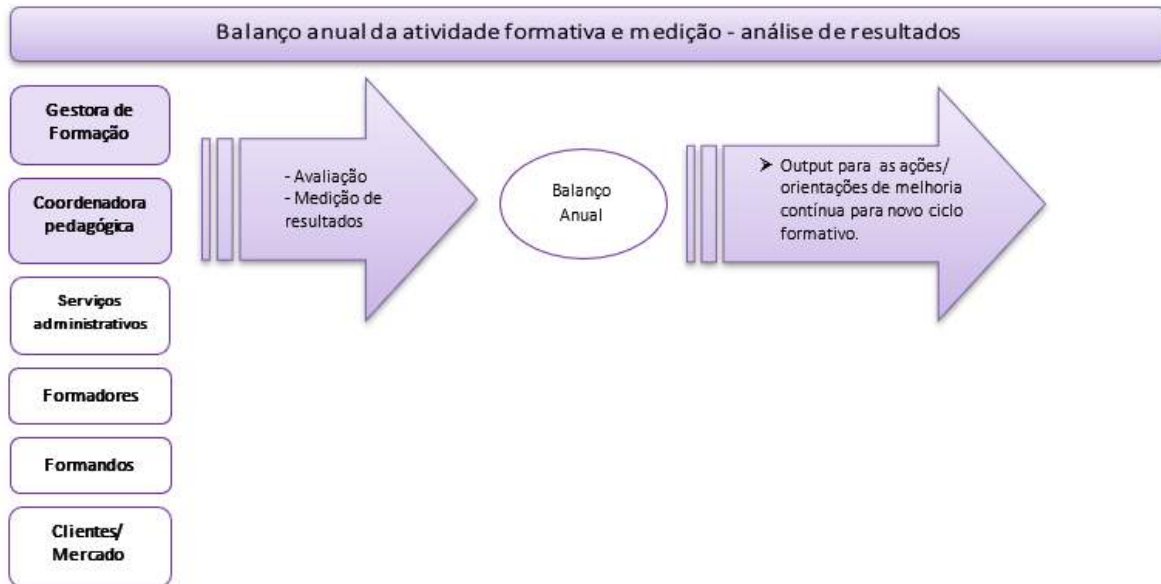


Figura 15: Processo de balço anual da atividade formativa.

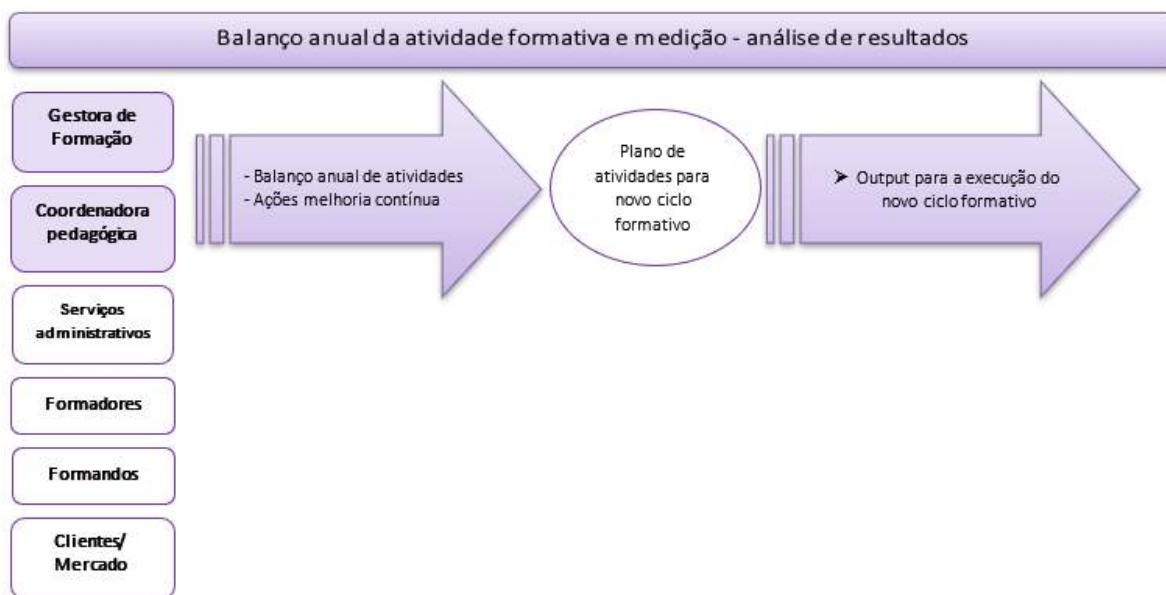


Figura 16: Processo de balço anual da atividade formativa.

4.6.4 Ações/orientações de melhoria contínua para novo ciclo formativo

As propostas de melhoria contínua resultantes da análise de resultados e balanço da atividade formativa (processo anteriormente descrito) devem ser incluídas no plano de atividades do ano seguinte e implementadas ao longo desse novo ciclo da atividade formativa.

5 Procedimento de tratamento de sugestões/reclamações

A Lima Empreende Co & Networking, Lda dispõe de Livro de Reclamações em papel e eletrónico.

Para além dos momentos de avaliação das entidades, o site da empresa disponibiliza um campo para tratamento de sugestões.

6 Anexos

6.1 Espaço físico



Figura 17: Espaço de receção e sala de reuniões/formação

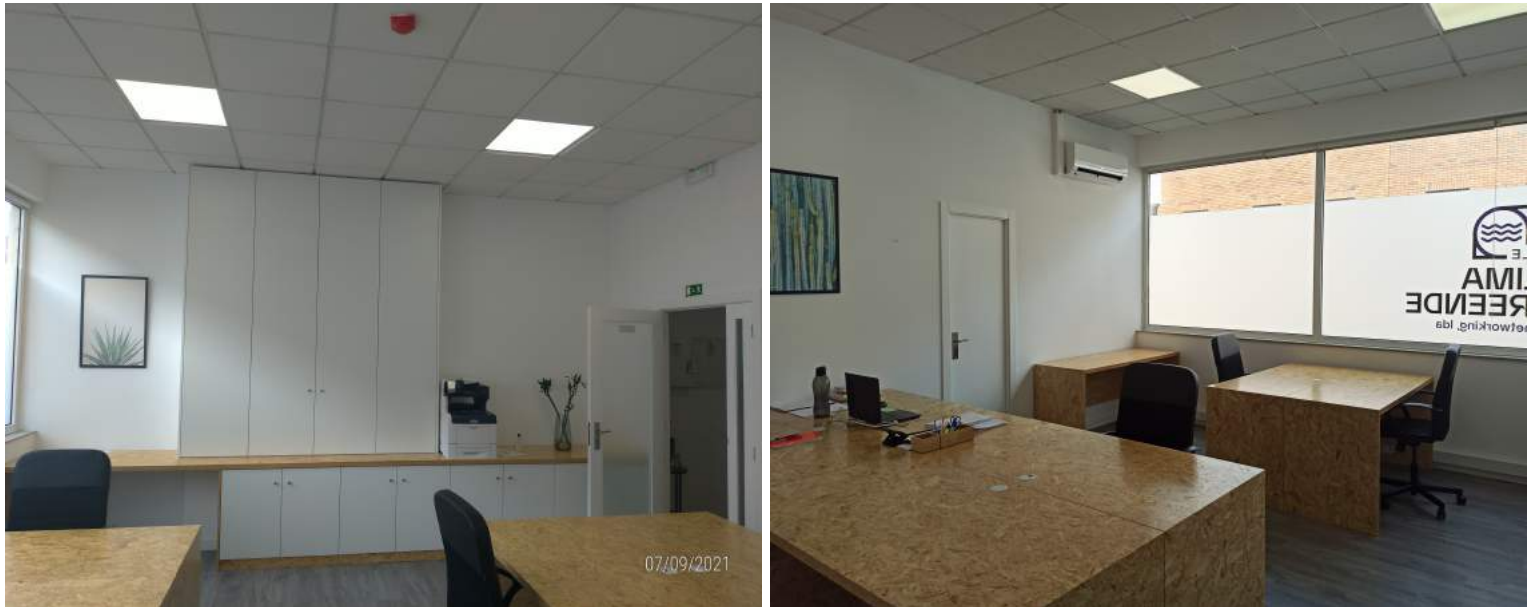


Figura 18: Sala de Coworking

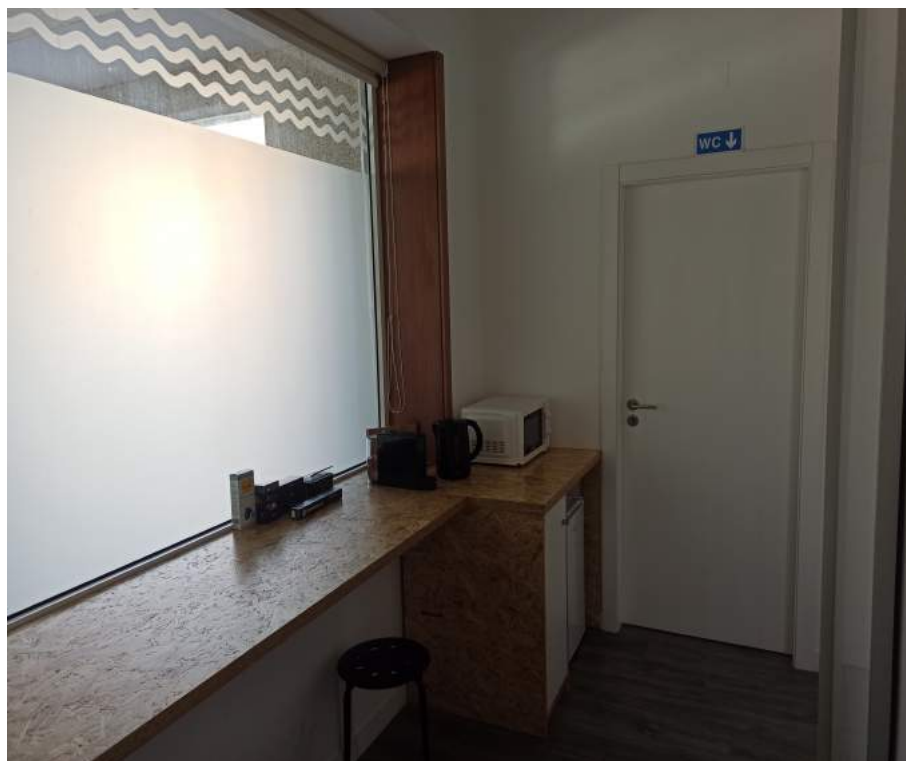


Figura 19: Zona de copa

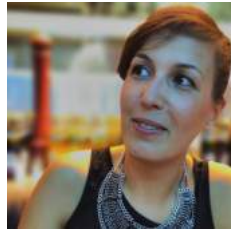
6.2 Apresentação da equipa técnico-pedagógica

A equipa técnico-pedagógica da **Lima Empreende Co & Networking, Lda** é composta por três elementos:

- **Elisabete Correia**, solicitadora, consultora jurídica e formadora certificada. Atua como coordenadora pedagógica e gestora de formação.
- **Luísa Carneiro**, contabilista certificada, consultora fiscal com licenciatura prévia em engenharia civil. Atua como técnica de formação.
- **Sónia Mussa de Sousa**, contabilista certificada, consultora fiscal, coach certificada e formadora certificada. Atua como coordenadora pedagógica e gestora de formação.



(a) Elisabete Correia



(b) Luísa Carneiro



(c) Sónia Mussa de Sousa

Figura 20: Equipa técnico-pedagógica