

FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DO PORTO
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

AVALIAÇÃO DO IMPACTE DA FORMAÇÃO PÓS-GRADUADA E AVANÇADA
DA SGS

Susana Maria Costa Batista

Relatório de Estágio para obtenção do Grau de Mestre em Sociologia
Orientadora: Prof. Dr.^a Cristina Parente

Junho, 2010

FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DO PORTO
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

AVALIAÇÃO DO IMPACTE DA FORMAÇÃO PÓS-GRADUADA E AVANÇADA
DA SGS

Susana Maria Costa Batista

Relatório de Estágio para obtenção do Grau de Mestre em Sociologia
Orientadora: Prof. Dr.^a Cristina Parente

Junho, 2010

AGRADECIMENTOS

Ao longo destes meses em que estive envolvida no estágio para obtenção do Grau de Mestre em Sociologia e na respectiva preparação e redacção deste documento, tive a oportunidade de contar com o apoio de diversas pessoas que, directa ou indirectamente, contribuíram para a elaboração de presente relatório de estágio. A todos, desejo expressar o meu agradecimento.

À Professora Doutora Cristina Parente, pela orientação científica, pelas valiosas contribuições concedidas, assim como pelas críticas construtivas e ideias pertinentes que sempre teve preocupação em transmitir.

Em segundo lugar, fica o agradecimento à SGS Portugal pela oportunidade de estágio proporcionada e à Mafalda Jesus pela revisão de alguns conteúdos, bem como pelo apoio e atenção indispensável à concretização deste projecto.

Ao Zé, pelo companheirismo, pela paciência e pelo apoio nos meus momentos de angústia.

Aos meus pais e ao meu irmão, Hugo, por serem a base de toda a minha estrutura.

Obrigada aos meus padrinhos, à Ana e à Cátia pelo incentivo.

À minha avó e tio que muitas vezes deixei de visitar para me dedicar a este projecto.

A todos aqueles que tornaram esta investigação possível e que, de algum modo, me apoiaram nesta fase do meu percurso, o meu **muito obrigada!**

RESUMO

A investigação que se apresenta incidiu sobre a avaliação do impacte da formação frequentada na SGS Portugal, nomeadamente, os cursos de Formação Avançada para Auditores e os cursos de Formação Pós-Graduada.

O objectivo orientador foi perceber os efeitos da formação SGS nos indivíduos certificados, tendo em conta as dimensões de análise pessoal e profissional.

Procedeu-se a uma reflexão acerca da importância da formação na actualidade e da importância da mesma ser acompanhada de uma avaliação dos seus impactes.

Do ponto de vista metodológico optou-se por uma análise extensiva, privilegiando como técnica de recolha de informação o inquérito por questionário, que visou avaliar qual o impacte da formação frequentada ao nível do percurso pessoal e profissional dos indivíduos.

Discutiram-se os resultados, após a sua análise quantitativa, tendo o estudo evidenciado a importância da formação profissional para o desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores.

Palavras-chave: Formação, avaliação de impacte, trajectória pessoal, trajectória profissional.

ABSTRACT

The investigation has focused on evaluating the impact of the training carried out at SGS Portugal, including courses in Advanced Training for Auditors and Training courses Postgraduate.

The guiding objective was to understand the effects of training on individuals SGS certificates, focusing on the dimensions of personal and professional analysis.

There has been a discussion about the importance of training nowadays and the importance of being accompanied by an evaluation.

From the methodological point of view was chosen for extensive analysis, privileged as a technique of gathering information for the survey questionnaire, which aimed to evaluate what impact the training course attended at the personal and professional lives of individuals.

After discussing the results and their quantitative analysis, the study demonstrated the importance of training for personal and professional development of individuals.

Keywords: Training, impact evaluation, personal trajectory, professional trajectory.

RESUMÉ

L'enquête qui s'apresente se concentre sur l'évaluation de l'impact de la formation fréquentée dans SGS Portugal, surtout les cursus de formation avancée pour les auditeurs et cursus de formation pré-graduée.

L'objectif de base comme guide a été comprendre les effets de la formation en SGS sur les personnes certifiées, en tenant compte des dimensions d'analyse personnelle et professionnelle.

Procédés d'une réflexion sur l'importance de la formation actuellement et l'importance de celui-ci était accompagnée d'une évaluation de l'impact.

Du point de vue méthodologique a été choisi pour une analyse approfondie et a été utilisé un questionnaire pour recueillir des données, dans le but d'évaluer l'impact des cours de formation au niveau du parcours personnelle et professionnelle des individus.

Ils ont discuté des résultats, après l'analyse quantitative, l'étude a souligné l'importance de la formation professionnelle pour le développement personnel et des professionnels des travailleurs.

Mots-clés: Formation, Évaluation de l'impact, Formation Pré-graduée, Formation avancée, Formation para Auditeurs, trajectoire personnelle, trajectoire professionnelle.

ÍNDICE

Nota Introdutória	1
Capítulo I - Enquadramento teórico	5
1. Da globalização económica à importância da formação profissional no seio das organizações actuais	7
2. A avaliação da formação	14
3. Desenho metodológico da pesquisa	19
Capítulo II - A SGS - <i>Sociedade Geral de Superintendência</i>	25
1. A organização em análise	27
1.1 O Grupo SGS	27
1.2 O Grupo SGS Portugal	29
1.3 A SGS Academy	30
2. Caracterização empírica do objecto de estudo	32
3. A procura dos cursos de formação avançada e pós-graduada: caracterização da população	40
Capítulo III - A avaliação dos impactes da formação SGS	47
1. Perfil sócio-demográfico da população respondente	50
1.1. Perfil sócio-demográfico dos auditores inquiridos	52
1.2. Perfil sócio-demográfico dos pós-graduados inquiridos	54
2. A avaliação dos impactes da formação frequentada	56
2.1. Impacte ao nível pessoal	56
2.2. Impacte a nível profissional	61

Conclusões	73
Bibliografia	79
Documentos electrónicos	82
Anexos	83
Anexo 1 - E-mail enviado aos indivíduos a solicitar o preenchimento do questionário	85
Anexo 2 – Inquérito por questionário	87
Anexo 3 – O lugar da SGS Academy no Grupo SGS Portugal	93
Anexo 4 – Cobertura geográfica da Formação Pós-Graduado da SGS Academy	95

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Conceitos, dimensões e indicadores	21
Quadro 2 – Conteúdo programático dos cursos de Formação Avançada para Auditores da SGS	34
Quadro 3 – Conteúdo programático dos cursos de Formação Pós-Graduada da SGS	38
Quadro 4 – Ano de frequência de formação	51
Quadro 5 – Sexo, idade e escolaridade dos inquiridos	52
Quadro 6 - Caracterização sócio-demográfica dos auditores inquiridos	53
Quadro 7 - Caracterização sócio-demográfica dos pós-graduados inquiridos	55
Quadro 8 – Os dois principais motivos para a frequência da formação	56
Quadro 9 – Os dois principais motivos para a frequência da formação por modalidade de formação frequentada	57
Quadro 10 – A avaliação da formação como potenciador de mudança pessoal e a continuidade, ou não, na organização após a formação	61
Quadro 11 – Via de participação na formação por modalidade de formação frequentada	62
Quadro 12 – Modalidade de formação frequentada e a continuidade, ou não, na organização	64
Quadro 13 – O contributo da formação frequentada para a mudança da situação profissional	65
Quadro 14 – Os principais obstáculos à aplicação de conhecimentos adquiridos na formação	68
Quadro 15 – Os principais obstáculos à aplicação de conhecimentos adquiridos na formação por modalidade de formação	68
Quadro 16 – A avaliação da formação como potenciador de mudança profissional e a continuidade, ou não, na organização após a formação	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Sexo dos formandos	40
Gráfico 2 – Nacionalidade dos formandos	41
Gráfico 3 – Naturalidade dos formandos	41
Gráfico 4 – Habilitações académicas dos formandos	42
Gráfico 5 – Área de formação	42
Gráfico 6 – Via de participação na formação	43
Gráfico 7 – Sexo dos formandos	43
Gráfico 8 – Habilitações académicas dos formandos	44
Gráfico 9 – Local de realização da formação	44
Gráfico 10 – Via de participação na formação	45
Gráfico 11 – Formação frequentada	50
Gráfico 12 – Local de realização da formação	51
Gráfico 13 – Mudanças no desempenho individual	57
Gráfico 14 – Mudanças no desempenho individual dos formandos por modalidade de formação	58
Gráfico 15 – Mudanças no desempenho individual por sexo dos formandos	58
Gráfico 16 – Formação enquanto instrumento potenciador de mudança a nível pessoal	59
Gráfico 17 – Formação enquanto instrumento potenciador de mudança a nível pessoal por modalidade de formação	60
Gráfico 18 – Formação enquanto instrumento potenciador de mudança a nível pessoal por sexo dos formandos	60
Gráfico 19 – Via de participação na formação	62
Gráfico 20 – Relação entre o sexo dos inquiridos e a via de participação na formação	63
Gráfico 21 – Manteve-se a trabalhar na organização	64
Gráfico 22 – Intervenção das chefias na aplicação dos conhecimentos adquiridos na formação	66

Gráfico 23 – Intervenção das chefias na aplicação dos conhecimentos adquiridos na formação por modalidade de formação	67
Gráfico 24 – Formação enquanto instrumento potenciador de mudança a nível profissional	69
Gráfico 25 – Formação enquanto instrumento potenciador de mudança a nível profissional por modalidade de formação	70
Gráfico 26 – Formação enquanto instrumento potenciador de mudança a nível profissional por sexo dos formandos	70

LISTA DE SIGLAS

ACT - Autoridade para as Condições de Trabalho

ALV - Aprendizagem ao Longo da Vida

CEE - Comunidade Económica Europeia

DGERT - Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

DRT - Direcção Regional do Trabalho

EEE - Estratégia Europeia para o Emprego

IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional

IEMA - *Institute of Environmental Management and Assentement*

IRCA - *International Register of Certificated Auditors*

SCE - Sistema de Certificação Energética

SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade

SGS - Sociedade Geral de Superintendência

SGSHST - Sistema de Gestão da Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho

UE - União Europeia

NOTA INTRODUTÓRIA

A investigação aqui apresentada foi realizada no âmbito do Mestrado em Sociologia, da Faculdade de Letras da Universidade do Porto e resulta de um estágio realizado no Departamento de Formação do Grupo SGS Portugal, S.A..

O tema escolhido – *Avaliação do Impacte da Formação Pós-Graduada e Avançada da SGS* – advém de uma escolha pessoal, mas também surge como proposta da organização onde decorreu o estágio, que necessitava de avaliar o impacte da Formação Pós-Graduada e Avançada tendo em conta o ponto de vista dos indivíduos que frequentaram as formações, bem como de trabalhar a componente de avaliação da formação com o objectivo de acreditação da SGS neste domínio junto da Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT).

Deste modo, num primeiro capítulo foi efectuado um enquadramento teórico da temática de investigação, que se prende com a crescente importância da formação profissional dos trabalhadores e com o impacte dessa formação ao nível pessoal e profissional. No seguimento do enquadramento teórico realizado, serão apresentadas as perguntas de partida, conceitos e indicadores que irão conduzir a presente investigação. O capítulo termina com uma exposição da metodologia utilizada para a concretização da investigação.

Num segundo capítulo é apresentada a organização onde decorreu o estágio. O capítulo inicia com uma descrição do Grupo SGS, dando especial atenção ao Grupo SGS Portugal e à SGS Academy. Procedemos a uma caracterização empírica do objecto de estudo, na qual são apresentadas as formações em análise. O capítulo termina com a caracterização da população que frequentou as formações em análise, realizada através de uma análise de dados secundária, a partir de informações disponibilizadas pela SGS Academy.

No terceiro e último capítulo do presente relatório, desenvolvemos uma análise dos resultados obtidos pela administração do inquérito por questionário. Apresentamos um retrato quantitativo em torno dos principais temas de análise, sendo eles o perfil sócio-demográfico da população respondente e o impacte da formação frequentada ao nível profissional, pessoal e organizacional. O capítulo termina com algumas considerações e pistas conclusivas acerca dos dados recolhidos e dos resultados obtidos.

CAPÍTULO I

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

No presente capítulo pretende-se realizar uma contextualização teórica da temática de investigação em questão, que se prende com a crescente importância da formação dos indivíduos e, por conseguinte, com o impacto dessa mesma formação ao nível pessoal e profissional.

Deste modo, começamos por analisar a temática da globalização económica e a relação desta com a questão da formação profissional nas organizações actuais, focando a questão da Aprendizagem ao Longo da Vida (ALV) de modo a introduzir o tema da importância da formação na sociedade do conhecimento e da informação.

Seguidamente, analisamos a problemática da avaliação da formação, focando a importância da avaliação da formação, quer para o indivíduos, quer para as organizações em que estes se encontram inseridos.

Por fim, apresentamos uma breve discussão acerca da metodologia utilização, bem como analisaremos a questão dos conceitos e indicadores que irão conduzir toda a investigação.

1. Da globalização económica à importância da formação profissional no seio das organizações actuais

O mundo actual confronta-nos com um mercado que é cada vez mais exíguo e exigente e consequentemente, perante um aumento concorrencial entre as organizações, as quais necessitam de responder a pressões permanentes, com vista à obtenção de ganhos, ao aumento dos níveis de produção e de vendas. A resposta a estas necessidades de competitividade acrescida, passa, muitas vezes, por uma aposta na qualificação dos recursos humanos. Tal como defende Gomes (2009: p.1) *“o mundo actual apresenta um conjunto de dinâmicas nunca outrora patentes. Uma delas é o forte mercado concorrencial que caracteriza a economia global, onde a aposta na valorização e na qualificação das pessoas é o factor de incidência das recentes estratégias levadas a cabo pelas organizações multinacionais e países em clara expansão”*.

A formação ao longo da vida assume-se como um aspecto central no contexto de uma sociedade globalizada em que o conhecimento e a inovação tecnológica são fontes de riqueza, poder e acesso ao mercado de trabalho. Proliferaram, actualmente, novos métodos de acesso à informação que passaram a ser transversais a todos os níveis do saber.

No seio familiar ocorre o primeiro contacto com esta nova realidade e os jovens chegam à escola com conhecimentos já adquiridos e é papel da escola aprofundar estes conhecimentos. A escola deverá utilizar estes novos conhecimentos como aliados e guiar os jovens para as melhores formas de aproveitar esta vasta gama de informação que nos cerca. Neste contexto, é cada vez mais comum que as empresas procurem indivíduos com educação abrangente em diversas áreas e que demonstrem flexibilidade e capacidade de adaptação.

Por conseguinte, tornou-se crucial a promoção da educação e formação ao longo da vida, sendo que não é mais aceitável a separação entre o local onde se adquire conhecimento (escola) e o local onde se trabalha (a empresa).

Tal como defende Júnior e Coutinho (2007), as constantes transformações tecnológicas e o aumento generalizado de informação disponível, obrigam os sistemas educativos a evoluir no sentido de promover nos jovens o desenvolvimento de competências que permitam a adaptação às novas exigências do mundo do trabalho e que remetam para a questão da aprendizagem ao longo da vida.

Um vector comum aos novos conhecimentos está associado a processos de utilização, combinação e armazenamento de informações. Esta nova atitude perante a informação e os meios de a adquirir trazem mudanças significativas na vida das pessoas, principalmente daquelas que não nasceram na era digital e que precisam de se requalificar sob a pena de perderem os seus postos de trabalho perante as novas formas de execução do trabalho.

Efectivamente, está associado à emergência das novas tecnologias de informação um potencial de melhoria de vida e do bem-estar dos cidadãos. Porém, não pode ser ignorado o risco de exclusão de algumas camadas de população, nomeadamente ao nível do mercado de trabalho, pois quanto maior a integração das tecnologias de informação nas nossas vidas e na economia, maior se tornará o hiato entre aqueles que tem acesso e os que não têm. Surge, neste contexto, o conceito de exclusão informática (ou infoexclusão), que se refere ao desconhecimento e/ou impossibilidade de aceder às novas tecnologias de informação¹.

O grande desafio que se coloca hoje à escola e aos centros de formação profissional é o de serem capazes de diminuir a distância entre a educação formal e o mundo do trabalho

O autor que mais discutiu esta problemática foi Manuel Castells, segundo o qual as transformações no trabalho têm sido alvo de diversas interpretações. Tendo o trabalho adquirido grande centralidade é de esperar que mudanças neste âmbito conduzam a mudanças

¹ Definição retirada do site Dicionário da Língua Portuguesa. Disponível em <http://www.infopedia.pt/pesquisa-global/info-exclusão> (consultado em Maio de 2010).

nas relações sociais. É por esta razão que o papel desempenhado pelo trabalho na organização social está constantemente a ser repensado.

Castells na obra *“Sociedade em rede”* (Castells, 2005) procura caracterizar as transformações referidas, considerando-as como uma nova etapa do capitalismo – transição do industrialismo para o informacionalismo – pautada pela Revolução da Tecnologia da Informação. Tendo como ponto de partida a tendência de evolução da estrutura do emprego nas últimas décadas, procura entender tendências contraditórias evidenciadas nas mudanças do trabalho e dar conta de variações históricas de modelos do mercado de trabalho segundo as instituições, a cultura e os ambientes políticos específicos.

O elemento fundamental da transição é a flexibilidade, que remete para a organização empresarial em rede e faz aumentar as oportunidades das empresas em relação às estratégias para a mão-de-obra qualificada e não qualificada, uma vez que reúne diversas formas de relações com os trabalhadores e as suas condições de trabalho. Assim, o perfil profissional das sociedades informacionais é mais diverso, observando-se a convivência do trabalho assalariado com o trabalho autónomo e situações profissionais mistas.

Neste sentido, a noção de aprendizagem ao longo da vida dá força à ideia de que nunca é tarde demais para se aprender e de que se está sempre a aprender em todas as fases da vida, uma filosofia que tem vindo a ganhar importância pelas entidades responsáveis pelos sistemas educativos dos diversos países europeus.

De facto, nas últimas décadas, temas como formação, emprego e desemprego têm ocupado um lugar de destaque na agenda internacional, nomeadamente na União Europeia (UE). As novas dinâmicas da sociedade actual, tais como a globalização, a evolução das estruturas familiares, a evolução demográfica e o impacto da tecnologia global, oferecem vantagens e colocam vários desafios para a UE e seus cidadãos. A aquisição continua de conhecimentos e de competências é essencial para poder tirar partido dessas novas oportunidades e participar activamente na sociedade.

A formação contínua assume, actualmente, grande importância, pois no contexto em que actuam as organizações modernas, a formação assume-se como um importante instrumento que proporciona aos indivíduos e às organizações a melhoria dos desempenhos profissionais, promovendo, paralelamente, o desenvolvimento pessoal. Por conseguinte, esta formação contínua pode ser realizada pelas organizações através das organizações em que os indivíduos se encontram inseridos (que custeiam a formação) ou poderá ser formação que o indivíduo pretende frequentar de forma autónoma, o que permite o enriquecimento pessoal bem como a reciclagem de conhecimentos já adquiridos.

No espaço europeu, a ALV tem sido objecto de várias discussões e de desenvolvimentos políticos, desenvolvendo-se como uma componente básica do modelo social europeu, que evolui no enquadramento estabelecido pela Estratégia Europeia para o Emprego (EEE) e procura concretizar respostas para as especificidades do mercado de trabalho (Sitoe, 2006).

De acordo com a literatura sobre esta matéria, as organizações investem cada vez mais na formação profissional dos seus trabalhadores como resposta às exigências do mercado. Para Penim, *“há empresas que apostam e investem a sério na implementação de projectos de qualificação e de aprendizagem contínua dos seus colaboradores, afectando-lhes recursos financeiros, físicos e humanos próprios muito significativos”* (2008: p.30). Segundo a autora, as empresas deverão investir em formação, mesmo quando o mercado está em crise, pois é nestas alturas que uma boa atitude permite marcar a diferença, de modo a reforçar a competitividade e enfrentar novos mercados e, assim, responder às exigências da economia global actual.

Facilmente compreendemos que, tal como defende Beleza e Pimentel (1996), actualmente, as empresas deparam-se com a abertura a novos conhecimentos e com novas exigências ao nível da qualidade e da competitividade, que determinam a necessidade de mudanças internas, bem como conduzem a um permanente esforço de actualização face a uma crescente globalização dos mercados. Neste sentido, a formação profissional pode surgir como um importante instrumento potenciador de mudança, permitindo não só uma adaptação, como também uma antecipação em relação às transformações em curso.

Na perspectiva de Freire (1993), para adultos já inseridos no mercado de trabalho, a formação pode produzir efeitos de reconversão ou reciclagem, aperfeiçoamento, especialização ou aquisição de novas competências, na própria empresa ou em instituições de ensino. O autor reforça a ideia de que *“a importância da formação (escolar e profissional) para o sucesso social é hoje tão grande que todos os países desenvolvidos consagram recursos significativos aos seus sistemas de formação, e, no processo de unificação europeia em curso, temas como a correspondência de formações, diplomas e qualificações profissionais tornam-se questões de decisão política fundamentais”* (Freire, 1993: p. 309).

De facto, *“o aperfeiçoamento profissional dos activos deve, normalmente, melhorar as competências profissionais, actualizar conhecimentos, alargar a gama de actividades realizadas ou o respectivo nível e, de maneira geral, responder a problemas e falhas de execução dos trabalhos. Deve ser, assim, marcadamente orientado para a melhoria de*

desempenho das funções exercidas ou a exercer pelos trabalhadores activos (Cardim, 2009: p.1).

Como vimos, as mudanças ocorridas nos sistemas produtivos em particular, e na sociedade em geral, ao longo das últimas décadas, contribuíram para uma profunda alteração nos modos de organização e dinâmicas do trabalho e do emprego. Estas mudanças (de natureza económica, social e política) levaram ao surgimento de políticas de gestão que têm em comum o facto de oferecer uma flexibilização crescente dos modos de produção e do emprego.

Na perspectiva de Almeida *et al.* (2004), actualmente, estamos perante um modelo de diferenciação do mercado e da flexibilidade tecnológica, em que cada vez mais é exigida uma eficaz capacidade de resposta com vista à padronização dos serviços. Trata-se, portanto, da criação de novas estratégias de competitividade empresarial associadas ao aumento dos níveis de qualificação, em que os sistemas de formação deverão redireccionar-se para se adequarem às mudanças do mercado de trabalho contemporâneo, nomeadamente, orientarem-se para o diagnóstico de necessidades de qualificação e de competências. Para determinadas profissões e para alguns sectores de actividade económica, é necessário investimento em acções de formação contínua que incentivem o acesso a qualificações híbridas que ofereçam diversidade de formação.

Nas empresas portuguesas, pode dizer-se que há uma fraca tradição de investimento em formação formal e a pouca formação existente é dirigida, fundamentalmente, para a área técnica e numa óptica imediatista. De acordo com a tipologia de Parente (1995), a prática formação imediatista está directamente relacionada com a importância que é conferida ao domínio da formação dos trabalhadores, trata-se de uma prática de formação que surge ocasionalmente nas empresas, sem que tenha havido um planeamento prévio. Em muitos casos, é uma formação pontual que resulta da existência apoios à formação, nomeadamente, financiamento por capitais públicos. Este tipo de formação têm como objectivo especializar os trabalhadores que no seu posto de trabalho se encontram directamente envolvidos com a introdução dos novos equipamentos. As acções de formação têm, normalmente, uma duração reduzida e realizam-se em horário laboral. O conteúdo da formação é quase exclusivamente prático, voltado para situações reais do quotidiano dos trabalhadores. Deste modo, os conhecimentos adquiridos específicos são intransferíveis para outras situações de trabalho.

Com a adesão à Comunidade Económica Europeia (CEE) e com os apoios oriundos dos fundos estruturais, verifica-se uma mudança de práticas no que diz respeito à formação (Câmara *et al.*, 2001).

Todavia constata-se um acréscimo acentuado da formação em Portugal, após a entrada na UE e com a chegada do Fundo Europeu. A aposta na formação contínua longe daquilo que seria o ideal, na medida em que cerca de 70% das empresas nacionais, segundo Câmara *et al.* (2001), não dispõe de qualquer tipo de formação junto dos trabalhadores.

De acordo com um estudo de 1992, citado por Câmara *et al.* (2001), para as empresas portuguesas em estudo, a formação é considerada como a primeira prioridade para técnicos de Recursos Humanos, tendo sido apontadas como principais áreas de formação no futuro a informática, a qualidade, o *marketing* e vendas e a estratégia.

Neste sentido, tende-se a promover periodicamente a formação de trabalhadores na área técnica de modo a corrigir possíveis desvios entre a qualidade do trabalho e as necessidades específicas da função e aumentar a produtividade e qualidade. Assim, a formação assume um duplo propósito: aumentar a qualidade e produtividade na execução das tarefas decorrente do aumento do nível de conhecimentos e a maior capacidade de resposta às mudanças no ambiente exterior à organização.

Na perspectiva de Rocha (1997), a formação tem três principais objectivos. O primeiro objectivo é aumentar os conhecimentos. Este tipo de formação apela a um esforço de memorização e compreensão e o tipo de ensino deverá ser o clássico, com a exposição sobretudo pelo professor, seguindo ou não de discussão e participação dos formandos. O segundo objectivo da formação é adquirir conhecimentos técnicos, sendo que a formação deverá realizar-se no posto de trabalho. Por último, o terceiro objectivo é modificar as atitudes, sendo que, segundo o autor, os métodos mais adequados são do tipo psicológico, tais como:

- Discussão em grupo, na qual o formador não deverá apresentar soluções ou respostas, mas propor questões e criar condições para que os formandos encontrem as soluções;
- *Role playing* ou simulação de um determinado caso;
- *Behavior modeling* que se trata de uma forma mais estruturada de *role playing* que envolve as seguintes fases: apresentação conceptual do comportamento desejado; exemplificação prática (por exemplo, através de um vídeo); exercitação do modelo através da repetição; durante e depois da apresentação do comportamento é dado ao formando o *feedback* da *performance* conseguida; e os formandos são incentivados a implementar no mercado de trabalho o comportamento aprendido.

- *Sensitivity training* (treino de sensibilidade) que consiste em desenvolver sensibilidade para a mudança comportamental dentro do grupo, aumentando a tolerância, o suporte e a confiança nos outros.

Partindo da análise dos três objectivos definidos por Rocha (1997), é pertinente que façamos um cruzamento esta tipologia e os três tipos de competências definidas por Parente (2003). O primeiro objectivo remete-nos para a noção de competências estratégicas que dizem respeito *“ao grau de controlo que os trabalhadores exercem sobre as acções de trabalho, à qualidade da sua execução, à responsabilidade, à autonomia e à iniciativa presentes nas suas decisões e acções”* (Parente, 2003: p. 314). O segundo objectivo remete-nos para a noção de competências técnicas, que segundo a autora *“remetem para um conjunto de capacidades para realizar acções de trabalho coerentes e distintas no seio de um determinado domínio de tarefas, bem como para as diversas intervenções práticas que essas acções parcelares implicam”* (Parente, 2003: p. 313). Por último, o terceiro objectivo remete-nos para a noção de competências relacionais que dizem respeito ao *“conjunto de acções dirigidas a outros sujeitos que participam no processo de trabalho”* (Parente, 2003: p. 314). Estas são, portanto, competências que são transversais às competências técnicas e estratégicas.

De acordo com a perspectiva de Câmara *et al.*, *“na procura contínua de potenciar a eficácia da formação da organização e, consequentemente dos seus Recursos Humanos, a formação para o desempenho do cargo e para o desenvolvimento é o meio ideal para minimizar a diferença entre um estágio actual e um estágio desejado dos seus colaboradores”* (2001: p. 401). Efectivamente, o processo de desenvolvimento e aprendizagem de uma organização relaciona-se com a optimização do potencial individual e grupal disponível nas organizações, na qual a formação, quando bem gerida, se torna um elemento dinamizador.

A formação é um factor de competitividade e, por vezes, é um factor essencial à sobrevivência das organizações. Neste sentido, a formação é um elemento fundamental para o desenvolvimento dos Recursos Humanos, respondendo aos objectivos internos e proporcionando uma resposta adequada às exigências externas.

Para que a formação seja um instrumento eficaz de gestão de Recursos Humanos, deve estar integrada na estratégia da empresa, sendo que *“as necessidades a que a formação vai responder devem resultar de um diagnóstico da sua envolvente, das respostas necessárias para manter a eficácia organizacional e das exigências, em termos de competências técnicas e humanas, que as respostas ao meio exigem”* (Câmara *et al.*, 2001: p. 403).

Em suma, tal como temos vindo a referir, o acelerado ritmo de desenvolvimento científico e tecnológico verificado nas últimas décadas conduziu a profundas alterações e sucessivas reestruturações nos processos produtivos. Estas reestruturações têm vindo a exigir aos trabalhadores esquemas mentais de interpretação e intervenção relativamente complexos, o que justifica uma maior aposta na qualificação dos recursos humanos, com o objectivo de possibilitar uma maior preparação profissional e uma maior capacidade de adaptação à mudança.

Perante este cenário de mudança social e organizacional, as qualificações dos indivíduos não se podem resumir à aquisição de posturas profissionais pré-determinadas. Pelo contrario, supõe uma formação (formal e/ou informal) que *“não é a conhecer os processos de produção, os produtos e que desenvolva as capacidades de profissionais e [é] exige a aquisição individual e colectiva de saber-fazer, através da sistematização das experiencias acumuladas ao longo da vida”* (Pereira, 1996: p. 157).

Efectivamente, uma formação cuidada permitirá ao trabalhador um conhecimento adequado do funcionamento e das potencialidades dos recursos tecnológicos modernos e proporcionar-lhe-á, através do seu enriquecimento pessoal e profissional, uma maior capacidade de resposta aos problemas que ocorrem no quotidiano laboral. Pereira (1996: p. 157) defende que se a introdução de sistemas produtivos não é acompanhada por um processo de formação adequado, as organizações correm o risco de estar a promover, nos grupos profissionais afectados pelas transformações, a sedimentação de atitudes e comportamentos desajustados às novas situações de trabalho.

2. A avaliação da formação

Importa agora que nos centremos no conceito de avaliação e de avaliação da formação.

De acordo com a perspectiva de Guerra, a avaliação é *“o processo pelo qual se delimita, se obtém e se fornece informações úteis, permitindo ajuizar sobre as decisões futuras e é um aviso sobre a eficácia de uma intervenção ou de um plano que está a ser implementado”* (2002: p. 186). A avaliação tem, segundo a autora, pelo menos quatro funções principais: i) de medida, no sentido em que a avaliação implica a definição inicial de resultados para avaliar, porém não é uma simples medição de resultados finais, mas antes um processo contínuo articulado com a acção e os resultados finais são uma parte da avaliação; ii) de utensílio de apoio à tomada de decisão na medida em que avaliar implica julgar e, portanto,

interessa em especial àqueles que têm como função ajuizar sobre a manutenção ou do corte de programas e financiamentos; iii) de processo de formação e neste sentido deve ser entendida como um processo de aprendizagem, tratando-se de um instrumento de reflexão perante os resultados da acção; iv) de aprofundamento da metodologia participativa, uma vez que a avaliação deve representar um momento de reflexão sobre as causalidades dos problemas que eventualmente surjam, bem como sobre a melhor forma de agir..

A pesquisa bibliográfica efectuada demonstrou que as metodologias de avaliação² e a prática de avaliar as actividades das organizações só muito recentemente foram introduzidas em Portugal. Contudo, as equipas de investigação que se dedicam à condução de pesquisas de avaliação já acumularam um património considerável.

De acordo com Pereira (1996), a concepção de uma metodologia de avaliação de formação pressupõe que se defina claramente qual o objecto a avaliar, isto é, que se identifiquem os principais elementos ou dimensões que estruturam um processo de formação.

A autora refere o modelo proposto por Brinkerhoff que tem na sua base a concepção da formação como um processo contínuo de acompanhamento das etapas sucessivas de tomadas de decisão associadas à formação de recursos humanos e dos impactes dessa formação nos indivíduos e nas organizações. Tendo como base o modelo de Brinkerhoff a autora distingue seis fases fundamentais num processo formativo (Pereira, 1996: p. 159):

- 1) A definição dos objectivos de formação, de acordo com as necessidades detectadas;
- 2) A estruturação das acções;
- 3) A execução das acções;
- 4) Os seus resultados imediatos nos formandos;
- 5) Os seus resultados mediatos na inserção profissional dos ex-formandos;
- 6) Os seus resultados mediatos no contexto da organização em que se inserem os formandos.

O processo formativo estruturado desta forma demonstra a existência de múltiplas dimensões de análise e deixa perceber que a avaliação envolve uma relativa complexidade. Este modelo assenta na existência de interacção entre as diversas etapas por ele consideradas. A avaliação deverá incidir sobre todas as etapas da formação, no sentido de avaliar a

² De acordo com a perspectiva de Capucha *et al.* a expressão metodologias de avaliação designa *“os processos de pesquisa científica que visam deliberadamente colocar questões relativas à concepção, às formas de tomada de decisão, à execução e aos efeitos de programas, políticas, projectos e investimentos [é], de diferentes dispositivos criados para modificar situações e resolver problemas”* (1996: p. 9)

produção dos resultados em função dos objectivos definidos previamente e, em caso de problemas, tentar identificar as suas causas ao longo da cadeia formativa.

Esta abordagem dá especial atenção à dimensão dos efeitos da formação, diferenciando-os a três níveis: nos formandos, nos desempenhos profissionais e na estrutura organizacional.

Perante isto, é pertinente que analisemos cada uma das fases do processo de formação:

- 1) Na *fase inicial de concepção* da acção importa identificar e questionar os critérios que servirão de base à definição dos seus objectivos e do perfil do seu público-alvo, de modo a avaliar em que medida a formação vem dar resposta às necessidades existentes na organização;
- 2) Na etapa referente à *estruturação* da acção, a questão central diz respeito ao nível de adequação do programa aos objectivos de partida e os critérios que definem a sua população-alvo;
- 3) Na etapa associada à *execução* da acção é importante observar em que medida os recursos materiais e humanos utilizados estão de acordo com as exigências da estrutura programática e com os objectivos formativos;
- 4) No que respeita aos *efeitos imediatos* nos formandos, é importante verificar em que medida a frequência da formação contribuiu para a aquisição de um conjunto de conhecimentos, capacidades e atitudes definidos como objectivos pedagógicos a atingir no final da formação;
- 5) Ao nível dos *desempenhos profissionais*, os efeitos da formação são observáveis através das novas competências adquiridas e a aplicação das mesmas em contextos profissionais;
- 6) No que se refere aos *efeitos da acção no contexto mais vasto da organização*, o objectivo é avaliar em que medida as competências adquiridas vão agir sobre o funcionamento global da organização.

De acordo com a tipologia de Kirkpatrick (Rocha, 1997) podem distinguir-se quatro tipos de avaliação: reacção, aprendizagem, comportamento e resultados.

A avaliação-reacção consiste em medir os sentimentos dos formandos relativamente a determinada acção de formação. Apesar de a satisfação dos formandos ser uma questão muito importante, muitas vezes a avaliação deste tipo é enviesada. Facilmente compreendemos este facto se pensarmos que a própria personalidade do formador pode influenciar a classificação atribuída pelos formandos.

A avaliação da aprendizagem consiste em avaliar aquilo que realmente se aprende em termos de conhecimentos, técnicas e comportamentos. Esta avaliação pode fazer-se usando as técnicas tradicionais de avaliação de conhecimentos, nomeadamente, os testes.

A avaliação da mudança de comportamentos analisa se o desejo de mudança após a formação é acompanhado por um clima organizacional favorável e se existe um sistema de recompensas pela mudança.

Por último, a avaliação dos resultados consiste em medir o impacte da formação no desempenho do trabalho dos indivíduos.

Na perspectiva de Guerra (2002: p. 195), existem vários tipos de avaliação que pretendem responder a diferentes tipos de questionamento, segundo a temporalidade do projecto. Podemos considerar os seguintes tipos de avaliação:

- A avaliação diagnóstica (*ex-ante*);
- A avaliação de acompanhamento (*on going*);
- A avaliação de resultados (*ex-post*);
- A avaliação de impacte (*ex-post*).

A presente investigação, trata-se de uma avaliação de impacte, na medida em que se pretende medir os efeitos e resultados da formação. De acordo com a perspectiva de Capucha *et al.* a avaliação de impacte remete para a produção de informação sobre os resultados das actividades, em termos de eficácia e eficiência. Neste sentido, a avaliação de impacte implica a combinação da avaliação prévia (diagnóstico de situação de partida), com a análise dos resultados finais, *visando assim caracterizar os efeitos líquidos, desejados e não desejados, directos e indirectos, do processo de intervenção, através da comparação das situações de partida e de chegada e da determinação dos factores que efectivamente produziram as mudanças verificadas* (Capucha *et al.*, 1996: p. 15).

O processo de formação só fica completo com a avaliação de impacte, isto é, com a determinação a mais rigorosa possível, da eficácia da acção de formação.

A avaliação de impacte é a análise realizada, após um certo período de tempo, ao impacte final da formação na actividade profissional dos formandos e, portanto, a confirmação ou não de que os objectivos previamente estabelecidos foram cumpridos. Neste sentido, a avaliação só poderá ser feita em função dos objectivos previamente definidos para a acção, objectivos estes que são a curto médio e longo prazo. De acordo com a perspectiva de Peretti (1997), a avaliação a curto prazo consiste em observar a aquisição efectiva dos conhecimentos e em analisar se o nível de desempenho conseguido em contexto de formação

se transfere para os comportamentos no trabalho. A avaliação a médio prazo analisa se os efeitos da formação se inscrevem no sucesso de projectos de investimento e de mudanças organizacionais. É importante ter em conta que a médio prazo, a avaliação da formação encontra-se em estreita relação com a avaliação da gestão previsional de carreiras. A avaliação a longo prazo incide sobre a coerência da estratégia de avaliação e a estratégia da empresa e, consequentemente, o impacte da formação nas mudanças ao nível da cultura da organização e sobre a prevenção das situações de inadaptação, em particular para evitar excluir determinadas populações da organização devido a evoluções tecnológicas.

A avaliação de impacte assume, assim, uma utilidade instrumental, na medida em que a avaliação é encarada como um instrumento de melhoria da execução e da gestão de programas, o que irá permitir a introdução de correcções, sob a forma de ajustamentos ou de reprogramação das propostas anteriores (Capucha *et al.*, 1996: p. 16).

No que diz respeito ao processo de recolha de informação sobre um processo formativo, podemos tomar como referência três grandes momentos: um momento associado à determinação dos objectivos e à estruturação, anterior à respectiva execução (antes); um momento associado à execução da acção e ao apuramento dos resultados imediatos nos formandos (durante); e, por último, um momento associado ao apuramentos dos resultados mediados, posterior à execução da acção (depois).

Tendo em conta o objectivo da presente investigação, interessa que atentemos ao momento posterior à execução da acção. Este momento diz respeito à verificação dos resultados mediatos, ao nível a inserção profissional dos ex-formandos em termos organizacionais.

Esta é uma avaliação pós-formação e, deste modo, deverá ser efectuada após um determinado período de tempo (no nosso caso será no mínimo seis meses após a conclusão da formação), para que o indivíduo e a unidade de trabalho tenham tempo de integrar e valorizar as novas competências e reunir as condições necessárias para as colocar em prática.

Todavia, na presente investigação, mais do que a perspectiva das organizações e entidades empregadores, interessa-nos analisar a perspectiva dos indivíduos e as representações que estes têm acerca do potencial de mudança proporcionado pela formação. Porém, consideramos que para compreender o impacte de qualquer formação, é necessária a identificação objectiva das alterações geradas pela acção de formação, sem esquecer que a transformação dos conhecimentos adquiridos pela formação em desempenho é *ñcondicionada pelo próprio clima e pela organização da entidade onde o formando trabalha* (Cardim, 2009: p.142).

Após a frequência de qualquer acção de formação, é necessário dar tempo aos indivíduos para que possam transformar os conhecimentos adquiridos em melhorias ao nível do seu desempenho. No entanto, surgem sempre obstáculos à aplicação dos conhecimentos adquiridos na formação, tais como a falta de capacidade de adaptação e de flexibilidade por parte dos colegas de trabalho, a falta de cooperação entre colegas de trabalho e a força do hábito e as rotinas de trabalho já sedimentadas no quotidiano laboral dos trabalhadores. Cabe, portanto, às chefias apoiar os trabalhadores na aplicação dos novos conhecimentos e a ultrapassar estes obstáculos.

3. Desenho metodológico da pesquisa

Interessa que nos debrucemos sobre a questão da metodologia que foi utilizada na presente investigação, isto é, os procedimentos racionais que reflectem um pensamento metódico e uma vigilância epistemológica na conceptualização e aplicação dos métodos e técnicas de pesquisa.

O nosso objecto de estudo é a avaliação do impacte da Formação Pós-Graduada e da Formação Avançada para Auditores, ministrada pela SGS Academy, desde o ano 2005³ e concluída até ao dia 30 de Junho de 2009⁴.

Na medida em que há algumas divergências em torno da definição dos conceitos de *ñimpacteò* e *ñimpactoò*, após uma breve pesquisa consideramos mais adequado o uso do conceito de *ñimpacteò*. De acordo com o Dicionário da Língua Portuguesa consultado⁵, o conceito de *ñimpactoò* remete para a ideia de embate ou de choque entre dois corpos e o conceito de *ñimpacteò* traduz o efeito provocado por algo ou alguém. Tomemos como exemplo o conceito de *ñimpacte ambientalò* que remete para *ño conjunto das alterações produzidas pelo Homem a nível ambiental numa determinada área que afectam directa ou indirectamente o bem-estar da população assim como a qualidade dos recursos ambientaisò*⁶.

³ Que corresponde à primeira ocorrência de cursos de formação avançada e pós-graduada ministrados pela SGS Academy

⁴ Limite temporal imposto para a investigação

⁵ Definição retirada do site Dicionário da Língua Portuguesa . Disponível <http://www.infopedia.pt/pesquisa-global/impacto> (consultado em Junho de 2010).

⁶ Definição retirada do site Dicionário da Língua Portuguesa . Disponível <http://www.infopedia.pt/pesquisa-global/impacte> (consultado em Junho de 2010).

Neste sentido, optou-se, na presente investigação, pelo conceito de *impacte*, uma vez que se pretendia analisar quais os contributos ou efeitos da formação SGS para os seus formandos.

Para a análise do presente objecto de estudo foi definido o seguinte objectivo geral: desenvolver uma análise de *impacte*, ou seja, dos efeitos da formação SGS nos indivíduos certificados, tendo em conta as dimensões de análise pessoal e profissional. Como objectivos específicos, pretende-se: perceber a utilidade da Formação SGS para os indivíduos; perceber se consideram que a formação conduziu a alterações ao nível auto-conceito e valores pessoais, bem como das práticas laborais; e averiguar em que medida os formandos transferem para os contextos de trabalho e põe em prática as aprendizagens resultantes da formação (conhecimentos, competências e comportamentos).

Partindo do pressuposto teórico e objectivos definidos, foram formuladas perguntas chave que servirão como o ponto de partida inicial, às quais se pretendia dar resposta ao longo da presente investigação:

1. A formação SGS é perspectivada pelos indivíduos que a frequentaram como um instrumento potenciador de mudança?
2. Em que medida a formação SGS tem implicações ao nível do percurso profissional e pessoal dos indivíduos?
3. A formação introduz alterações ao nível do desempenho laboral dos indivíduos?

Tendo por base a análise documental de bibliografia e as perguntas de partida, adoptamos o seguinte pressuposto teórico orientador da análise: a formação SGS apresenta-se como um instrumento potenciador de mudança ao nível do percurso pessoal e profissional para os indivíduos.

De modo a desconstruir o conceito de *impacte* da formação, conceito central em toda a investigação, foram construídas dimensões analíticas e indicadores, que são apresentados em seguida (quadro 1):

Quadro 1 – Conceitos, dimensões e indicadores

Conceito	Dimensões	Indicadores
<u>Impacte da Formação</u>	Dimensão pessoal/relacional	– Auto-conceito – Valorização pessoal – Relação com os outros – Integração social – Reconhecimento pelos colegas de trabalho – Obstáculos aos conhecimentos adquiridos
	Dimensão profissional	– Mudanças comportamentais introduzidas – Obstáculos à mudança – Desempenho – Produtividade – Gestão de carreiras – Remuneração e benefícios sociais – Efeito na empregabilidade

Desta forma, o conceito central a toda a investigação – **Impacte da Formação**, foi operacionalizado em dimensão analíticas que deram origem a um conjunto de indicadores que foram fundamentais para a construção da técnica de recolha de informação e que, por conseguinte, apoiaram na análise dos dados obtidos, após a administração do questionário.

Ao nível da dimensão pessoal/relacional foi elencado um conjunto de indicadores que irão ajudar a desconstruir quais as representações dos indivíduos em termos de contributos da formação, ao nível pessoal e de relacionamento com os outros, sendo, portanto, fundamentais os indicadores relativos ao auto-conceito ou self (que se entende como um conjunto relativamente estável de percepções sobre quem somos, em relação a nós mesmos, aos outros e aos sistemas sociais (Johnson, 1995: p. 204)) e à valorização pessoal, que se considera aumentar ou diminuir em função da imagem que temos de cada um de nós, bem como a

relação com os outros, a integração social, o reconhecimento pelos colegas de trabalho dos contributos da formação frequentada e os obstáculos que surgem ao nível da aplicação dos conhecimentos adquiridos na formação.

Ao nível da dimensão profissional, interessa analisar o impacto da formação frequentada para a organização em que o indivíduo se encontra inserido, sendo importante os indicadores relacionados com a análise das mudanças comportamentais introduzidas e os obstáculos à mudança de comportamentos, por parte da organização. Importa, ainda, analisar quais os contributos da formação frequentada ao nível do desempenho profissional do indivíduo, isto é, quais os contributos da formação, relativamente a uma melhoria efectiva do desempenho do trabalhador. Os indicadores que se mostram mais pertinentes são a análise das alterações ao nível do desempenho laboral do indivíduo, a produtividade, questões relacionadas com a gestão de carreiras, as alterações ao nível das remunerações e benefícios sociais e, por último, os efeitos da formação ao nível da empregabilidade.

Com base no enquadramento teórico exposto, passamos aqui a apresentar as técnicas de recolha e tratamento de informação.

Na medida em que se pretende uma abordagem quantitativa da temática em questão, a técnica de recolha e tratamento de informação que mais se adequa, é o inquérito por questionário que foi enviado para a população em estudo via correio electrónico com uma carta de apresentação em nome da SGS Academy e do próprio investigador⁷ (instrumento já utilizado pela organização na administração de inquéritos aos seus clientes). A escolha da metodologia e a opção pela realização dos inquéritos por questionário via correio electrónico, prende-se com a extensão do objecto de estudo a um âmbito nacional, o que conduz a constrangimentos ao nível das deslocações e à ausência de condições físicas e humanas para a realização dos inquéritos por questionário presencialmente.

De acordo com a definição de Quivy e Campenhoudt, o inquérito por questionário é uma técnica que consiste em *“colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativo de uma população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimentos ou de consciência de um acontecimento ou de um problema, ou ainda sobre qualquer outro ponto que interesse os investigadores”* (Quivy, Campenhoudt, 1998: p. 188).

⁷ Ver anexo 1

No momento de construção do inquérito por questionário, sendo que este foi o instrumento utilizado para tentar dar resposta às perguntas de partida atrás elaboradas, é importante que elaborem um conjunto de perguntas que serão utilizadas para medir as variáveis. É, igualmente, importante que tenhamos em conta qual o tipo de resposta mais adequado para cada pergunta, qual o tipo de escala de medida que está associado às respostas e, ainda, que métodos são os mais correctos para analisar os dados (Hill, Hill, 2008: p.84).

A principal vantagem associada a este instrumento de recolha de informação é a possibilidade de recolha de informação sobre um grande número de indivíduos e, também, a possibilidade de comparações precisas entre as respostas dos inquiridos. A principal limitação deste instrumento, quando aplicado à presente investigação, é a individualização dos indivíduos que são analisados sem que tenhamos em conta as suas redes de relações sociais e organizacionais.

Na presente investigação, o inquérito (anexo 2) está dividido em três partes. Inicia com uma abordagem de caracterização pessoal dos indivíduos, sendo a segunda parte exclusivamente dedicada à trajectória profissional, considerando-se a situação antes e após a frequência da formação SGS. Após a exploração da trajectória profissional, contempla questões relativas à avaliação do impacte da formação, ao nível pessoal e profissional.

Para a análise dos dados recolhidos foi utilizado o sistema informático *Microsoft Office Excel*. A escolha deste programa prende-se com o facto de este ser o único programa que permite a análise de dados, que foi disponibilizado na SGS Portugal, aquando da realização do estágio, pelo que a opção por este programa permitiu realizar todas as tarefas da investigação durante as horas em que decorreu o estágio.

Neste sentido, optamos por não elaborar hipóteses teóricas, pois não nos seria possível a aplicação de testes de hipóteses, pelo que serão as perguntas de partida elaboradas que irão conduzir a análise dos dados. Para a análise dos dados procedemos a uma análise bivariada dos dados recolhidos pela aplicação do inquérito por questionário, tendo em conta uma diferenciação de resultados, quer de acordo com o género dos formandos, quer de acordo com a modalidade de formação frequentada.

De salientar que na análise dos dados optamos por não utilizar na nossa análise as questões abertas que representavam a justificação de algumas opções de resposta, dado que para além de obtermos um número muito reduzido de respostas a estas questões, estas traduziam, antes, a satisfação ou insatisfação dos inquiridos relativamente à formação e não os impactes da formação que era nossa objectivo medir.

Pereira (1986) alerta que é importante que tenhamos em conta que a leitura dos dados obtidos com base em informações dos questionários exige algum cuidado. A maioria dos elementos inquiridos estão directamente envolvidos no processo de formação e, por esta razão, as respectivas respostas tenderão a apresentar um elevado grau de subjectividade, traduzindo níveis de satisfação e não indicadores objectivos da realidade vivida em formação e, portanto, deverão ser relativizados e interpretados com prudência.

Tendo em conta a temática da presente investigação, que na sua essência implica medições, estamos perante uma investigação quantitativa. Assim, o principal objectivo é identificar padrões e relações gerais, clarificar teorias, através de um processo, como veremos, fundamentalmente dedutivo. Pretende-se realizar um estudo de relações entre variáveis, através de uma análise extensiva, isto é, o estudo de poucos aspectos de um número elevado de casos, tendo como objectivo principal estabelecer possíveis relações de multi-causalidade entre as variáveis relativas a um fenómeno social e, deste modo, encontrar regularidades.

CAPÍTULO II
A SGS ï SOCIEDADE GERAL DE SUPERINTENDÊNCIA

1. A organização em análise⁸

No presente capítulo pretende-se efectuar uma breve caracterização da organização onde decorreu o estágio.

Começamos por analisar o Grupo SGS e a sua origem e apresentamos a Missão e Visão do Grupo. Apresentamos, também, o Grupo SGS Portugal, dando enfoque à SGS Academy, o Departamento de Formação do Grupo SGS Portugal, departamento no qual foi realizado o estágio do qual resulta presente investigação.

Seguidamente, apresentamos uma caracterização empírica do objecto de estudo, com a exposição das formações em análise, bem como do respectivo contudo programático.

Por fim, efectuamos uma caracterização da população que procura os cursos de formação avançada e pós-graduada, através de uma análise de dados secundários disponibilizados pela SG Academy, diferenciando os segmentos populacionais que frequentaram as duas modalidades de formação em análise.

1.1 O Grupo SGS

O Grupo SGS é a maior organização mundial no domínio da inspecção, verificação, análise e certificação. O Grupo foi constituído em 1878, com sede em França, na cidade de Rouen. Contudo, a Administração decide proceder à sua transferência para a Suíça, optando pela cidade de Genebra, onde se encontra desde 1919.

Actualmente, está presente em mais de 140 países, possui cerca de 850 escritórios, 340 laboratórios e conta com a colaboração de aproximadamente 40.000 trabalhadores.

No decorrer das primeiras décadas da SGS, o seu campo de intervenção, na área de inspecção e verificação processava-se ao nível do sector primário da economia, mais propriamente ligado aos grãos de cereais e outros produtos agrícolas, bem como minérios.

Na década de 60 do século XX, através da aquisição de uma importante sociedade ligada à inspecção de petróleo e produtos químicos, lança-se neste importante mercado. É nesta mesma década que surge a oferta de serviços de verificação de bens e apoio económico e alfandegário a governos e instituições estatais. Mas é no decorrer da década de 70, que surge uma grande parte das actividades que actualmente desenvolve, nomeadamente a inspecção de bens de consumo e bens industriais. Presentemente, com excepção de alguns bens (material

⁸ Fonte: Manual de Acolhimento da SGS.

bélico, obras de arte e jóias), o Grupo SGS inspecciona todo o tipo de produtos. Para suporte a esta actividade, a SGS dispõe de laboratórios próprios, devidamente equipados e que, na sua maioria, se encontram oficialmente acreditados.

Em 1982, iniciam-se os serviços de Certificação, através da aquisição no Reino Unido de uma sociedade de renome. No final da década de 80 são criados os serviços de Consultoria em diversas vertentes, continuando a SGS, de forma gradual, a alargar o leque de actividades, mormente através de serviços de apoio ao sector segurador e automóvel e cliente mistério, entre outros.

Vejamos, agora, segundo o Manual de Acolhimento da Organização, qual a missão e visão do Grupo SGS Portugal.

Missão:

"Assegurar a qualidade dos produtos e serviços aos nossos clientes e consumidores em todo o Mundo, através de actividades profissionais e independentes de verificação, análise e certificação, criando valor para os accionistas, clientes, colaboradores e a sociedade".

Fonte: Manual de Acolhimento do Grupo SGS, versão Portuguesa Agosto/04

Visão:

ñ Pretendemos ser a organização de serviços mais competitiva e mais produtiva do Mundo. As nossas principais competências em Inspeção, Análise, Verificação e Certificação são continuamente melhoradas no sentido da excelência. Estas competências são a essência do que somos. A escolha dos nossos mercados será unicamente determinada em função da nossa capacidade de sermos mais competitivos e de fornecermos um serviço diferenciado aos nossos clientes nacionais e internacionaisñ.

Fonte: Manual de Acolhimento do Grupo SGS, versão Portuguesa Agosto/04

1.2 O Grupo SGS Portugal

O Grupo SGS está em Portugal, desde 1922, e cresceu acompanhando o ritmo da casa mãe e das outras filiais⁹.

Inicialmente, a SGS Portugal dedicava-se ao controlo de operações de carga e descarga de graneis de cereais. A sua actividade desenvolveu-se substancialmente, no decurso da 2ª Guerra Mundial. Tendo Portugal assumido a posição de país neutro, grande parte das mercadorias de e para a Europa passavam pelo nosso país e, como em tempo de guerra a desconfiança dos mercados aumenta, a SGS foi solicitada para inspeccionar grande quantidade de bens. Gradualmente, a SGS Portugal foi alargando a sua actividade a outros sectores, tentando responder às mutações e exigências do mercado.

O Grupo SGS Portugal tem total cobertura geográfica em termos nacionais, com laboratórios nas áreas agro-alimentar, ambiental, ensaios não destrutivos e petroquímica. Os serviços abrangem áreas de negócio tão diversas como a indústria transformadora, comércio internacional, distribuição, restauração, turismo, imobiliária, logística, entre outras.

Na última década, os negócios do Grupo SGS em Portugal cresceram exponencialmente¹⁰. Presentemente o Grupo SGS Portugal emprega cerca de 200 indivíduos entre o seu quadro técnico e administrativo e, quando necessário recorre à colaboração de alguns técnicos especializados externos.

O Grupo SGS em Portugal é actualmente composto por duas empresas: SGS Portugal, S.A (na qual se integra a SGS Academy) e a SGS ICS, Lda., que reportam ambas ao mesmo Administrador Executivo (atentemos ao anexo 3, que ilustra o lugar da SGS Academy no Grupo SGS Portugal). Em termos organizacionais o Grupo SGS Portugal é formado por Direcções, actuando de forma independente mas concertada e prestando cada um dos serviços nas suas áreas específicas.

⁹ Fonte: Manual de Acolhimento da SGS.

¹⁰ Fonte: Manual de Acolhimento da SGS.

1.3. A SGS Academy

A SGS Academy corresponde ao departamento de Formação da SGS Portugal e é o departamento no qual decorreu o estágio.

O Departamento de Formação da SGS Portugal foi criado em Novembro de 2003, enquanto área de negócio da organização, assumindo a designação de SGS Training. Embora a formação já existisse integrada em outras áreas de negócio, como uma actividade complementar aos serviços prestados. Inicialmente sediado apenas em Lisboa, com o amadurecimento de alguns projectos e criação de parcerias, foi alargado a outros locais, criando o pólo do Porto, nas instalações de Leça da Palmeira e estendendo-se, progressivamente, às delegações regionais nos Açores e na Madeira.

Actualmente, o Departamento de Formação da SGS Portugal encontra-se numa fase de transição da designação de SGS Training para a designação de SGS Academy, com o objectivo de acompanhar as tendências organizacionais mundiais.

A SGS Academy ministra uma grande variedade de cursos, entre eles cursos na área da Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho homologados pela Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT), cursos de Formadores homologados pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), acções reconhecidas no âmbito do Protocolo Sistema de Certificação Energética (SCE) e Qualidade do Ar Interior dos Edifícios e cursos de Auditores homologados pelo *International Register of Certificated Auditors* (IRCA). Apresenta, também, um conjunto de acções de formação nas modalidades inter e intra empresas, as quais tenta ajustar às necessidades dos formandos e das organizações.

A SGS Academy tem, ainda, parcerias e protocolos com várias Instituições de Ensino, com vista à potenciação e à complementaridade de vocações entre a dimensão académica e empresarial.

Tendo este trabalho como objecto de estudo a avaliação do impacte da formação Pós-Graduada e Avançada da SGS, é importante que percebamos em que consistem estas duas modalidades de formação, pelo que passemos à descrição de cada uma delas.

As Pós-Graduações e Especializações da SGS Academy surgem como resposta a uma necessidade, cada vez maior, de formar técnicos com responsabilidade e competências específicas. Neste sentido, a SGS Academy desenvolve diversas Pós-Graduações e Especializações em variadas áreas de formação que procuram dotar os indivíduos de conhecimentos essenciais ao desenvolvimento das suas funções. O anexo 4 ilustra a cobertura geográficas da SGS Academy, ao nível da Formação Pós-Graduada.

Os cursos de Auditores da SGS Academy são reconhecidos pelo IRCA e pelo *Institute of Environmental Management and Assentement* (IEMA), os principais organismos de reconhecimento de auditores a nível mundial.

O IRCA é o primeiro e maior organismo internacional de certificação de auditores de Sistemas de Gestão. Pautado por elevados níveis de exigência, o IRCA certifica enquanto entidades formadoras apenas as organizações que demonstrem os requisitos técnicos e de formação necessários para avaliar e analisar o desempenho de potenciais auditores.

O IRCA foi criado em 1984 por iniciativa do governo britânico, que visava tornar os negócios e a indústria mais competitiva, através da implementação dos princípios e práticas relacionadas com a qualidade. O sistema original padrão de gestão da qualidade utilizado foi o padrão britânico BS 5750, que se tornou a norma ISO 9001. Mais de 35 mil auditores foram certificados desde 1984 e mais de 150 países estão representados no registo do IRCA¹¹.

O IEMA é uma organização especializada e dirigida a profissionais envolvidos na gestão e avaliação ambientais. O IEMA apoia os seus membros reconhecendo conhecimentos e competências através de qualificações profissionais, nomeadamente Cursos de Formação com Aprovação IEMA. A SGS é também uma entidade aprovada pelo IEMA para ministrar os seus cursos de formação na área ambiental.

O tema definido para o estágio surge como proposta da SGS, no sentido de avaliar o impacte da formação pós-graduada e avançada, tendo em conta o ponto de vista dos indivíduos que frequentaram as formações, bem como trabalhar a componente de Avaliação da Formação com o objectivo de acreditação da SGS neste domínio junto da DGERT.

Para a acreditação da formação pós-graduada e avançada da SGS junto da DGERT esta terá que responder a um conjunto de requisitos gerais e específicos definidos pela referida entidade. Estes requisitos analisam, sobretudo, a adaptação da formação à realidade e às necessidades dos indivíduos e a existência ou não de um sistema de avaliação da qualidade da formação. De acordo com esta entidade, a definição dos requisitos da acreditação, mais do que estabelecer um nivelamento entre organizações, pretende valorizar aquelas que se preocupam, acima de tudo, com a qualidade da formação. Pretende-se, por conseguinte, definir de forma transparente regras e práticas de forma a orientar a actividade das organizações¹².

¹¹ Informação retirada do site do IRCA. Disponível em <http://www.irca.org/home.html> (consultado a Maio de 2010).

¹² Fonte: PORTARIA n.º 782/97 de 29/8 – Requisitos de Acreditação n.º 2 do Artº 10º

2. Caracterização empírica do objecto de estudo

Serão analisadas as formações realizadas pela SGS a nível nacional (Porto, Lisboa, Funchal e Ponta Delgada), com início no ano 2005 e concluídas até ao dia 30 de Junho de 2009.

Relativamente à formação avançada para auditores da SGS, serão analisadas as seguintes acções de formação:

- **Lead Auditor ISO 9001:2008, reconhecido pelo IRCA.**

Este curso tem como objectivo a preparação de auditores do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) ISO 9001 de acordo com as normas da série ISO 19011. Trata-se de uma qualificação para quem pretende ser auditor do SGQ reconhecido pelo IRCA. Esta formação tem como destinatários os Auditores e Consultores que pretendam aprofundar ou reciclar os seus conhecimentos e os quadros de empresas com responsabilidades no SGQ e na realização de auditorias. A formação tem a duração de 50 horas e uma avaliação sumativa, pelo que os formandos apenas terminam o curso após a aprovação de um exame elaborado pelo IRCA. A selecção dos formandos é efectuada com base na análise do Curriculum vitae, sendo essencial para a frequência do curso a comprovação efectiva de formação/experiência ao nível do referencial (norma ISO 9001:2008) e em contexto real de auditoria.

- **Lead Auditor ISO 22000:2005, reconhecido pelo IRCA.**

Este curso tem como objectivo qualificar auditores coordenadores para a realização de auditorias de 3.^a parte¹³ a Sistemas ISO 22000, com reconhecimento internacional. Este curso destina-se a quadros superiores e médios com responsabilidades ao nível da Segurança Alimentar e a Consultores/Auditores que pretendem actualizar os seus conhecimentos. A formação tem a duração de 50 horas e uma avaliação sumativa, pelo que os formandos apenas terminam o curso após a aprovação de um exame elaborado pelo IRCA. A selecção dos formandos é

¹³ Existem três tipos de auditorias. As auditorias internas (ou auditorias de 1.º parte) que são conduzidas pela própria organização e as auditorias externas (auditorias de 2.ª e 3.ª parte). As auditorias de 2.ª parte são realizadas por pessoas que têm interesse na organização, tais como clientes, ou por outras pessoas em seu nome. As auditorias de 3.ª parte são auditorias realizadas por organizações externas de auditoria independente, tais como entidades certificadoras. (Informação retirada da NP EN ISO 19011:2003).

efectuada com base na análise do Curriculum vitae, sendo essencial para a frequência do curso a comprovação efectiva de formação/experiência ao nível do referencial (norma ISO 22000:2005) e em contexto real de auditoria.

- **Lead Auditor OHSAS 18001:2007, reconhecido pelo IRCA.**

Este curso tem como objectivo a preparação de auditores do Sistema de Gestão da Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho (SGSHST) OHSAS 18001 de acordo com as normas da série ISO 19011. Esta formação tem como destinatários os Auditores e Consultores que pretendam aprofundar ou reciclar os seus conhecimentos e os quadros de empresas com responsabilidades no SGSHST e na realização de auditorias. A formação tem a duração de 50 horas e uma avaliação sumativa, pelo que os formandos apenas terminam o curso após a aprovação de um exame elaborado pelo IRCA. A selecção dos formandos é efectuada com base na análise do curriculum vitae, sendo essencial para a frequência do curso a comprovação efectiva de formação/experiência ao nível do referencial (norma OHSAS 18001:2007) e em contexto real de auditoria.

- **Auditor Conversion OHSAS 18001:2007, reconhecido pelo IRCA.**

Este curso tem como objectivo a preparação de auditores do Sistema de Gestão da Segurança OHSAS 18001 de acordo com as normas da série ISO 19011. Trata-se de uma qualificação para quem já é qualificado enquanto Auditor IRCA noutro Sistema de Gestão. Esta formação destina-se a auditores que já tenham frequentado um outro curso Lead Auditor, procurando elevar as competências e aprofundar o conhecimento dos requisitos da OHSAS 18001 e dos critérios de auditoria. A formação tem a duração de 24 horas e uma avaliação sumativa, pelo que os formandos apenas terminam o curso após a aprovação de um exame elaborado pelo IRCA. O requisito obrigatório para frequência do curso é ser Auditor ou a frequência do curso de Lead Auditor noutros referenciais de Gestão.

- **Lead Auditor ISO 14001:2004, reconhecido pelo IEMA e pelo IRCA.**

Este curso visa a preparação de auditores do Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a norma ISO 14001 e EMAS II. Trata-se de uma qualificação enquanto auditor da área Ambiente, reconhecido internacionalmente pelo IRCA e IEMA. Esta formação destina-se a quadros superiores e médios com

responsabilidades ao nível da Gestão Ambiental e a consultores e auditores que pretendam aprofundar ou reciclar os seus conhecimentos. A formação tem a duração de 50 horas e uma avaliação sumativa, pelo que os formandos apenas terminam o curso após a aprovação de um exame elaborado pelo IRCA. A selecção dos formandos é efectuada com base na análise do curriculum vitae, sendo essencial para a frequência do curso a comprovação efectiva de formação/experiência ao nível do referencial (norma ISO 14001:2004) e em contexto real de auditoria.

- **Auditor Conversion ISO 14001:2004, reconhecido pelo IRCA.**

Este curso destina-se a auditores que já tenham frequentado um curso Lead Auditor ISO 9001 ou OHSAS 18001, procurando elevar as competências e aprofundar o conhecimento dos requisitos da ISO 14001 e dos critérios de auditoria. A formação tem a duração de 24 horas e uma avaliação sumativa, pelo que os formandos apenas terminam o curso após a aprovação de um exame elaborado pelo IRCA. O requisito obrigatório para frequência do curso é ser Auditor ou a frequência do curso de Lead Auditor noutros referenciais de Gestão.

Vejamos no quadro abaixo (quadro 2) os conteúdos programáticos das diferentes formações Avançadas para Auditores que acabamos de caracterizar:

Quadro 2 i Conteúdo programático dos cursos de Formação Avançada para Auditores da SGS

Formação	Conteúdo Programático
<u>Lead Auditor ISO 9001:2008, reconhecido pelo IRCA</u>	1. Requisitos da Norma NP EN ISO 9001 e ISO 19011. 2. Metodologia de planeamento e preparação de auditorias. Realização de diversos workshops e estudo de casos. 3. Simulação de uma auditoria: preparação, realização, registo dos resultados (Relatório) e apresentação dos resultados.
<u>Lead Auditor ISO 22000:2005, reconhecido pelo IRCA</u>	1. Introdução à Segurança dos Alimentos. 2. Interpretação dos Requisitos da norma ISO 22000:2005. 3. Auditorias de Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar. 4. Diversos exercícios de simulação.
<u>Lead Auditor OHSAS 18001:2007, reconhecido pelo IRCA</u>	1. Conceitos e normas do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional e sua relação com outras normas. Principal legislação comunitária. 2. Identificação e análise de riscos e relatórios de acidentes e incidentes.

	3. Realização de diversos workshops e estudo de casos. Simulação de uma auditoria.
<u>Auditor Conversion</u> <u>OHSAS 18001:2007,</u> <u>reconhecido pelo IRCA</u>	1. Introdução aos Sistemas de Gestão OHSAS. As especificações da OSHAS 18001. 2. Avaliação de riscos: ferramentas e técnicas. A especificação OSHAS 18001, cláusula 4.4. A especificação OSHAS 18001, cláusulas 4.5 e 4.6. 3. Realização de diversos workshops e estudo de casos. Simulação de uma Auditoria.
<u>Lead Auditor</u> <u>ISO 14001:2004,</u> <u>reconhecido pelo IEMA</u> <u>e pelo IRCA</u>	1. Requisitos da Norma ISO 14001, do Regulamento EMAS II e da norma ISO 19011. 2. Análise das normas do Sistema de Gestão Ambiental e identificação dos aspectos ambientais. 3. As fases de uma auditoria: preparação, realização, relatório e apresentação dos resultados. 4. Realização de diversos workshops e estudo de casos. Simulação de uma auditoria: preparação, realização, registo dos resultados (relatório) e apresentação dos resultados.
<u>Auditor Conversion</u> <u>ISO 14001:2004,</u> <u>reconhecido pelo IRCA</u>	1. Introdução aos Sistemas de Gestão Ambiental. 2. As especificações da ISO 14001. Aspectos ambientais: identificação e avaliação. Legislação ambiental. 3. A especificação 14001, cláusula 4.4. A especificação 14001, cláusulas 4.5 e 4.6. 4. Revisão do processo de auditoria. 5. Realização de diversos workshops e estudo de casos; Simulação de uma auditoria: preparação, realização, registo e apresentação dos resultados.

Fonte: SGS Portugal

No que concerne às pós-graduações, serão analisadas as seguintes acções de formação, concluídas, igualmente, até dia 30 de Junho de 2009:

- **Pós-Graduação/Especialização em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (Lisboa).**

Este curso tem como objectivo formar técnicos com responsabilidades de Gestão da Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho nas empresas e organismos da administração pública (central ou local). O curso pretende dar, completar ou aprofundar os conhecimentos desses técnicos nesta matéria, designadamente conhecimentos relacionados com o ambiente de trabalho, a segurança do trabalho, a segurança contra incêndios, os riscos industriais graves e os Sistemas de Gestão

da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, de acordo com o referencial OHSAS 18001.

Este curso destina-se a profissionais com responsabilidades ao nível da Gestão da Segurança, que se pretendem qualificar como Técnicos Superiores de Higiene e Segurança no Trabalho. Tem a duração de 570 horas e uma avaliação sumativa modular e final, homologado pela ACT.

- **Pós-Graduação/Especialização em Sistemas Integrados de Gestão: Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social (Lisboa).**

Esta Pós-graduação surge como resposta a uma exigência crescente ao nível da gestão empresarial em requerer técnicos especialistas conhecedores das metodologias e ferramentas utilizados no âmbito da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde do Trabalho e ao mesmo tempo que cumpram com os princípios de Ética Empresarial e Responsabilidade Social que os novos modelos económicos enfatizam.

Este curso destina-se a pós-graduados, licenciados, bacharéis e outros profissionais com habilitações inferiores (neste caso com experiência relevante em pelo menos um dos domínios do curso) que se pretendam qualificar em Sistemas Integrados de Gestão. Tem a duração de 422 horas e uma avaliação sumativa modular e final.

- **Pós-Graduação em Sistemas Integrados de Gestão, ministrada em parceria com a Universidade Fernando Pessoa (Porto).**

Resultando de uma parceria entre a SGS e a Universidade Fernando Pessoa, esta Pós-Graduação pretende qualificar profissionais ao nível dos sistemas integrados de gestão capazes de dar respostas às necessidades das organizações que procuram, cada vez mais, ter um único responsável pela gestão dos diversos sistemas.

Este curso destina-se a pós-graduados, licenciados e bacharéis, preferencialmente com experiência relevante em pelo menos um dos domínios do curso. Tem a duração de 394 horas e uma avaliação sumativa modular e final.

- **Coordenador de Segurança na Construção Civil (Funchal).**

Este curso tem como objectivo formar Técnicos capazes de assegurar o exercício das funções de coordenação de segurança nas fases de projecto e na fase de execução de acordo com a legislação aplicável, bem como dotar outros

intervenientes no processo de gestão de obras de construção civil e obras públicas de competências específicas para intervir, de forma consciente, na definição de redes de cooperação que incrementem o controlo da segurança ao longo das diferentes fases de uma obra: desde o projecto até ao final do período de garantia.

Este curso destina-se a profissionais que pretendam assegurar o exercício das funções de coordenação de segurança nas fases de projecto e na fase de execução de acordo com a legislação aplicável. Tem a duração de 200 horas e uma avaliação sumativa modular e final.

- **Técnico Superior de Higiene e Segurança do Trabalho (Funchal).**

Com o aumento da diversidade de legislação nacional e internacional e a obrigatoriedade desse cumprimento pelas organizações, mesmo as de mais pequena dimensão, há uma maior necessidade de acompanhamento por parte de profissionais qualificados. Este curso permite qualificar profissionais capazes de organizar, desenvolver, coordenar e controlar as actividades de prevenção e de protecção na área da Higiene, Segurança e Saúde do Trabalho.

Este curso destina-se a Licenciados e Bacharéis que pretendam qualificar-se como Técnicos Superiores de Higiene e Segurança do Trabalho. Tem a duração de 540 horas e uma avaliação sumativa modular e final, homologado pelo DRT (Direcção Regional do Trabalho).

- **Mestrado em Ambiente, Saúde e Segurança, ministrado em parceria com o Departamento de Biologia da Universidade dos Açores (Ponta Delgada).**

O presente mestrado promove a formação de técnicos responsáveis pela Qualidade, Ambiente e Prevenção de Riscos Laborais nas organizações, contribuindo para a implementação de novos modelos de liderança empresarial. Com este curso, pretende-se incentivar as organizações açorianas a apostar num desenvolvimento sustentável, orientado no respeito pelos seus colaboradores e pela comunidade em que se inserem.

Podem candidatar-se ao mestrado: titulares com o grau de licenciado em Engenharia, Ciências Biológicas, Ciências da Terra, Física, Química, Economia e Gestão e áreas consideradas afins ou habilitação legalmente equivalente; e detentores de um currículo escolar, científico ou profissional, que seja reconhecido pelo conselho científico como atestando capacidade para a realização do mestrado.

Os conteúdos programáticos das formações Pós-Graduadas estão disponíveis no quadro abaixo (quadro 3):

Quadro 3 – Conteúdo programático dos cursos de Formação Pós-Graduada da SGS

Formação	Conteúdo Programático
<u>Pós-Graduação/ Especialização em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho</u> (Lisboa)	1. Fundamentos da SHST e organização do trabalho. 2. Ambiente de trabalho. 3. Segurança do trabalho. 4. Segurança contra incêndios e riscos industriais graves. 5. Sistemas de gestão da segurança e saúde.
<u>Pós-Graduação / Especialização em Sistemas Integrados de Gestão: Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social</u> (Lisboa)	1. Gestão empresarial. Introdução aos sistemas de gestão: ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007; SA 8000:2008. Gestão dos processos. 2. Planeamento integrado. Identificação de requisitos. Identificação de perigos e avaliação de riscos. Identificação e avaliação de aspectos ambientais. 3. Gestão de Recursos Humanos. Formação e treino. Comunicação empresarial. Manutenção. 4. Gestão de resíduos. Emissões atmosféricas. Gestão da água. Ruído. 5. Segurança e Higiene do Trabalho. Gestão das emergências em segurança e ambiente. Medicina do Trabalho. 6. Monitorização. Auditorias a Sistemas Integrados.
<u>Coordenador de Segurança na Construção Civil</u> (Funchal)	1. Quadro legislativo e regulamentar geral e específico da construção civil e obras públicas 2. Os intervenientes e os instrumentos de segurança e saúde do trabalho 3. Modelos de controlo dos riscos profissionais 4. A intervenção da coordenação de segurança 5. Projecto final do curso
<u>Técnico Superior de Higiene e Segurança do Trabalho</u> (Funchal)	1. Legislação, Regulamentos e Normas de Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho 2. Gestão das Organizações e da Prevenção 3. Técnicas de Informação, de Comunicação e de Negociação 4. Ergonomia 5. Organização da Emergência 6. Primeiros Socorros 7. Auditorias Internas a Sistemas de Gestão da Segurança

<u>Mestrado em Ambiente, Saúde e Segurança</u> <u>Parceria com o Departamento de Biologia da Universidade dos Açores</u> (Ponta Delgada).	1. Energia dos recursos naturais e ambiente; 2. Gestão Ambiental 3. Avaliação do impacte ambiental; 4. Tecnologias ambientais; 5. Gestão de resíduos; 6. Qualidade ambiental e saúde; 7. Controlo da Qualidade Alimentar; 8. Segurança; 9. Avaliação de Riscos; 10. Gestão das organizações; 11. Psicossociologia do trabalho; 12. Concepção e gestão da formação; 13. Métodos Quantitativos em ambiente e segurança; 14. Legislação; 15. Avaliação e gestão de projectos; 16. Dissertação / Execução de um projecto / Estágio profissional
--	---

Fonte: SGS Portugal

3. A procura dos cursos de formação avançada e pós-graduada: caracterização da população

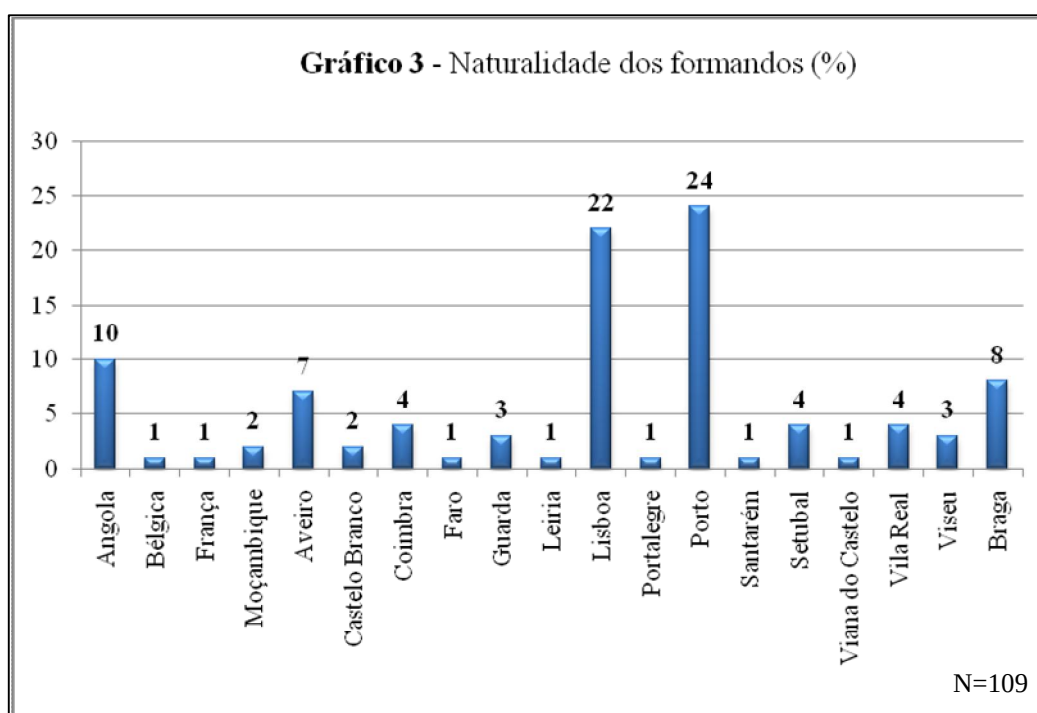
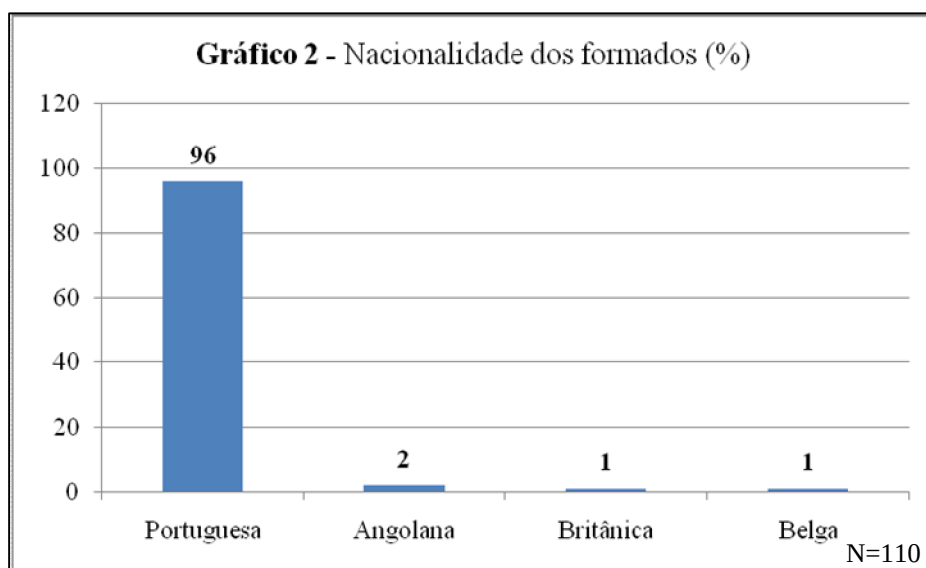
A caracterização prévia da população que frequentou formação avançada e pós-graduada foi feita através de uma análise de dados secundária, disponibilizados pela SGS Academy e separada pelas duas modalidades de formação em análise.

Os cursos de Formação Avançada para Auditores foram frequentados por um universo de 119 formandos, sendo que para a sua caracterização temos disponíveis os seguintes indicadores: área da formação, género, idade, habilitações académicas, nacionalidade, naturalidade e via de participação na formação.

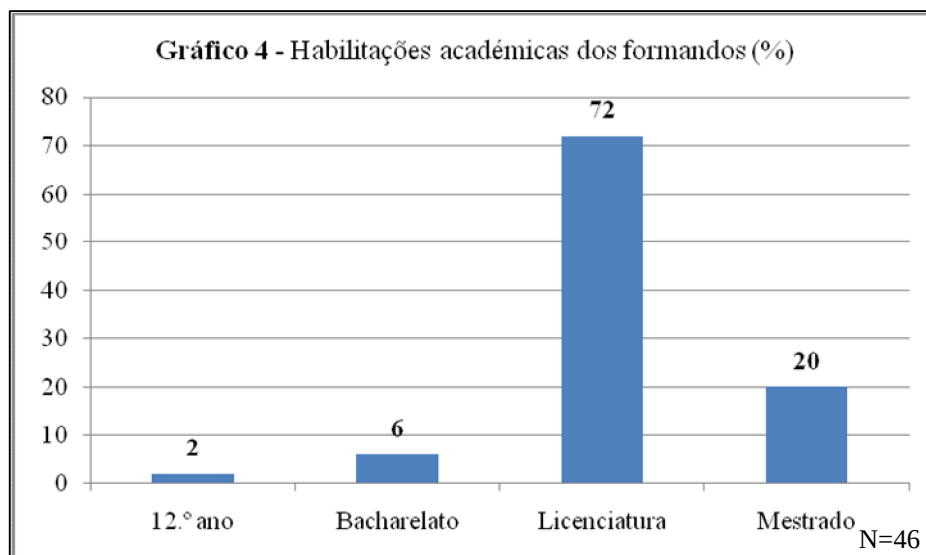
Começando por analisar o indicador respeitante a variável sexo, verificamos (gráfico 1) que as mulheres encontram-se em ligeira maioria relativamente aos homens. A partir dos dados disponíveis, verifica-se que a média de idades é de aproximadamente 38 anos, sendo que a moda é 32 anos de idade.



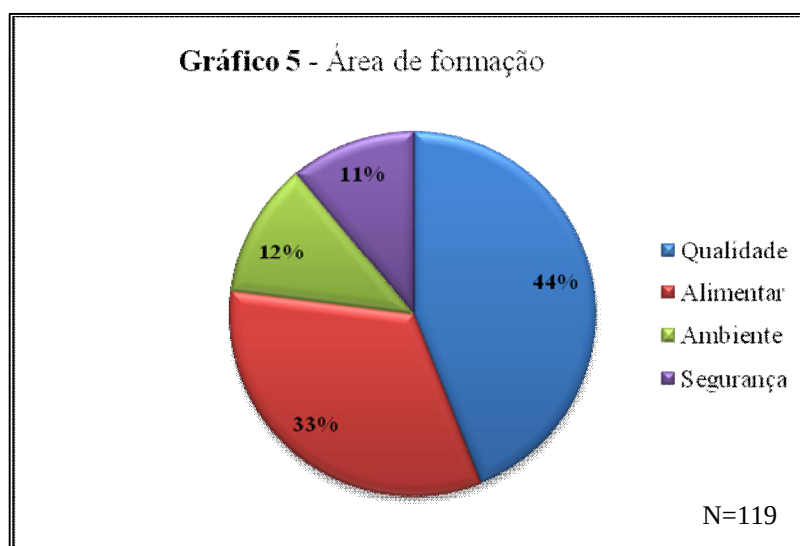
Quanto à nacionalidade dos formandos, pela análise do gráfico 2, verifica-se que a grande maioria dos formandos tem nacionalidade portuguesa e nasceu fundamentalmente no Porto e em Lisboa (gráfico 3). É importante, ainda, destacarmos que 10% dos formandos é natural de Angola.



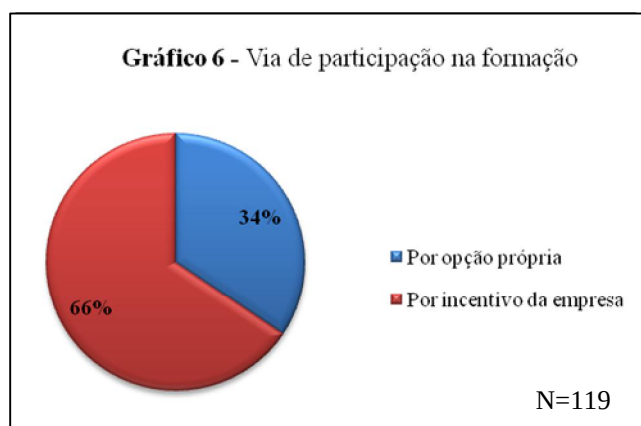
Relativamente às habilitações académicas, os dados disponíveis mostram no gráfico 4 que os formandos têm maioritariamente Licenciatura, seguindo-se o Mestrado e o Bacharelato e, por último, o Ensino Secundário.



Ao analisarmos o gráfico 5, verificamos que a maioria frequentou uma formação na área da Qualidade, seguindo-se as formações na área Alimentar e com valores inferiores a formação nas áreas do Ambiente e da Segurança.



Por último, no que diz respeito à via de participação na formação (gráfico 6), constatamos que a maior parte dos formandos frequentou a formação por incentivo da organização em que trabalhava (66%).



Passando à caracterização do segmento de população que frequentou cursos de Formação Pós-Graduada é constituída por um universo potencial de 339 formandos, sendo que para a sua caracterização temos disponíveis os seguintes indicadores: formação frequentada, local da formação, género, idade, habilitações académicas e via de participação na formação.

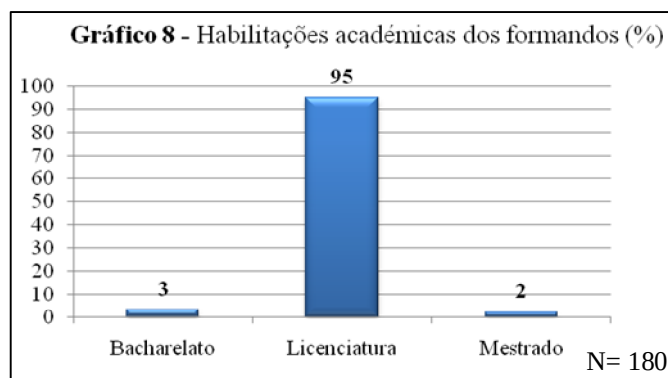
Para as Formações Pós-Graduadas realizadas no Funchal (Coordenador de Segurança na Construção Civil e Técnico Superior de Higiene e Segurança do Trabalho) não foi possível ter acesso à informação respeitante às habilitações académicas. No caso da Formação Pós-Graduada realizada em Ponta Delgada (Mestrado em Ambiente, Saúde e Segurança i Parceria com o Departamento de Biologia da Universidade dos Açores) não foi possível o acesso à informação relativa à idade e habilitações académicas dos formandos, bem como à informação respeitante à via de participação na formação.

Começando por analisar o indicador respeitante ao sexo dos formandos (gráfico 7), verificamos que as mulheres encontram-se em ligeira maioria relativamente aos homens.

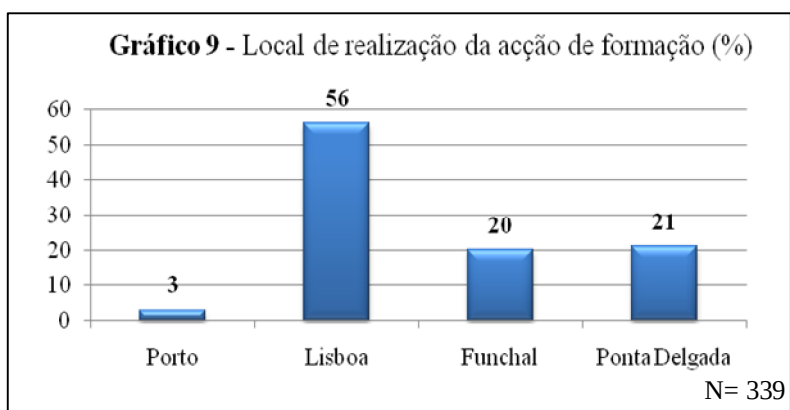


A partir dos dados disponíveis, verifica-se que a média de idades é de aproximadamente 33 anos, sendo que a moda é 31 anos de idade.

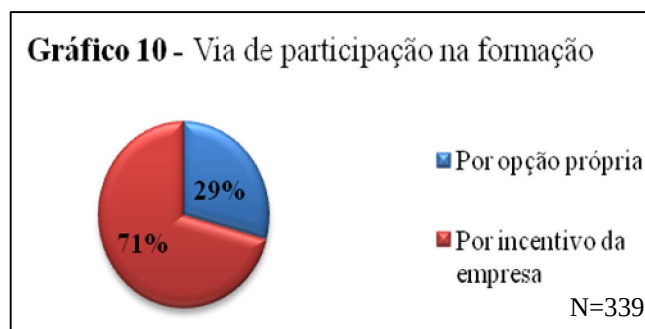
Relativamente às habilitações académicas, os dados disponíveis (gráfico 8) mostram que a maioria dos formandos têm Licenciatura, seguindo-se os que têm Bacharelato e, por último, os que têm Mestrado.



No que concerne ao local de realização da formação o gráfico 9 mostra que a maioria dos indivíduos que constituem o nosso universo de análise frequentou a formação em Lisboa, seguindo os que frequentaram a formação em Ponta Delgada e Funchal e por último, encontram-se os indivíduos que frequentaram a formação no Porto. O reduzido número de formandos no Porto, prende-se com o limite temporal definido para o estudo, o que permite apenas a análise de uma turma de formação.



Por último, no que diz respeito à via de participação na formação (gráfico 10) verifica-se que a maior parte dos formandos frequentou a formação por incentivo da organização em que trabalhava (71%).



Deste modo, o nosso universo de população alvo que potencialmente poderia ter respondido ao questionário totalizava 458 indivíduos, fundamentalmente de sexo feminino, com idades entre os 30 e os 40 anos, com Licenciatura e que tinham participado na formação predominantemente por incentivo da organização em que trabalhavam.

CAPÍTULO III
A AVALIAÇÃO DOS IMPACTES DA FORMAÇÃO SGS

Este capítulo tem como objectivo analisar os dados obtidos para a avaliação do impacte das formações Pós-Graduada e Avançadas para Auditores ministradas pela SGS e concluídas até 30 de Junho de 2009, através de informação recolhida por um inquérito por questionário administrado aos indivíduos que frequentaram as referidas formações.

O universo de análise é de 458 indivíduos, dos quais 339 frequentaram cursos de Formação Pós-Graduada e 119 frequentaram cursos de Formação Avançada para Auditores. A todos estes indivíduos foi enviada uma carta que solicitava o preenchimento do questionário, através de um link devidamente explicitado.

O inquérito foi colocado online pela SGS a 12 de Fevereiro de 2010 e retirado a 12 de Março de 2010, que coincidiu com a data de final de estágio.

Foram obtidas 95 respostas, o que corresponde, aproximadamente, a 20% de respostas ao questionário, sendo que 38 respostas (40%) correspondem a indivíduos que frequentaram cursos de Formação Avançada para Auditores e 57 respostas (60%) correspondem a a indivíduos que frequentaram cursos de Formação Pós-Graduada.

Partindo das representações dos indivíduos relativamente ao impacte da formação frequentada, procurou-se perceber, através do questionário aplicado, os resultados destas acções em duas esferas, que serão a linha orientadora do capítulo agora apresentado:

- Na esfera pessoal/relacional, em que se centrou a atenção nas representações dos indivíduos em termos de contributos da formação ao nível pessoal e interpessoal, em que se avaliou o impacte da frequência da formação em termos de auto-conceito e da valorização pessoal, de reconhecimento pelos colegas de trabalho dos contributos da formação, dos obstáculos que surgem na aplicação dos conhecimentos adquiridos na formação e das motivações inerente à frequência da formação;
- Na esfera profissional, remetendo para a análise do impacte da formação ao nível do desempenho profissional do indivíduo, procurou-se perceber as alterações respeitantes ao desempenho do indivíduo, da produtividade e os efeitos da formação em termos de empregabilidade. Procurou-se, ainda, analisar o impacte da formação frequentada para a organização em que o indivíduo se encontra inserido, focando aspectos relacionados com as mudanças comportamentais introduzidas no desempenho laboral e os obstáculos organizacionais encontrados para a mudança de comportamentos;

A partir deste momento, iremos, então, proceder à discussão dos dados obtidos.

Em primeiro lugar elaboramos um perfil sócio-demográfico da população respondente, em que se começou por efectuar uma análise geral dos dados e de seguida analisamos os dois segmentos de formandos separadamente por modalidade de formação. Seguimos com a análise das questões relativas ao o impacte da formação frequentada, a nível pessoal, profissional e organizacional.

O capítulo termina com algumas conclusões gerais acerca dos dados recolhidos e dos resultados obtidos.

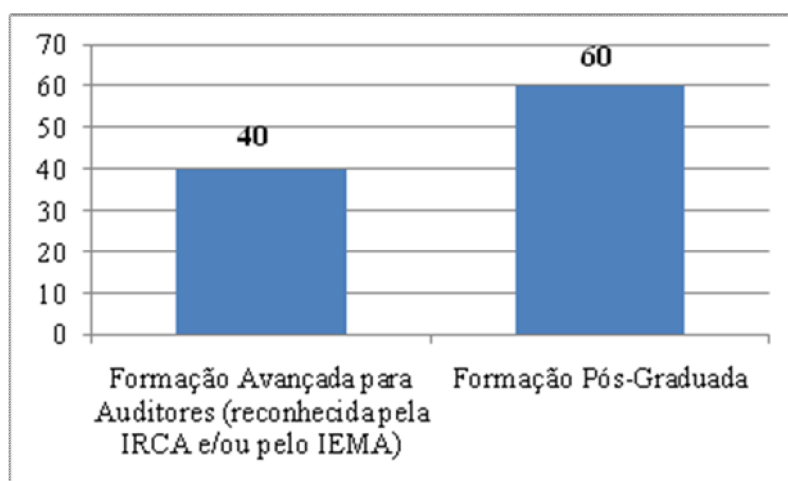
1. Perfil sócio-demográfico da população respondente

Pretende-se, inicialmente, realizar uma análise geral dos dados recolhidos, no sentido de efectuar uma caracterização geral da população respondente, que frequentou as referidas formações, para que num momento seguinte possamos efectuar uma caracterização de ambas as populações em estudo, separadamente.

Em primeiro lugar importa analisar de que forma a população respondente se distribui entre as duas formações em análise.

O gráfico 11 demonstra que 60% dos casos frequentaram cursos de Formação Pós-Graduada e 40% dos casos frequentaram cursos de Formação Avançada para Auditores.

Gráfico 11 – Formação frequentada

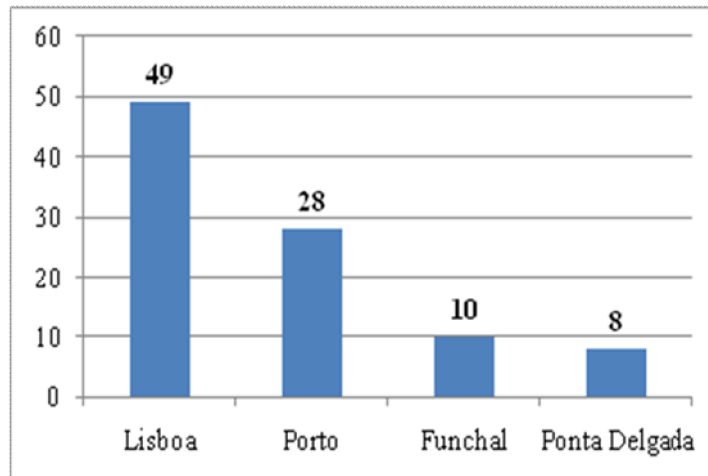


Relativamente ao ano de frequência da formação (quadro 4), verificamos que a maior parte dos respondentes frequentou a formação SGS no ano 2009, o que se acredita que está relacionado com um efeito de recenticidade, na medida em que os indivíduos que frequentaram mas recentemente a formação apresentam maior predisposição para o preenchimento do questionário.

Quadro 4 ĩ Ano de frequência da formação

Ano de frequência da formação	Frequência (fi)	Percentagem (%)
2005	4	4
2006	9	9
2007	12	13
2008	30	32
2009	40	42
Total	95	100

No que diz respeito ao local de realização das formações (gráfico 12), verificamos que a maioria dos inquiridos frequentou a formação nas instalações da SGS em Lisboa, seguindo-se o Porto e, por último, o Funchal e Ponta Delgada. Consideramos que este facto está relacionado com a maior oferta formativa da SGS Academy em Lisboa.

Gráfico 12 ĩ Local de realização da formação

O quadro 5 sintetiza a informação relativa ao sexo, idade e escolaridade da população que respondeu ao inquérito. Verificamos que há uma maioria de mulheres a frequentar a formação (58%), na faixa etária dos 31 aos 40 anos. Em termos de escolaridade, verificamos que todos os inquiridos possuem um nível académico superior, sendo que a maioria possui Licenciatura (46%), seguindo-se a Pós-Graduação/Cursos de Especialização (33%) e, por fim, o Mestrado (15%).

Quadro 5 – Sexo, idade e escolaridade dos inquiridos

	Frequência (fi)	Percentagem (%)
Sexo		
Masculino	40	42
Feminino	55	58
Total	95	100
Idade		
Menos de 21	0	0
21 - 30	25	26
31 - 40	56	59
41 - 50	11	12
51 - 60	3	3
Mais de 61	0	0
Total	95	100
Escolaridade		
12.º ano ou inferior	0	0
Bacharelato	6	6
Licenciatura	44	46
Pós-Graduação / Curso de Especialização	31	33
Mestrado	14	15
Doutoramento	0	0
Total	95	100

A observação do quadro permite que procedamos a uma caracterização genérica dos inquiridos, destacando-se a frequência dos cursos por uma população feminina, com idades compreendidas entre os 21 e os 41 anos (85%) e que possuem um grau académico superior.

1.1. Perfil sócio-demográfico dos auditores inquiridos

Os dados obtidos relativos à caracterização sócio-demográfica da população respondente que frequentou cursos de Formação Avançada para Auditores foram compilados no quadro 6.

Quadro 6 - Caracterização sócio-demográfica dos auditores inquiridos

	Frequência (fi)	Percentagem (%)
Ano de frequência da formação		
2005	0	0
2006	1	3
2007	3	8
2008	12	31
2009	22	58
Total	38	100
Local de realização		
Lisboa	13	34
Porto	25	66
Funchal	0	0
Ponta Delgada	0	0
Total	38	100
Sexo		
Masculino	17	45
Feminino	21	55
Total	38	100
Idade		
Menos de 21	0	0
21 - 30	7	18
31 - 40	24	63
41 - 50	6	16
51 - 60	1	3
Mais de 61	0	0
Total	38	100
Escolaridade		
12.º ano ou inferior	0	0
Bacharelato	2	5
Licenciatura	16	42
Pós-Graduação / Curso de Especialização	13	34
Mestrado	7	19
Doutoramento	0	0
Total	38	100

A observação do quadro permite proceder a uma caracterização genérica dos inquiridos, verificando-se que a maior parte dos indivíduos frequentou a formação no ano 2009 (58%), sendo o Porto o local de frequência mais relevante (66%). Destaca-se uma procura dos cursos de Formação Avançada para Auditores por uma população feminina (65%), com idades maioritariamente compreendidas entre os 31 e os 40 anos (63%) e que possui um nível académico superior, na sua maioria Licenciatura (42%) ou Pós-Graduação/ Curso de Especialização (34%).

Se comparamos estes dados com os resultados da caracterização que foi efectuada, no capítulo anterior, à população potencialmente respondente ao inquérito, verificamos que corresponde genericamente ao perfil sócio-demográfico da população inquirida: trata-se igualmente de uma população maioritariamente feminina, que possui Licenciatura e cujo intervalo de idades se encontra entre os 30 e os 40 anos.

1.2. Perfil sócio-demográfico dos pós-graduados inquiridos

Tal como aconteceu para os cursos de Formação Avançada para Auditores, os dados relativos à caracterização sócio-demográfica dos indivíduos que frequentaram os cursos de Formação Pós-Graduada foram compilados no quadro abaixo (quadro 7).

A observação do quadro permite verificar que a maior parte dos inquiridos frequentou a formação nos anos 2008 e 2009 (64%), sendo Lisboa o local de realização predominante (63%). A elevada percentagem de indivíduos que frequentaram a formação em Lisboa prende-se com o facto de Lisboa ser o local onde se realizaram mais edições de cursos de Formação Pós-Graduada.

Destaca-se uma procura das formações maioritariamente por uma população feminina (60%), com idades compreendidas entre os 21 e os 40 anos (88%) e que possui um nível académico superior, na sua maioria Licenciatura (49%) e Pós-Graduação/ Curso de Especialização (32%).

Se comparamos estes dados com os resultados da caracterização que foi efectuada, no capítulo anterior, à população potencialmente respondente ao inquérito, verificamos que corresponde genericamente ao perfil sócio-demográfico da população inquirida: trata-se igualmente de uma população maioritariamente feminina, que possui Licenciatura, cujo intervalo de idades se encontra entre os 20 e os 40 anos, sendo Lisboa o local privilegiado de frequência da formação.

Quadro 7 - Caracterização sócio-demográfica dos pós-graduados inquiridos

	Frequência (fi)	Percentagem (%)
Ano de frequência da formação		
2005	4	7
2006	8	14
2007	9	15
2008	18	32
2009	18	32
Total	57	100
Local de realização		
Lisboa	36	63
Porto	3	5
Funchal	10	18
Ponta Delgada	8	14
Total	57	100
Sexo		
Masculino	23	40
Feminino	34	60
Total	57	100
Idade		
Menos de 21	0	0
21 - 30	18	32
31 - 40	32	56
41 - 50	5	9
51 - 60	2	3
Mais de 61	0	0
Total	57	100
Escolaridade		
12.º ano ou inferior	0	0
Bacharelato	4	7
Licenciatura	28	49
Pós-Graduação / Curso de Especialização	18	32
Mestrado	7	12
Doutoramento	0	0
Total	57	100

2. A avaliação dos impactes da formação frequentada

É importante efectuarmos a análise dos dados recolhidos, tendo em conta as representações dos inquiridos acerca dos impactes da formação frequentada, ao nível pessoal e profissional.

2.1. Impacte a nível pessoal

Começamos por analisar quais as representações dos indivíduos acerca dos impactes da formação frequentada ao nível do seu percurso pessoal.

Em primeiro lugar é importante analisarmos o que motivou os indivíduos a frequentar a formação.

O quadro 8 demonstra quais as motivações dos indivíduos para a frequência da formação.

Quadro 8 – Os dois principais motivos para a frequência da formação

	Frequência (fi)	Percentagem^{a)} (%)
Desejo de valorização pessoal	60	63
Desejo de progressão na carreira	28	29
Dificuldades sentidas no seu dia-a-dia profissional	3	3
Aquisição de conhecimentos específicos/técnicos	62	65
Por proposta da organização	7	7
Outro motivo	4	4

^{a)} Percentagem de indivíduos que referem cada motivo em relação ao total de inquiridos

A leitura do quadro permite concluir que os dois principais motivos que levaram os sujeitos a frequentar a formação são a aquisição de conhecimentos específicos/técnicos (65%) e o desejo de valorização pessoal (63%).

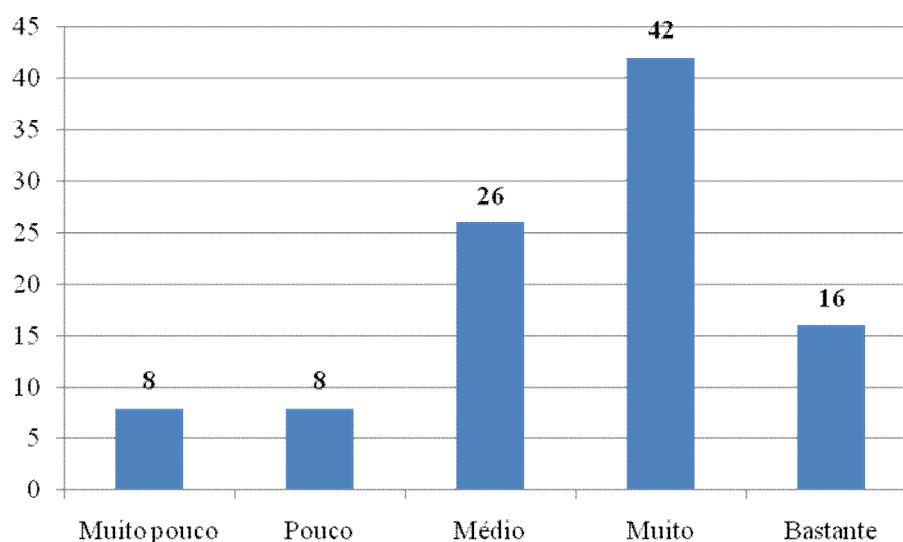
Se analisarmos separadamente as duas formações em análise (quadro 9), verificamos que se mantém a tendência para apontar como principais motivos subjacentes à frequência da formação o desejo de valorização pessoal e a aquisição de conhecimentos específicos/técnicos.

Quadro 9 – Os dois principais motivos para a frequência da formação por modalidade de formação frequentada

	Formação Avançada para Auditores		Formação Pós-Graduada	
	Frequência (fi)	Percentagem ^{a)} (%)	Frequência (fi)	Percentagem ^{a)} (%)
Desejo de valorização pessoal	24	25	36	37
Desejo de progressão na carreira	14	14	14	14
Dificuldades sentidas no seu dia-a-dia profissional	1	1	2	2
Aquisição de conhecimentos específicos/técnicos	19	20	43	45
Por proposta da organização	3	3	4	4
Outro motivo	2	2	2	2

^{a)} Percentagem de indivíduos que referem cada motivo em relação ao total de inquiridos

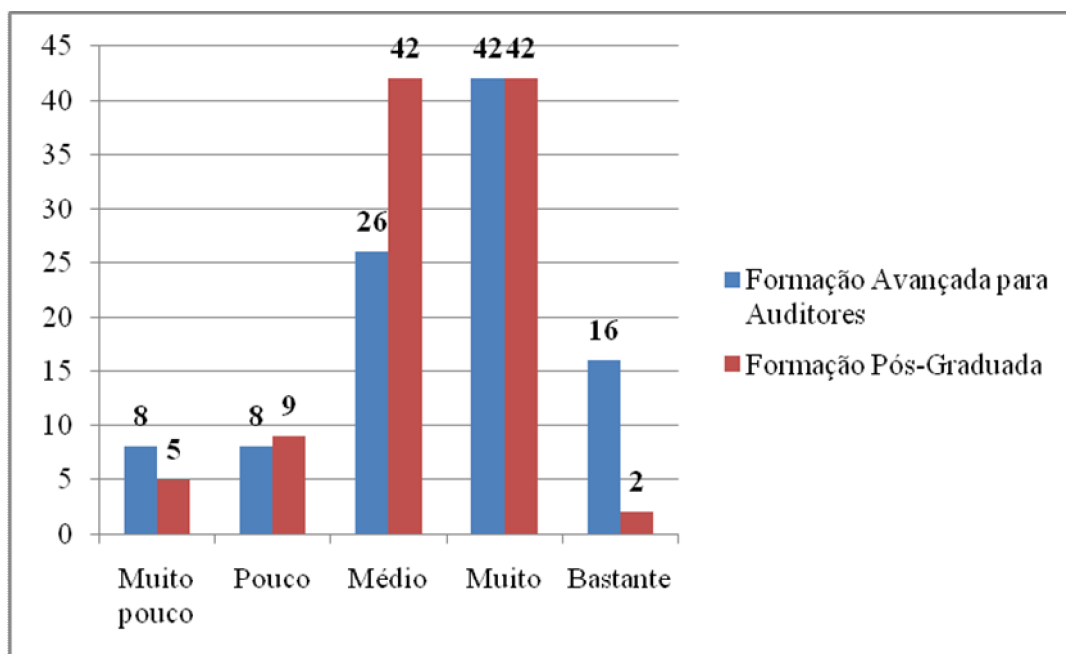
Após a análise dos motivos que levaram os indivíduos a frequentar a formação SGS, é pertinente que analisemos se os indivíduos consideram que, efectivamente, ocorreram alterações ao nível do seu desempenho individual após a frequência da formação.

Gráfico 13 – Mudanças no desempenho individual (%)

Pela análise do gráfico 13, verificamos que os indivíduos consideram que ocorreram alterações significativas ao nível do seu desempenho individual.

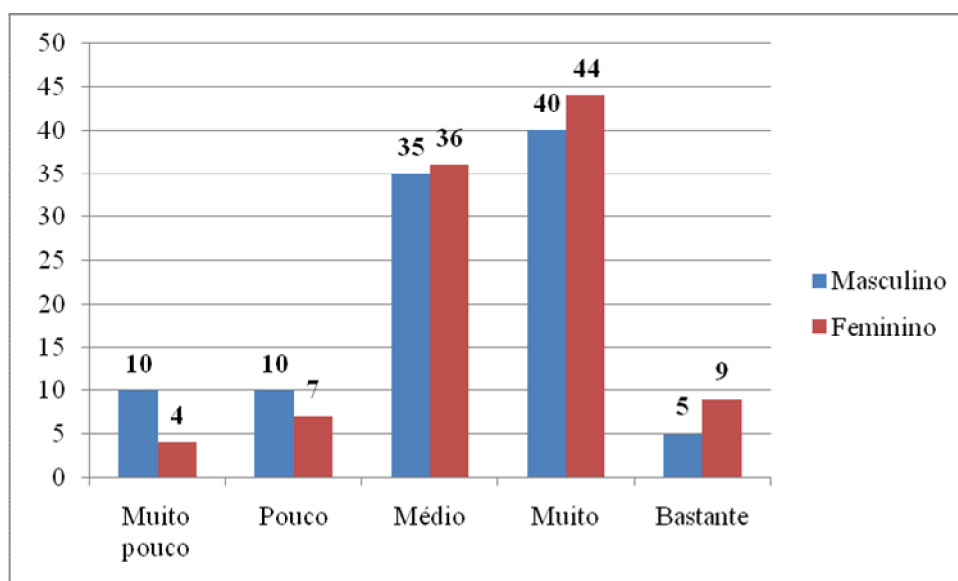
A análise separada de ambas as formações (gráfico 14) demonstra, igualmente, que os indivíduos consideram que a frequência da formação SGS teve um impacte significativo ao nível do seu desempenho individual.

Gráfico 14 – Mudanças no desempenho individual por modalidade de formação (%)



Se analisarmos separadamente ambos os sexos (gráfico 15) verificamos que ambos os sexos consideram que a formação frequentada teve um impacte significativo no seu desempenho individual, mantendo-se a maior percentagem de respostas nas opções médio e muito.

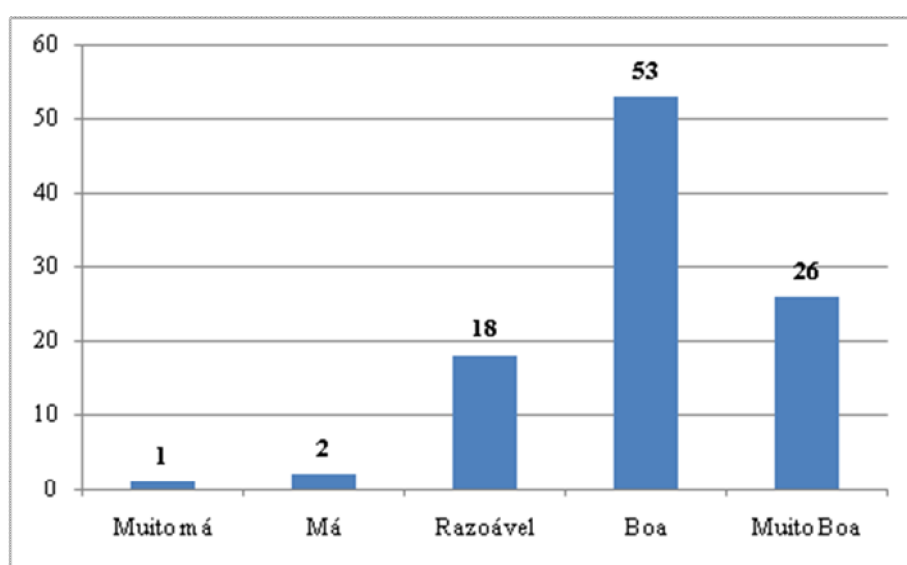
Gráfico 15 – Mudanças no desempenho individual por sexo dos formandos (%)



De modo a concluirmos a análise dos impactes da formação a nível pessoal, resta-nos analisar como os indivíduos avaliam a formação frequentada enquanto instrumento potenciador de mudança a nível pessoal.

A leitura do gráfico 16 demonstra que a maioria dos indivíduos aponta a formação como boa (53%) enquanto instrumento potenciador de mudança pessoal. De salientar que apenas uma reduzida percentagem dos inquiridos considera a formação como má (2%) e muito má (1%).

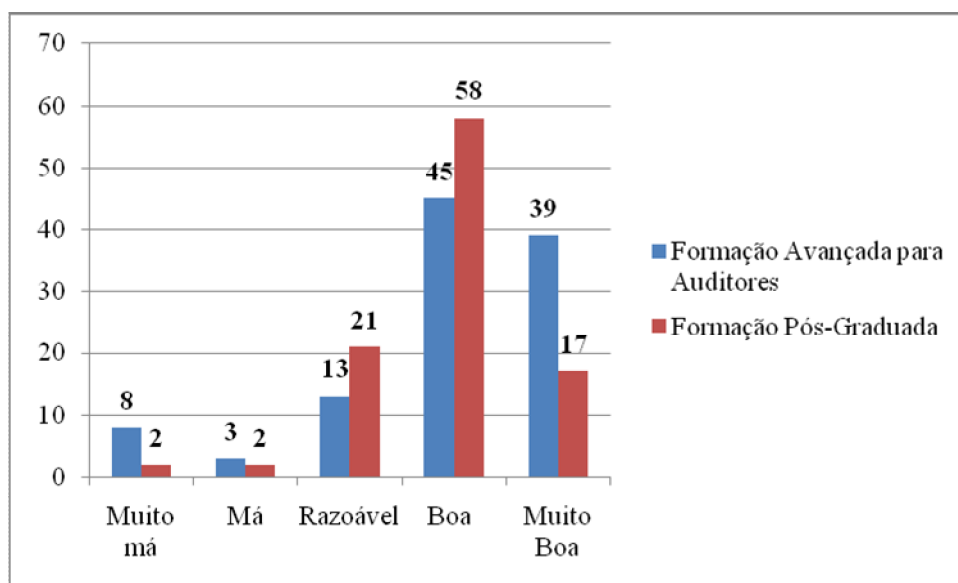
Gráfico 16 – Formação enquanto instrumento potenciador de mudança a nível pessoal (%)



Vejamos a análise separada por modalidade de formação (gráfico 17).

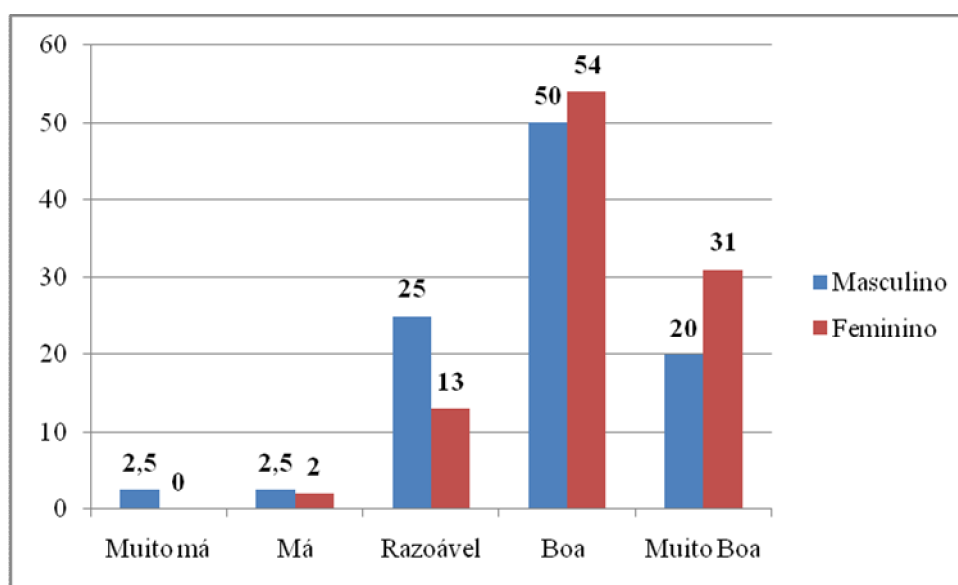
Pela análise do gráfico verificamos que para ambas as modalidades de formação, os indivíduos inquiridos consideram a formação como boa, seguindo-se aqueles que consideram a formação muito boa e razoável. Com valores muito reduzidos encontramos os indivíduos que consideram a formação má e muito má. De salientar que nenhum dos inquiridos que frequentou cursos de Formação Avançada para Auditores avalia a formação como muito má.

Gráfico 17 Formação enquanto instrumento potenciador de mudança a nível pessoal por modalidade de formação (%)



A análise separada de ambos os sexos reproduz as leituras acima efectuadas, no sentido em que a grande maioria dos indivíduos considera a formação boa e apenas uma reduzida percentagem considera a formação má ou muito má (gráfico 18), enquanto instrumento potenciador de mudança pessoal.

Gráfico 18 Formação enquanto instrumento potenciador de mudança a nível pessoal por sexo dos formandos (%)



O quadro 10 ilustra as representações dos formandos acerca da relação entre a avaliação da formação enquanto instrumento de mudança pessoal e a continuidade ou não na organização em que os inquiridos trabalhavam, após a frequência da formação SGS.

Quadro 10 – A avaliação da formação como potenciador de mudança pessoal e a continuidade, ou não, na organização após a formação

Avaliação da formação como potenciador de mudança pessoal	Continuidade, ou não, na organização após a formação		Total
	Sim	Não	
Muito má	1 (1,3%)	0 (0%)	1 (1,1%)
Má	2 (2,6%)	0 (0%)	2 (2,1%)
Razoável	15 (19,2%)	2 (11,7%)	17 (17,9%)
Boa	43 (55,1%)	7 (41,2%)	50 (52,6%)
Muito boa	17 (21,8%)	8 (47,1%)	25 (26,3%)
Total	78 (100%)	17 (100%)	95 (100%)

Pela análise do quadro verificamos que os indivíduos que permaneceram na organização após a formação, consideram, na sua maioria, a formação boa (55,1%) enquanto instrumento potenciador de mudança pessoal. Os indivíduos que não permaneceram na organização em que trabalhavam, após a frequência da formação, avaliam na sua maioria a formação como muito boa (47,1%) enquanto instrumento potenciador de mudança pessoal.

Concluimos, portanto que não há qualquer relação, pois de um modo geral os indivíduos considera a formação como boa e muito boa.

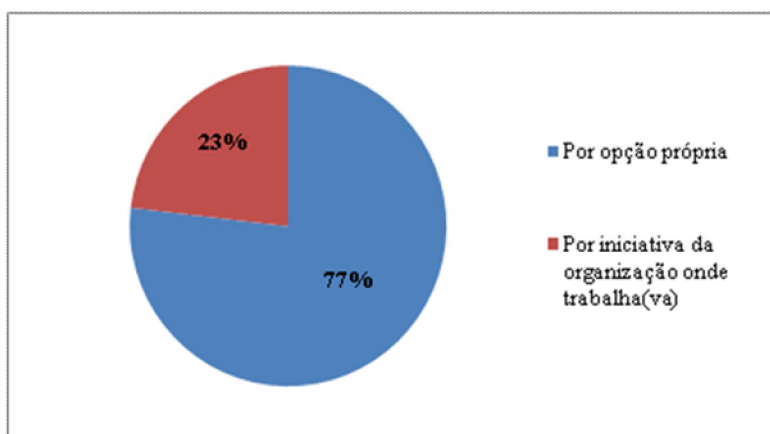
2.2. Impacte ao nível profissional

Passamos agora à análise das representações dos indivíduos relativamente ao impacte da formação frequentada ao nível profissional.

Comecemos, então, por analisar o indicador respeitante à via de participação na formação.

A análise do gráfico 19 mostra que a grande parte dos inquiridos frequentou a formação por opção própria.

Gráfico 19 ĩ Via de participação na formação (%)



Procuramos perceber se existe alguma relação entre esta decisão e a modalidade de formação frequentada.

O quadro 11 mostra a relação entre a via de participação na formação e a modalidade de formação frequentada.

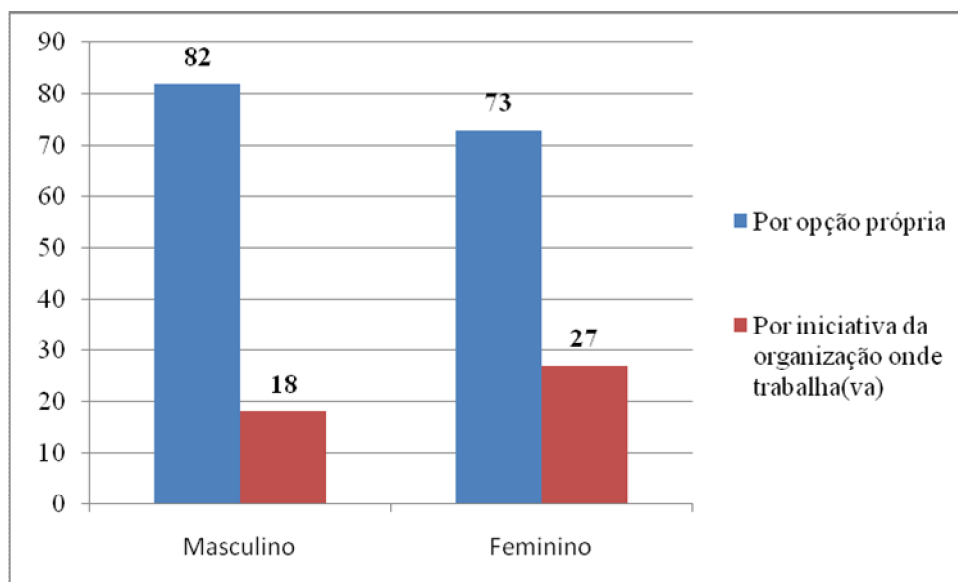
Quadro 11 ĩ Via de participação na formação por modalidade de formação frequentada

Via de participação na formação	Modalidade de formação		Total
	Formação Avançada para Auditores	Formação Pós-Graduada	
Por opção própria	29 (76,3%)	44 (77,2%)	73 (76,8%)
Por iniciativa da organização em que trabalha(va)	9 (23,7%)	13 (22,8%)	22 (23,2%)
Total	38 (100%)	57 (100%)	95 (100%)

Verificamos que para ambas as modalidades em análise a maior parte dos indivíduos frequentou a formação por opção própria.

A análise separada de ambos os sexos (gráfico 20) demonstra uma tendência comum de ambos os sexos, para a frequência da formação por opção própria.

Gráfico 20 ã Relação entre o sexo dos inquiridos e a via de participação na formação (%)



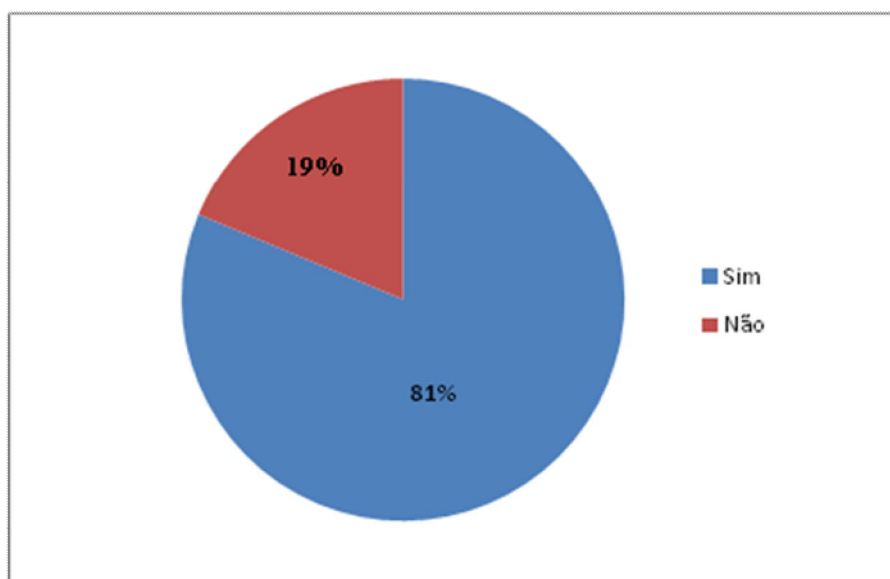
A análise dos dados permite-nos concluir que não existe uma relação diferenciada entre a via pela qual os indivíduos frequentaram a formação e a modalidade de formação ou o sexo dos indivíduos.

Na análise de dados secundária que foi efectuada no capítulo anterior verificamos que a maioria dos indivíduos frequentou a formação por via da organização em que trabalhava, quer os formandos dos cursos de Formação Avançada para Auditores, quer os cursos de Formação Pós-Graduada, o que, porém, não corresponde aos resultados obtidos pela análise dos dados do questionário, em que verificamos que a grande maioria dos inquiridos frequentou a formação por opção própria.

Concluimos, portanto, que aqueles que frequentaram a formação por opção própria apresentam maior predisposição para o preenchimento do questionário.

Uma outra questão importante para a análise das representações dos inquiridos relativamente ao impacte da formação frequentada ao nível profissional está relacionada com a continuidade ou não dos sujeitos na organização em que trabalhavam, uma vez que consideramos que a não continuidade na organização em que trabalhavam no momento de frequência da formação, poderá traduzir mudanças ao nível da trajectória profissional dos indivíduos e poderá ter, ainda, implicações ao nível da gestão de carreiras.

O gráfico 21 ilustra a continuidade ou não dos sujeitos na organização onde trabalham.

Gráfico 21 ĩ Manteve-se a trabalhar na organização (%)

Verificamos que a grande maioria dos inquiridos se manteve a exercer a sua profissão na organização em que trabalhava após a frequência da formação, não havendo uma diferenciação acentuada entre as duas modalidades de formação em análise (quadro 12).

Quadro 12 ĩ Modalidade de formação frequentada e a continuidade, ou não, na organização

Continuidade na organização	Modalidade de formação		Total
	Formação Avançada para Auditores	Formação Pós-Graduada	
Manteve-se a trabalhar na organização onde já trabalhava	33 (86,8%)	45 (78,9%)	78 (82,1%)
Mudou de organização	5 (13,2%)	12 (21,1%)	17 (17,9%)
Total	38 (100%)	57 (100%)	95 (100%)

Procuramos perceber a opinião dos inquiridos relativamente aos contributos da formação frequentada para a alteração da situação profissional.

O quadro 13 compila as opiniões recolhidas. De salientar que um numero significativo de indivíduos não respondeu a esta questão, consideramos, portanto, que para estes não ocorreu nenhuma alteração da sua situação profissional após a frequência da formação. De facto, para 42 indivíduos o curso frequentado não contribuiu para a mudança de emprego, para 43 indivíduos o curso frequentado não contribuiu para a mudança de profissão e para 44 indivíduos o curso frequentado não contribuiu para a mudança de funções na organização.

Quadro 13 i O contributo da formação frequentada para a mudança da situação profissional

	Muito pouco	Pouco	Médio	Muito	Bastante	Total
O curso frequentado contribuiu para a sua mudança de emprego:	25 (47,2%)	4 (7,5%)	6 (11,3%)	9 (17,0%)	9 (17,0%)	53 (100%)
O curso frequentado contribuiu para a sua mudança de profissão:	22 (42,3%)	3 (5,8%)	9 (17,3%)	9 (17,3%)	9 (17,3%)	52 (100%)
O curso frequentado contribuiu para a sua mudança de funções na organização:	16 (31,3%)	5 (9,8%)	12 (23,6%)	11 (21,6%)	7 (13,7%)	51 (100%)

Dos indivíduos que consideram que a formação contribuiu de alguma forma para a mudança da sua situação profissional verificamos:

- Relativamente ao contributo da formação para a mudança de emprego verificamos que a maioria dos indivíduos considera que a formação frequentada na SGS contribuiu muito pouco para a alteração da sua situação profissional (47,2%), seguindo-se os que consideram que a formação contribuiu muito (17,0%) e bastante (17,0%) para a alteração da sua situação profissional, o que totaliza 34%.
- No que concerne ao contributo da formação para a mudança de profissão, o quadro mostra, novamente, que a maioria dos inquiridos considera que a formação contribuiu

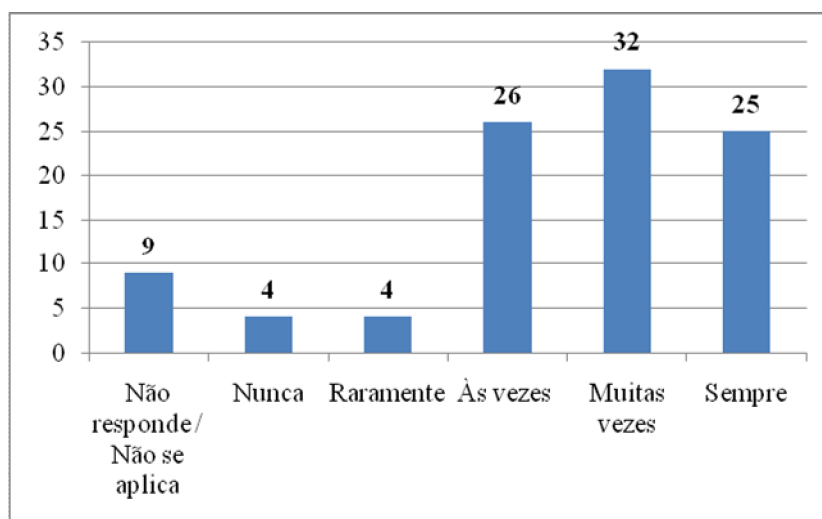
muito pouco (42,3%) para a alteração da sua situação profissional, todavia a percentagem de indivíduos que considera que a formação contribuiu *“muito”* e *“bastante”* totaliza um total de 34,6%.

- Por último, no que diz respeito ao contributo da formação para a mudança de funções na organização em que o indivíduo trabalha, verificamos uma maior dispersão nas respostas obtidas. A maior parte dos indivíduos considera que a formação contribuiu muito pouco (31,3%) para a alteração da sua situação profissional, seguindo-se aqueles que a formação teve um contributo médio (23,6%). Se considerarmos os que consideram que a formação contribuiu *“muito”* e *“bastante”* (35,3%), encontramos valores idênticos aos verificados para a mudança de emprego e de profissão

Quando questionados se os superiores hierárquicos facilitaram e/ou promoveram a aplicação dos conhecimentos adquiridos na formação, a maioria dos indivíduos refere a importância destes para a aplicação dos conhecimentos. A leitura do gráfico 22 demonstra que a grande maioria dos indivíduos consideram que as chefias, de algum modo, facilitam e/ou promovem a aplicação dos conhecimentos adquiridos (83%). Verifica-se, ainda, que apenas 8% dos indivíduos defende que as chefias *“nunca”* ou *“raramente”* promovem a aplicação dos conhecimentos adquiridos na formação.

De salientar que 9% dos indivíduos optaram por não responder a esta questão. Tentamos perceber quem seriam estes indivíduos. Verificamos que corresponde a mulheres, que frequentaram a formação por opção própria, que permaneceram a trabalhar na mesma organização e que de um modo geral consideram que a formação não conduziu a alterações a nível profissional.

Gráfico 22 – Intervenção das chefias na aplicação dos conhecimentos adquiridos na formação (%)

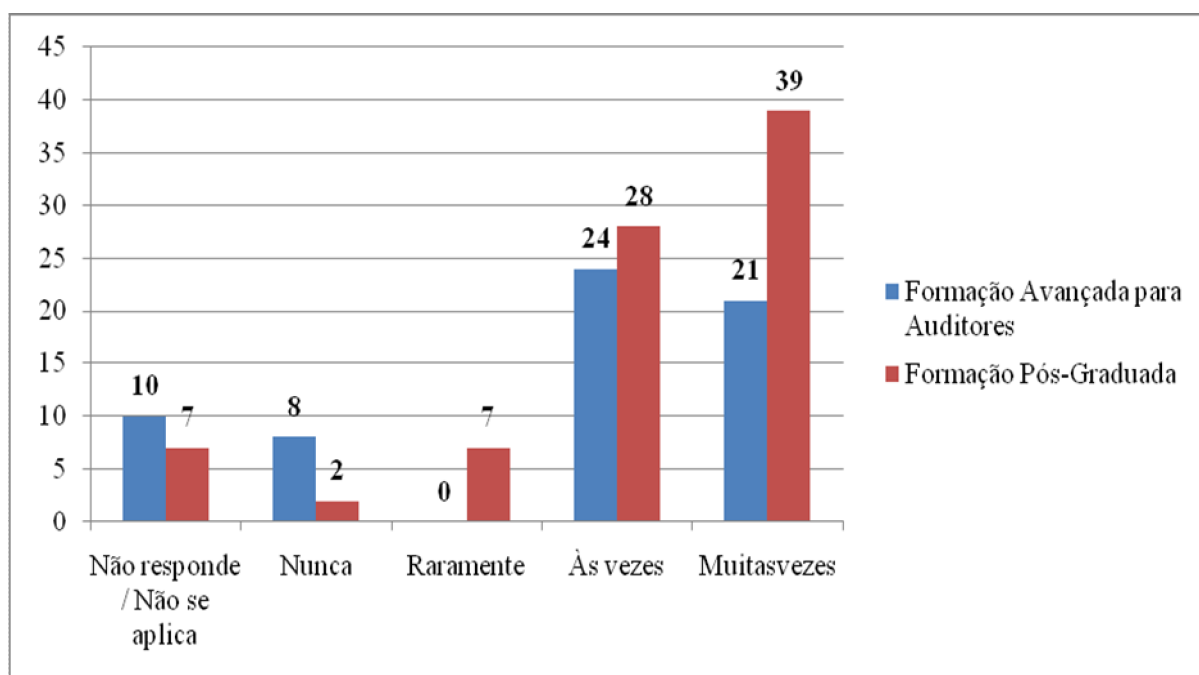


A análise separada de ambas as formações traduz pequenas diferenças nos dados obtidos, porém ambas destacam uma influência positiva das chefias (gráfico 23).

No caso da Formação Avançada para Auditores, a maioria dos inquiridos considera que as chefias facilitam e/ou promovem a aplicação dos conhecimentos adquiridos ã sempre (37%). Verifica-se que apenas 8% dos indivíduos considera que as chefias nunca promovem a aplicação dos conhecimentos.

Relativamente à Formação Pós-Graduada, os indivíduos consideram que as chefias facilitam e/ou promovem a aplicação dos conhecimentos adquiridos ã muitas vezes (39%). Verificamos, ainda, que apenas uma minoria, considera que as chefias ã nunca (2%) ou ã raramente (7%) facilitam e/ou promovem a aplicação dos conhecimentos adquiridos na formação frequentada.

Gráfico 23 ĩ Intervenção das chefias na aplicação dos conhecimentos adquiridos na formação por modalidade de formação (%)



De modo a analisar a transferência dos conhecimentos adquiridos na formação para o posto de trabalho e a sua aplicação no quotidiano laboral, foi questionado aos indivíduos quais os principais obstáculos à aplicação dos conhecimentos adquiridos na formação (quadro 14).

Quadro 14 – Os principais obstáculos à aplicação de conhecimentos adquiridos na formação

	Frequência (fi)	Percentagem ^{a)} (%)
A hierarquia (os chefes directos e outros superiores hierárquicos)	19	20
A falta de capacidade de adaptação e de flexibilidade por parte dos colegas de trabalho	17	17
A falta de cooperação entre colegas de trabalho	11	11
Os conhecimentos são inadequados à organização	9	9
A função que desempenha na organização	37	38
A força do hábito / rotinas	44	46

^{a)} Percentagem de indivíduos que referem cada motivo em relação ao total de inquiridos

A maioria dos inquiridos aponta como principal obstáculo a força do hábito/rotinas (46%), seguindo-se a função que desempenha na organização (38%). Concluímos que a formação é incapaz de alterar práticas laborais, apesar de os indivíduos considerarem que após a formação ocorreram alterações ao nível do desempenho individual.

A análise separada de ambas as formações (quadro 15), reproduz os resultados acima encontrados, no sentido em que os principais obstáculos apontados são a força do hábito/rotinas (20% para a Formação Avançada para Auditores e 26% para a Formação Pós-Graduada), seguindo-se a função que desempenha na organização (14% para a Formação Avançada para Auditores e 25% para a Formação Pós-Graduada). Não se verifica, portanto, diferenças significativas entre ambas as formações.

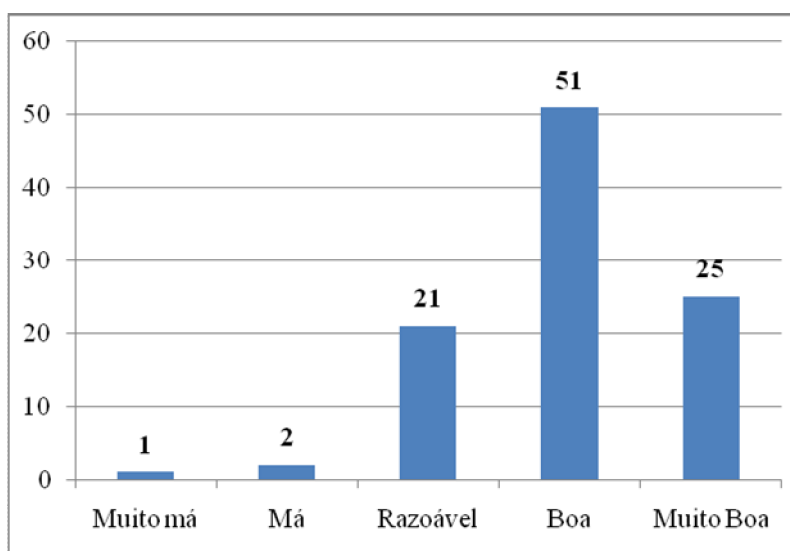
Quadro 15 – Os principais obstáculos à aplicação de conhecimentos adquiridos na formação por modalidade de formação

	Formação Avançada para Auditores		Formação Pós-Graduada	
	Frequência (fi)	Percentagem ^{a)} (%)	Frequência (fi)	Percentagem ^{a)} (%)
A hierarquia (os chefes directos e outros superiores hierárquicos)	6	6	13	13
A falta de capacidade de adaptação e de flexibilidade por parte dos colegas de trabalho	9	9	8	8
A falta de cooperação entre colegas de trabalho	7	7	4	4
Os conhecimentos são inadequados à organização	1	1	8	8
A função que desempenha na organização	13	14	24	25
A força do hábito / rotinas	19	20	25	26

^{a)} Percentagem de indivíduos que referem cada motivo em relação ao total de inquiridos

É pertinente, agora, que analisemos como os inquiridos avaliam a formação enquanto instrumento potenciador de mudança a nível profissional.

Gráfico 24 i Formação enquanto instrumento potenciador de mudança a nível profissional (%)



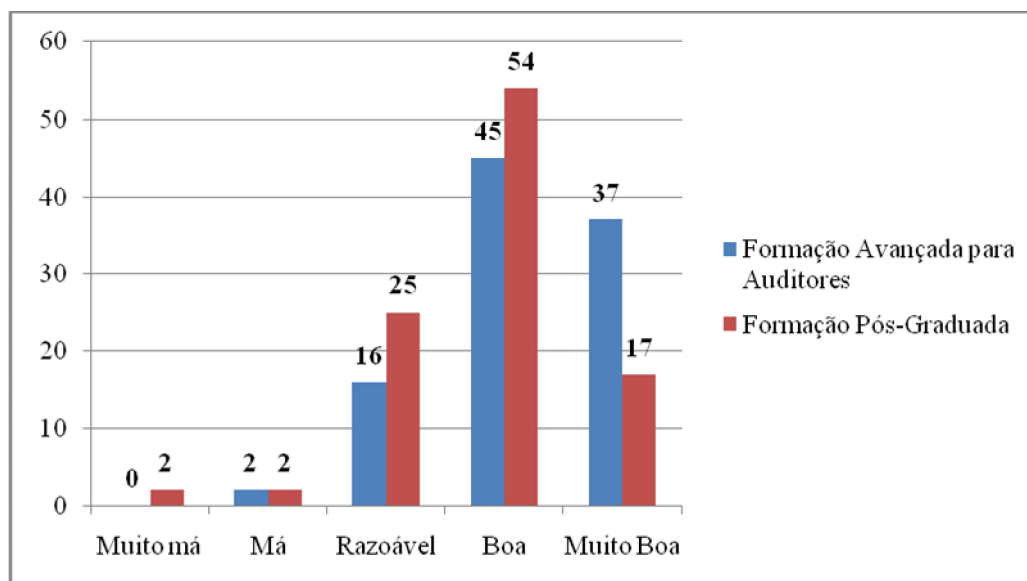
A análise do gráfico 24 demonstra que a maioria define a formação como boa, enquanto instrumento potenciador de mudança a nível profissional. De notar que apenas uma reduzida percentagem dos inquiridos define a formação como má e muito má.

Vejamos a análise separada de ambas as formações em estudo (gráfico 25).

No que concerne à Formação Avançada para Auditores, a maioria dos indivíduos consideram a formação como boa, seguindo-se os que consideram a formação muito boa e razoável. Apenas uma percentagem muito reduzida dos inquiridos (2%) considera a formação má enquanto instrumento potenciador de mudança a nível profissional.

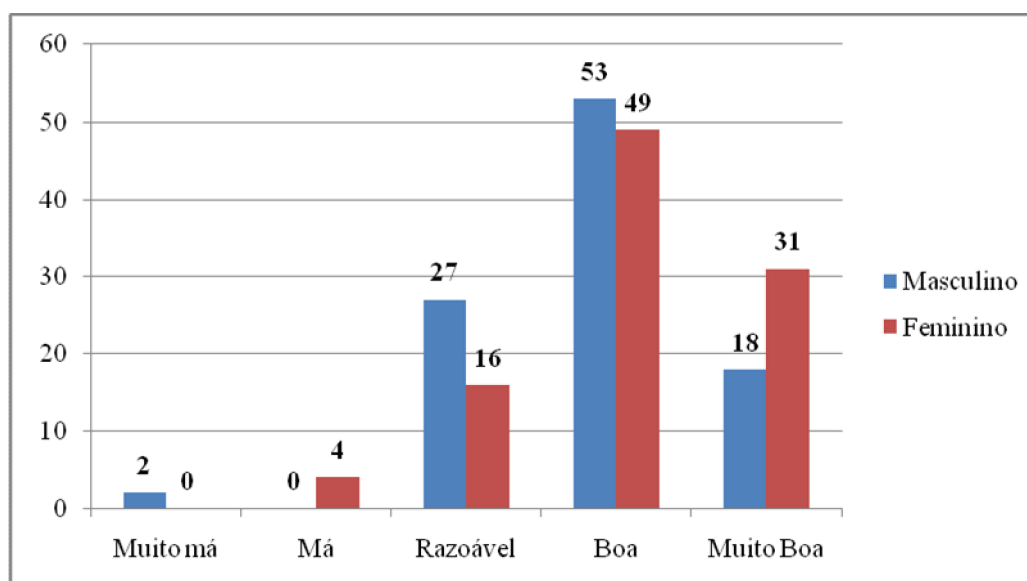
No que diz respeito à Formação Pós-Graduada, verificamos que a maioria dos indivíduos avalia a formação como boa, seguindo-se os que consideram a formação razoável e muito boa. Com valores muito reduzidos, encontramos os indivíduos que consideram a formação má e muito má (4%).

Gráfico 25 ĩ Formação enquanto instrumento potenciador de mudança a nível profissional por modalidade de formação (%)



A análise separada de ambos os sexos (gráfico 26) reproduz os resultados acima assinalados, na medida em que, de um modo geral, tanto homens como mulheres avaliam a formação como ãboaò, encontrando-se os que avaliam a formação como ãmáò e ãmuito máò, com valores muito reduzidos.

Gráfico 26 ĩ Formação enquanto instrumento potenciador de mudança a nível profissional por sexo dos formandos (%)



O quadro 16 ilustra a relação entre a avaliação da formação enquanto instrumento de mudança a nível profissional e a continuidade ou não na organização em que os inquiridos trabalhavam, após a frequência da formação SGS.

Quadro 16 – A avaliação da formação como potenciador de mudança profissional e a continuidade, ou não, na organização após a formação

Avaliação da formação como potenciador de mudança profissional	Continuidade, ou não, na organização após a formação		Total
	Sim	Não	
Muito má	1 (1,3%)	0 (0%)	1 (1,1%)
Má	2 (2,5%)	0 (0%)	2 (2,1%)
Razoável	18 (23,1%)	2 (11,7%)	20 (21,1%)
Boa	40 (51,3%)	8 (47,1%)	48 (50,5%)
Muito boa	17 (21,8%)	7 (41,2%)	24 (25,2%)
Total	78 (100%)	17 (100%)	95 (100%)

Pela análise do quadro verificamos que os indivíduos que permaneceram na organização em que trabalhavam após a frequência da formação, avaliam, na sua maioria, a formação como boa (51,3%), enquanto instrumento potenciador de mudança a nível profissional.

Por sua vez, os indivíduos que não permaneceram na organização em que trabalhavam, avaliam a formação como boa (47,1%) e muito boa (41,2%). De salientar que nenhum dos inquiridos que não permaneceu na organização em que trabalhava, após a frequência na formação SGS, avalia a formação como má ou muito má.

CONCLUSÕES

Neste capítulo pretendemos apresentar as principais ideias síntese que resultam da investigação realizada. A reflexão aqui proposta procura concluir se de facto foram cumpridos os objectivos propostos, no sentido de avaliar quais seriam, efectivamente, de acordo com as representações dos indivíduos, os impactes da formação frequentada na SGS. Estas serão conclusões com um carácter apenas exploratório, sem quais quer pretensão de generalização.

O primeiro passo para a realização desta investigação foi equacionar qual seria o papel da formação profissional na sociedade actual. De acordo com a revisão da literatura efectuado, verificamos que cada vez mais as empresas recorrem à formação profissional dos seus trabalhadores de modo a ter sucesso num mercado que é cada vez mais concorrencial, mas de igual modo, os indivíduos, de um modo independente, começam também eles a recorrer à formação profissional como forma de valorização pessoal, mas também como forma de actualização e/ou reciclagem de conhecimentos.

Como vimos, as mudanças ocorridas nos sistemas produtivos em particular, e na sociedade em geral, ao longo das últimas décadas, contribuíram para uma profunda alteração nos modos de organização e dinâmicas do trabalho e do emprego. Estas mudanças (de natureza económica, social e política) levaram ao surgimento de políticas de gestão que têm em comum o facto de oferecer uma flexibilização crescente dos modos de produção e do emprego. Trata-se, portanto, da criação de novas estratégias de competitividade empresarial associadas ao aumento dos níveis de qualificação, em que os sistemas de formação deverão redireccionar-se para se adequarem às mudanças do mercado de trabalho contemporâneo, nomeadamente, orientarem-se para o diagnóstico de necessidades de qualificação e de competências. Para determinadas profissões e para alguns sectores de actividade económica, é necessário investimento em acções de formação contínua que incentivem o acesso a qualificações híbridas que ofereçam diversidade de formação.

Efectivamente, a formação é um factor de competitividade e, por vezes, é um factor essencial à sobrevivência das organizações. Neste sentido, a formação é um elemento fundamental para o desenvolvimento dos Recursos Humanos, respondendo aos objectivos internos e proporcionando uma resposta adequada às exigências externas.

Para que a formação seja um instrumento eficaz de gestão de Recursos Humanos esta deverá ser sempre acompanhada por um processo de avaliação. Na presente investigação a nossa atenção foi focada na avaliação pós-formação, isto é, na avaliação dos impactes da formação frequentada, a três níveis de análise: profissional, pessoal e organizacional.

Todavia, na presente investigação, mais do que a perspectiva das organizações e entidades empregadores, interessava-nos analisar as representações que os indivíduos têm

acerca do potencial de mudança proporcionado pela formação. Desta forma, foi enviado um inquérito por questionário, via correio electrónico para todos os indivíduos que frequentaram cursos de Formação Avançada para Auditores e cursos de Formação Pós-Graduada, ministrados pela SGS.

Tal como foi possível constatar pela análise dos resultados obtidos, cada vez mais os indivíduos consideram fundamental a realização de acções de formação, na medida em que estas poderão conduzir a alterações na trajectória profissional e pessoal dos trabalhadores.

É neste momento importante tecermos algumas considerações acerca dos resultados obtidos através da aplicação do questionário.

Em primeiro lugar e fazendo uma comparação entre os dados obtidos e análise de dados secundária realizada no capítulo anterior, a principal conclusão que importa ressaltar é que os sujeitos que responderam ao apelo para o preenchimento do questionário foram, principalmente, aqueles que frequentaram a formação por opção própria, tal como já foi verificado acima. O que, portanto, não traduz a tendência verificada aquando da caracterização da população em estudo, na qual verificamos que a maior parte dos indivíduos frequentou a formação, quer Formação Pós-Graduada, quer Formação Avançada para Auditores, por iniciativa da organização em que trabalha(va). Contudo, em termos de caracterização sócio-demográfica da população respondente, em comparação com o perfil elaborado no capítulo anterior, verificamos que os dados obtidos são representativos da população em análise.

No que diz respeito à Formação Avançada para Auditores, trata-se de uma população maioritariamente feminina, que possui Licenciatura e cuja média de idades se encontra entre os 30 e os 40 anos. E relativamente à Formação Pós-Graduada, trata-se de uma população maioritariamente feminina, que possui Licenciatura, cuja média de idades se encontra entre os 20 e os 40 anos, sendo Lisboa o local privilegiado de frequência da formação.

É, neste ponto, importante que vejamos de que forma os resultados obtidos poderão constituir possíveis respostas às perguntas de partida elaboradas, às quais é nosso objectivo das resposta através da análise dos dados recolhidos.

Relativamente à primeira questão colocada em que se pretendia conhecer como os indivíduos perspectivavam a formação frequentada enquanto instrumento potenciador de mudanças, apesar dos dados obtidos mostrarem que apenas 19% dos inquiridos não se manteve na organização em que trabalhava, após a frequência da formação SGS, a grande maioria dos inquiridos, avalia a formação como boa, enquanto instrumento potenciador de mudanças a nível pessoal, bem como a nível profissional.

Na segunda pergunta elaborada, propusemo-nos a analisar em que medida a formação SGS tem implicações ao nível do percurso pessoal e profissional dos indivíduos. Foi solicitado a todos aqueles que considerassem que ocorreram alterações na sua situação profissional que especificassem qual consideravam ser o contributo da formação frequentada na SGS para essa mudança.

Pela análise dos resultados obtidos, verificamos que a maior parte dos indivíduos consideram que o contributo da formação frequentada na SGS foi reduzido, ao nível dos três tópicos em análise, que eram a mudança de emprego, a mudança de profissão e a mudança de funções na organização.

Relativamente à última pergunta de partida que foi anteriormente elaborada, em que se pretendia analisar se os indivíduos consideram que a formação introduz alterações ao nível do seu desempenho. Pela análise dos dados recolhidos concluímos que, efectivamente, os inquiridos consideram que ocorreram alterações significativas ao nível do seu desempenho individual. Para a análise desta questão, é necessário que tenhamos em conta o papel fundamental dos superiores hierárquicos, cujos resultados trazem a sua participação activa na aplicação dos conhecimentos que os sujeitos adquiriram na formação. De facto, uma vez que esta se trata de uma avaliação pós-formação, esta foi efectuada após um determinado período de tempo (no mínimo seis meses após a conclusão da formação), para que o indivíduo e a unidade de trabalho tenham tempo de integrar e valorizar as novas competências e reunir as condições necessárias para as colocar em prática.

Em suma, os indivíduos apesar de demonstrarem, através das suas respostas às questões colocadas, que a formação frequentada é um instrumento com grande potencial de mudança, não atribuem, no entanto, responsabilidades à formação SGS pela alteração do seu percurso profissional e pessoal. Porém, na sua maioria os inquiridos defende que a formação frequentada na SGS é responsável por alterações ao nível do seu desempenho individual.

Recuperando a problemática teórica elaborada no capítulo inicial, podemos concluir que, de modo geral, os indivíduos, demonstrando, por vezes, maior ou menor satisfação com a formação realizada, consideram que a formação frequentada na SGS se apresenta como um instrumento potenciador de mudança, quer ao nível do percurso pessoal, quer ao nível do percurso profissional.

Chegada esta fase e uma vez terminada a investigação, podemos concluir que, de facto, foram cumpridos todos os objectivos com que nos comprometemos no início da investigação.

A realização de um estágio para a conclusão do Mestrado em Sociologia pode afigurar-se como uma tarefa imponente e representar a transição do mundo académico para o mercado de trabalho.

Uma vez vencida a apreensão inicial, rapidamente nos familiarizamos com o novo ambiente de trabalho. As pessoas com as quais tive a oportunidade de trabalhar tiveram, também, um papel muito importante neste estágio, pois elas souberam apoiar-me e elucidar-me sempre que as dúvidas surgiam.

Visto de um ponto de vista prático, este estágio para além de uma experiência enriquecedora, foi, também, bastante proveitoso, na medida em que permitiu, tal como seria o seu objectivo, a aplicação das matérias apreendidas ao longo de cinco anos de formação, na Licenciatura e Mestrado em Sociologia.

No decorrer do estágio para além do objectivo de avaliação do impacte da formação, foram atribuídas tarefas ao nível da divulgação das formações, da comunicação com o exterior (cliente) e da preparação de materiais técnicos e pedagógicos, que contribuíram para uma melhor integração na organização e que, por sua vez, contribuiu, em grande escala, para o enriquecimento da presente investigação.

Tal como aprendemos ao longo de cinco anos de aprendizagem em Sociologia, qualquer que seja o objecto de estudo que nos proponhamos a estudar, este será inseparável de um conjunto diverso e por vezes perverso, mas também enriquecedor, de complicações e obstáculos que apesar de não impedir a sua conclusão marcam quem o concretiza pelo moldar das qualidades de qualquer agente de investigação, pelo qual a inexistência destes não consentiria o acumular da experiência vivida.

Realizar um estágio numa organização para a obtenção do grau de Mestre em Sociologia representa, como foi nosso objectivo demonstrar, uma experiência bastante enriquecedora, no entanto, confrontou-nos com alguns obstáculos que condicionaram as nossas opções teóricas e metodológicas que foram sendo demonstrados ao longo do presente relatório.

BIBLIOGRAFIA

- ALMEIDA, Paulo P.; REBELO, Glória (2004) - A era da competência : um novo paradigma para a gestão de recurso humanos e o direito do trabalho. Lisboa : RH Editora. ISBN 972-8871-02-3
- BELEZA, Vera; PIMENTEL, Duarte (1996) - Os impactes da formação profissional nas identidades profissionais: o caso de uma empresa pública de serviços, *Sociologia, Problemas e Práticas*, n.º 20, pp.227-244.
- BOGGINO, Norberto (2009) - A avaliação como estratégia de ensino. Avaliar processos e resultados, *Sísifo / Revista de Ciências da Educação*, n.º 9, pp. 79-85.
- CAMARA, Pedro B. da; GUERRA, Paulo B.; RODRIGUES, Joaquim V. (2001) - Humanator 2001 : recursos humanos e sucesso empresarial. Lisboa : Dom Quixote. ISBN 972-20-2023-4
- CAMPENHOUDT, Luc Van; QUIVY, Raymond (1998), Manual de investigação em ciências sociais. Lisboa: Gradiva. ISBN 972-662-275-1
- CANARIO, R. (1995) - *Formação e situações de trabalho*. Porto: Porto Editora. ISBN 972-0-34125-4
- CANARIO, R. (2000) - *Educação de adultos: um campo e uma problemática*. Lisboa: EDUCA. ISBN 972-8036-21-3
- CARDIM, José Casqueiro (2009) - *Gestão da formação nas organizações : a formação na prática e na estratégia das organizações*. Lisboa: Lidel. ISBN 978-972-757-574-9
- CARRÉ, P.; CASPAR, P., dir., (1999) - *Tratado das ciências e das técnicas da formação*. Lisboa: Instituto Piaget. ISBN 972-771-345-9

- CASTELLS, Manuel (2005), *La sociedad red*, Madrid, Alianza Editorial.
- CAPUCHA, Luís; Almeida, João Ferreira de; PEDROSO, Paulo; SILVA, José A. Vieira (1996) *Metodologias de avaliação: o estado da arte em Portugal*, *Sociologia e Problemas e Práticas*, n.22, pp.9-27.
- CENTENO, Luís G. (2007) *Estudo sobre o retorno da formação profissional*. Lisboa: Direcção-Geral de Estudos, Estatística e Planeamento. ISBN 978-972-704-299-9
- FREIRE, J. (1993) *Sociologia do trabalho: uma introdução*. Porto: Afrontamento. ISBN 972-36-0311-X
- GOMES, Paulo (2009) *Formação: a Solução do Mercado Exigente*, *SGS Global*, n.º25, Novembro de 2009, pp.1.
- GUERRA, Isabel Carvalho (2002) - *Fundamentos e processos de uma sociologia de acção : o planeamento em ciências sociais*. Cascais: Principia. ISBN 972-8500-85-8
- HILL, Manuela Magalhães; HILL, Andrew (2008) - *Investigação por questionário*. Lisboa, Edições Sílabo. ISBN 972-618-273-5.
- JOHNSON, Allan G. (1995) *Dicionário de Sociologia* *Guia Prático da Linguagem Sociológica*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar Editor. ISBN 85-7110-393-3.
- KIRKPATRICK, D. (1994) *Evaluating Training Programs*, San Francisco, Berrett-KOEHLE Publishers.
- NEVES, A. Oliveira (2005) - *Estudo de avaliação das políticas de aprendizagem ao longo da vida*. Lisboa: Direcção-Geral de Estudos, Estatística e Planeamento. ISBN 972-704-267-8

- PARENTE, Cristina (coord.) (2007) - *A Educação, formação e certificação de adultos na Região do Vale do Sousa : avaliação de impactes no Vale do Sousa*. Paços de Ferreira: Associação Empresarial de Paços de Ferreira.
- PEREIRA, Conceição (1996) - *Uma proposta de avaliação de acções de formação*, *Sociologia e Problemas e Práticas*, n.22, pp.155-169.
- PERETTI, Jean-Pierre (1997) - *Recursos Humanos*. Lisboa : Edições Sílabo. ISBN 972-618-157-7
- PENIM, Ana Teresa (2008) - *Há empresas que investem a sério na formação*, *Formar e Revista dos Formadores*, n.º 65, pp.30-32.
- ROCHA, J. A. Oliveira (1997) - *Gestão de recursos humanos*. Lisboa : Editorial Presença. ISBN 972-23-2220-6
- SITOE, Reginaldo Manuel (2006) - *Aprendizagem ao Longo da Vida: Um conceito utópico?*, *Comportamento Organizacional e Gestão*, vol.12, n.º 2, pp.283-290.
- PORTARIA n.º 782/97 de 29/8 - *Requisitos de Acreditação n.º 2 do Artº 10º*.
- Referencial NP EN ISO 19011:2003.

DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- DICIONÁRIO DA LÍNGUA PORTUGUESA - Disponível em <http://www.infopedia.pt/pesquisa-global/info-exclusão> (consultado a Maio de 2010).
- IRCA - Disponível em <http://www.irca.org/home.html> (consultado a Maio de 2010).
- JUNIOR, João Batista Bottentuit; COUTINHO, Clara Pereira (2007) *ï A educação à distância para a formação ao longo da vida na sociedade do conhecimento*. Disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7056/1/EAD.pdf> (Consultado a Fevereiro de 2010)
- PARENTE, Cristina (1995) *ï Avaliação de impacto da formação sobre as trajectórias profissionais e a competitividade empresarial ï Um Ensaio em Empresas do Sector Têxtil do Vale do Ave*. Disponível em <http://ler.letras.up.pt/site/default.aspx?qry=id06id1172&sum=sim> (Consultado a Fevereiro de 2010)
- PARENTE, Cristina (2003) - *Construção social das competências profissionais - dois estudos de caso em empresas multinacionais do sector metalomecânico*. Disponível em <http://ler.letras.up.pt/site/default.aspx?qry=id06id136&sum=sim> (Consultado a Fevereiro de 2010)

ANEXOS

Anexo 1 - E-mail enviado aos indivíduos a solicitar o preenchimento do questionário

Caro(a) Formando(a),

A **SGS Academy** vem por este meio solicitar a sua colaboração no preenchimento de **um breve questionário**, com o objectivo de analisar o impacte da formação Pós-Graduada (Pós-Graduações e Técnico Superior) e Avançada para Auditores (com reconhecimento IRCA e/ou IEMA).

O **questionário é anónimo** e a **SGS Academy garante a estrita confidencialidade no tratamento dos seus dados**. A informação por si disponibilizada não será partilhada com terceiros e será apenas e exclusivamente utilizada para os fins directamente relacionados com este estudo.

QUESTIONÁRIO (<http://www.zoomerang.com/Survey/?p=WEB22A8C4PVZ2P>)

Como pode verificar, o questionário é muito curto e de fácil preenchimento. Em poucos minutos estará a contribuir para um assunto de elevada importância para a **SGS Academy**, pelo que agradecemos desde já a atenção que possa dispensar a este assunto.

Este estudo permitirá à **SGS Academy** o alargamento das suas competências acreditadas pela DGERT e realiza-se no âmbito da Tese de Mestrado em Sociologia da Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

Estaremos ao dispor caso tenha alguma dúvida, pelo que não hesite em contactar-nos!
Participe!

Cumprimentos,
Susana BATISTA
SGS Academy



Rua Veloso Salgado 583/587
4450-801 Leça da Palmeira
Phone: +351 229 994 582
Fax: +351 229 994 590
E-mail: susana.batista@sgs.com
Web: www.pt.sgs.com/academy

Anexo 2 ã Inquérito por questionário

QUESTIONÁRIO:

ãAVALIAÇÃO DO IMPACTE DA FORMAÇÃO PÓS-GRADUADA E AVANÇADA DA SGSò

Este questionário faz parte de um projecto de investigação sobre a avaliação do impacte da formação pós-graduada e avançada da SGS, realizado no âmbito da Tese de Mestrado em Sociologia, para a Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

O objectivo principal do estudo é desenvolver uma análise de impacte, ou seja, dos efeitos da formação SGS nos indivíduos certificados, tendo em conta as dimensões: pessoal e profissional.

COMO PREENCHER ESTE INQUÉRITO:

A si, pedimos-lhe que colabore no estudo preenchendo o questionário, através da **colocação de uma cruz (X)** no quadrado correspondente à sua resposta ou **responda por extenso** sempre que lhe for pedido.

Obrigada, desde já, pela sua colaboração.

CARACTERIZAÇÃO PESSOAL

Gostaríamos de começar por lhe colocar algumas questões de carácter geral

1. Qual a acção de formação da SGS que frequentou:

Formação Pós-Graduada

Formação Avançada para Auditores

(reconhecido pelo IRCA e/ou IEMA)

2. Em que ano realizou a acção de formação em causa? _____

3. Onde realizou a acção de formação:

Lisboa

Porto

Funchal

Ponta Delgada

4. Sexo:

Feminino	☐
Masculino	☐

5. Quantos anos tem?

Menos de 21	☐
21 ã 30	☐
31 ã 40	☐
41 ã 50	☐
51 ã 60	☐
Mais de 61	☐

6. Qual a sua formação de base em termos de grau de escolaridade?

12.º ano ou inferior	☐
Bacharelato	☐
Licenciatura	☐
Pós-Graduação / Curso de Especialização	☐
Mestrado	☐
Doutoramento	☐

7. Em que área de formação?

TRAJECTÓRIA PROFISSIONAL

Esta parte é dedicada à sua experiencia profissional, antes e após a frequência da acção de formação

8. Frequentou a formação:

Por opção própria	☐
Por iniciativa da organização onde trabalha(va)	☐

9. Manteve-se a trabalhar na mesma organização?

Sim	☐
Não	☐

10. Antes da formação:

Qual era a sua profissão? _____

Qual era a sua função na organização? _____

11. Depois da formação:

Qual é a sua profissão? _____

Qual é a sua função na organização? _____

12. Se a sua situação profissional foi alterada, diga-nos por favor quais os contributos da formação frequentada na SGS para essa mudança, em relação aos seguintes itens:

a) O curso frequentado contribuiu para a mudança de organização:

Muito pouco ☐ Pouco ☐ Médio ☐ Muito ☐ Bastante ☐

b) O curso frequentado contribuiu para a mudança de profissão:

Muito pouco ☐ Pouco ☐ Médio ☐ Muito ☐ Bastante ☐

c) O curso frequentado contribuiu para a mudança de função na organização:

Muito pouco ☐ Pouco ☐ Médio ☐ Muito ☐ Bastante ☐

AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

Nesta parte gostaríamos de saber qual a avaliação que faz da frequência da formação

13. O que o(a) motivou a participar na formação (Indique apenas os dois mais importantes)?

Desejo de valorização pessoal	☐
Desejo de progressão na carreira	☐
Dificuldades sentidas no seu dia-a-dia profissional	☐
Aquisição de conhecimentos específicos/técnicos	☐
Por proposta da organização	☐
Outro motivo	☐
Qual? _____	

14. Verifica mudanças significativas ao nível do seu desempenho individual, após ter frequentado a acção de formação?

Muito pouco ☐ Pouco ☐ Médio ☐ Muito ☐ Bastante ☐

15. Porquê?

16. As suas chefias facilitam e/ou promovem a aplicação dos conhecimentos adquiridos na formação?

Nunca ☐ Raramente ☐ Às vezes ☐ Muitas vezes ☐ Sempre ☐

17. Porquê?

18. Qual considera ser o maior obstáculo à aplicação dos conhecimentos que adquiriu na formação?

A hierarquia (os chefes directos e outros superiores hierárquicos)	☐
A falta de capacidade de adaptação e de flexibilidade por parte dos colegas de trabalho	☐
A falta de cooperação entre colegas de trabalho	☐
Os conhecimentos são inadequados à organização	☐
A função que desempenha na organização	☐
A força do hábito/rotinas	☐

19. Como avalia a formação enquanto instrumento potenciador de mudanças:

a) Ao nível pessoal:

Muito má	☐
Má	☐
Razoável	☐
Boa	☐
Muito boa	☐

Porquê?

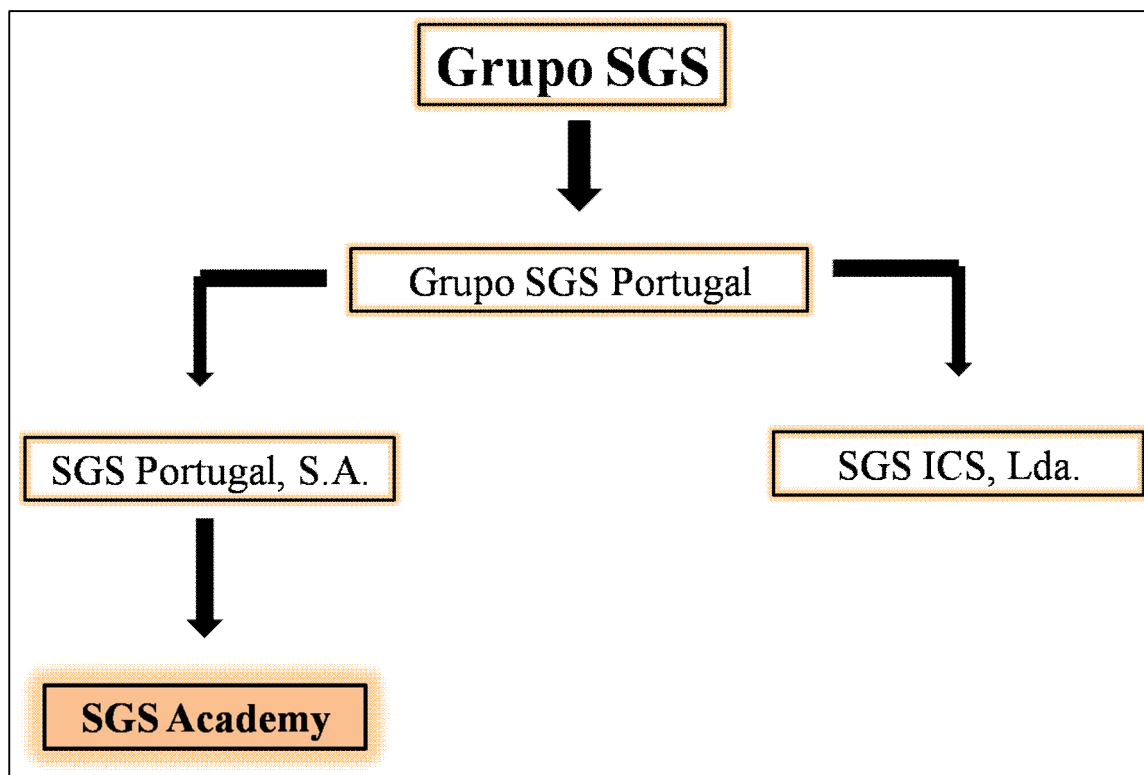
b) Ao nível profissional:

Muito má	☐
Má	☐
Razoável	☐
Boa	☐
Muito boa	☐

Porquê?

Muito obrigada pela sua colaboração!

Anexo 3 ï O lugar da SGS Academy no Grupo SGS Portugal



Anexo 4 i Cobertura geográfica da Formação Pós-Graduada da SGS Academy



Fonte: SGS Portugal

