

MESTRADO

SOCIOLOGIA

# Diagnóstico de Necessidades de Formação da EQS: entre uma avaliação de satisfação e a conceção de um plano de formação

Ana Isabel Oliveira Silva

# M

2016



**Ana Isabel Oliveira Silva**

**Diagnóstico de Necessidades de Formação da EQS: entre uma  
avaliação de satisfação e a conceção de um plano de formação**

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado em Sociologia, orientado pela  
Professora Doutora Cristina Clara Ribeiro Parente

Faculdade de Letras da Universidade do Porto

setembro de 2016

*Diagnóstico de Necessidades de Formação da EQS:  
entre uma avaliação de satisfação e a conceção de um plano de formação*

*Diagnóstico de Necessidades de Formação da EQS:  
entre uma avaliação de satisfação e a conceção de um plano de formação*

# Diagnóstico de Necessidades de Formação da EQS: entre uma avaliação de satisfação e a conceção de um plano de formação

Ana Isabel Oliveira Silva

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Sociologia orientada pela Professora  
Doutora Cristina Clara Ribeiro Parente

## Membros do Júri

Professora Doutora Natália Maria Azevedo Casqueira  
Faculdade de Letras – Universidade do Porto

Professora Doutora Cristina Claro Ribeiro Parente  
Faculdade de Letras - Universidade do Porto

Professor Doutor Celso Luís Alves Pais  
Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão – Instituto Politécnico do Porto

Classificação obtida: 16 valores

## **Sumário**

Agradecimentos.....	iii
Resumo.....	iv
Abstract .....	v
Lista de tabelas .....	vi
Lista de gráficos .....	vii
Lista de figuras .....	viii
Nota introdutória .....	1
Capítulo I – A formação profissional como resposta às necessidades de aprendizagem ao longo da vida .....	3
1. A Mudança social nas sociedades contemporâneas .....	3
2. Da sociedade da informação à formação profissional .....	6
3. Formação profissional e educação: discussão dos conceitos .....	9
4. Formação na organização .....	12
4.1 Formação Profissional contínua: perspetivas e funções.....	13
5. O ciclo formativo .....	19
5.1. O diagnóstico de necessidades de formação .....	21
5.2 Avaliação da satisfação .....	25
Capítulo II - A EQS – Engenharia, Qualidade e Segurança, Lda.: o local de estágio .....	28
1. A organização: EQS Global.....	28
1.1. A EQS Learning Center .....	33
2. Descrição e análise das principais atividades desenvolvidas no estágio .....	37
3. Desenho metodológico da pesquisa .....	38
3.1 Análise documental .....	42
3.2 Inquérito por questionário .....	42
3.3 Técnicas de tratamento e análise dos dados .....	46

Capítulo III - Orientações para um plano fundamentado de formação profissional .....	48
1. Caraterização sociodemográfica dos inquiridos individuais: clientes particulares e estudantes .....	48
2. Caraterização das empresas .....	51
3. Diagnóstico de necessidades de formação na EQS.....	53
3.1 Clientes particulares .....	53
3.2 Clientes empresas .....	57
3.3 Estudantes.....	64
4. Satisfação com o departamento de formação da EQS .....	65
Considerações finais.....	71
Referências bibliográficas .....	73
Anexos.....	80
Anexo 1 – Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação aplicado a clientes particulares .....	82
Anexo 2 – Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação aplicado a clientes empresas .....	89
Anexo 3 – Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação aplicado a estudantes .....	96
Anexo 4 – E-mail enviado a clientes particulares e empresas a solicitar o preenchimento dos inquéritos enviados.....	103
Anexo 5 – E-mail enviado a estudantes a solicitar o preenchimento do inquérito enviado .....	105

## **Agradecimentos**

Ao longo desta caminhada diversas foram as pessoas que me acompanharam, inspirando-me e fazendo de mim mais e melhor, quer a nível académico, quer pessoal. Este espaço destina-se assim a todos aqueles que cruzaram o meu percurso.

À professora Doutora Cristina Parente agradeço toda a atenção, orientação, disponibilidade, rigor e motivação. Todas as correções e conselhos para que este trabalho chegasse a bom porto foram essenciais para o resultado final.

À EQS – Engenharia, Qualidade e Segurança Lda. pela oportunidade que me deu ao aceitar o estágio curricular proposto assim como na aposta que fez em mim e no meu trabalho. Desde a direção aos colegas com quem tive oportunidade de trabalhar, agradeço o seu contributo para que eu me tornasse uma profissional.

A todos os inquiridos agradeço a sua colaboração, pois sem eles este trabalho não teria sido possível.

À Susana Batista por ter sido a pessoa que me acolheu na entidade onde o estágio foi realizado e aquela que mais de perto lidou com todas as angústias, frustrações e conquistas. Foram muitas as preocupações partilhadas ao longo deste ano, mas nunca deixou de acreditar que esta empreitada era possível. Foi possível, também graças a ela.

Ao Paulo por todo o companheirismo e partilha ao longo destes 5 anos. Pela paciência, pelas palavras de ânimo e pela compreensão: obrigada.

À minha família que fez diversos sacrifícios para que estes cinco últimos anos fossem possíveis e nunca deixaram de acompanhar cada passo dado.

Ao João, à Sara, à Joana, à Daniela e à Iolanda por todas as dúvidas tiradas, esclarecimentos, conselhos, apontamentos e palavras amigas e de incentivo.

Às amigas que levo deste percurso (demasiadas para as nomear) pois foram estes os que se viram mais privados do meu tempo e boa disposição. Sem vocês estes anos não tinham tido o mesmo sabor.

Por fim, à praxe de Sociologia e a todos os que a constituem, sem exceção, por terem sido muitas vezes a minha segunda casa e a família que escolhi desde setembro de 2011. Proporcionaram-me cinco anos incríveis, repletos de aventuras e desventuras, alegrias e companheirismo, noites longas, almoços partilhados e sorrisos multiplicados.

## **Resumo**

A formação profissional tem ganho terreno dentro das discussões em torno da educação uma vez que vivemos num tempo de constante mudança onde os indivíduos sentem a necessidade de atualizar constantemente os seus conhecimentos com vista à sua manutenção no mercado de trabalho, atualizando as suas competências e preservando a competitividade. A formação profissional tem aqui um papel crucial.

O objetivo do presente relatório de estágio surge do cruzamento do crescente interesse do estudo desta temática com uma necessidade da organização acolhedora do estágio de conhecer as necessidades de formação dos clientes do departamento de formação da EQS assim como a sua satisfação com o serviço prestado.

A organização acolhedora demonstrou interesse em compreender as necessidades de formação dos seus clientes de forma a saber se o seu plano de formação se adapta, ou não, às suas necessidades. Por uma questão de rentabilização do tempo e dos instrumentos, consideramos também aplicar um inquérito de diagnóstico de necessidades de formação a estudantes do ensino superior de forma a compreender se estes pretendem continuar a sua formação e através de que modalidade.

Metodologicamente optamos por uma metodologia extensiva, operando técnicas de recolha de informação de cariz quantitativo: o inquérito por questionário, de administração *online*, aplicado à base de dados de clientes (quer empresas, quer individuais) do departamento de formação da EQS e aos estudantes das instituições de ensino superior seleccionadas.

**Palavras-chave: formação; formação profissional; diagnóstico; necessidades.**

## **Abstract**

Training has been progressively gaining focus on the discussions around education, as we are living in a time of constant change where individuals feel the need to constantly update their knowledge in order to maintain themselves on the job market, updating their skills and preserving competitiveness. Professional qualification has played a crucial role in these aspects.

The purpose of this internship report arises from the both growing interest in the study of this theme and the need of the organization where said internship took place, and essentially aims to know the demands of the clients' training department of EQS, as well as their satisfaction with the provided service.

The organization has showed interest in understanding the training needs of their clients, so they know if their training programme adapts, or not, to their needs. On account of time and instrument management, we also considered conducting a diagnostic survey of the qualification needs of university students, seeking to comprehend if they intend to continue their formal training and through which modality.

Methodologically we chose an extensive methodology, using techniques to collect information in a quantitative nature: the survey through questions, administrated online, applied to the clients' database (either companies or individuals) of the training department of EQS and university students from selected institutions.

**Key-words: training; professional qualification; diagnosis; needs**

## **Lista de tabelas**

Tabela 1 – Objetivos específicos, dimensões e indicadores de pesquisa .....	39
Tabela 2 – Fases da aplicação do inquérito por questionário .....	44
Tabela 3 – Caraterização sociodemográfica dos inquiridos individuais.....	49
Tabela 4 - Satisfação dos clientes particulares e empresas com o serviço prestado pelo departamento de formação da EQS.....	67

## **Lista de gráficos**

Gráfico 1 – Localização da sede das empresas inquiridas (%).....	51
Gráfico 2 – Número de trabalhadores das empresas inquiridas (%).....	52
Gráfico 3 – Motivos para os inquiridos não se sentirem preparados para a função que desempenham (%).....	54
Gráfico 4 – Áreas de formação em que o cliente tem maior necessidade de formação (%).....	55
Gráfico 5 – Motivos para os clientes não terem feito formação com a EQS nos últimos anos (%).....	56
Gráfico 6 – De que forma está estruturada a formação na empresa (%).....	58
Gráfico 7 – Fornecedor de formação a que a empresa recorre (%).....	59
Gráfico 8 – Métodos de levantamento de necessidades de formação a nível interno (%).....	60
Gráfico 9 - Motivos para as empresas não terem realizado formação nos últimos anos (%).....	61
Gráfico 10 - Realização de formação com a EQS nos últimos anos (%).....	61
Gráfico 11 - Motivos para não ter realizado formação com a EQS nos últimos anos (%).....	62
Gráfico 12 - Áreas de formação em que a empresa tem maior necessidade de formação (%).....	63
Gráfico 13 - Continuidade da formação após a conclusão do presente ciclo de estudos (%).....	64
Gráfico 14 - Modalidade através das quais os inquiridos pretendem continuar a sua formação (%).....	65

## **Lista de figuras**

Figura 1 - Metodologia de gestão de recursos humanos .....	31
Figura 2 – Organigrama da EQS .....	32
Figura 3 – Fases do ciclo formativo estipuladas pela DGERT .....	36

## **Nota introdutória**

A formação profissional tem ganho particular destaque no âmbito das discussões em torno da educação e em particular na educação de adultos: a formação ao longo da vida e as suas vantagens no que diz respeito à qualificação da população ativa são um ponto central na discussão desta temática ao longo das últimas décadas.

O presente relatório de estágio insere-se no estágio curricular realizado do Mestrado em Sociologia lecionado na Faculdade de Letras da Universidade do Porto. O estágio subjacente teve lugar na EQS – Engenharia, Qualidade e Segurança Lda. ao longo de cinco meses, o que contabilizando a totalidade de 500 horas de estágio.

Decorrente de uma necessidade explícita da organização acolhedora, tomamos como nosso objetivo ao longo deste trabalho a aplicação de um diagnóstico de necessidades de formação que nos permitiu evidenciar as necessidades de formação dos clientes do departamento de formação da EQS, assim como a sua satisfação com os serviços prestados por este departamento.

Considerando que a EQS é uma empresa em crescimento optamos ainda por estudar as expectativas futuras dos estudantes em relação à formação profissional como forma de melhor entender os futuros ramos de ação em que o departamento de formação da EQS se possa debruçar para melhor atingir o crescimento previsto delineado.

O presente trabalho encontra-se dividido em três capítulos.

No primeiro capítulo – A formação profissional como resposta às necessidades de aprendizagem ao longo da vida – realizámos uma revisão da literatura existente de forma a melhor compreendermos a necessidade do estudo da formação profissional, a importância que esta foi adquirindo nas discussões em torno da educação de adultos, assim como a forma como esta se estrutura no seio das organizações promotoras, definindo assim a matriz teórica orientadora do estudo.

No segundo capítulo – A EQS – Engenharia, Qualidade e Segurança, Lda.: o local de estágio – apresentamos a organização acolhedora e em específico o departamento de formação desta (*EQS Learning Center*). Procuramos descrever as

atividades desenvolvidas no contexto do estágio curricular desenvolvido assim como o desenho metodológico da pesquisa desenvolvida.

No terceiro capítulo – Orientações para um plano fundamentado de formação profissional – apresentamos os resultados recolhidos através da aplicação de três inquéritos por questionário, procurando caracterizar quer os inquiridos individuais (clientes particulares e estudantes) quer as empresas inquiridas. Apresentamos as necessidades de formação diagnosticadas assim como a satisfação dos clientes da EQS com o serviço prestado pelo seu departamento de formação.

## **Capítulo I – A formação profissional como resposta às necessidades de aprendizagem ao longo da vida**

### **1. A Mudança social nas sociedades contemporâneas**

Os últimos séculos têm sido pautados por uma multiplicidade de mudanças sociais e económicas aceleradas e complexas. Todas as alterações a que fomos assistindo contribuíram para a alteração dos modos de funcionamento da sociedade e da forma como entendemos e estudamos a realidade social.

Macionis & Plummer (2002) postulam que o conceito de mudança social traduz a transformação da cultura e das instituições sociais ao longo do tempo, possuindo quatro características:

1. Todas as sociedades e culturas são alvo de mudança social. Mesmo que a ritmos distintos e com níveis de alcance desiguais a mudança social ocorre em todo o lado;
2. A mudança social é um fenómeno que muitas das vezes em que ocorre não é planeado nem intencional, o que dificulta a previsão dos seus impactes futuros;
3. Todas as mudanças sociais permitem diferentes visões sobre si, originando controvérsias e divergências sobre o seu impacto;
4. As mudanças sociais têm diferentes níveis de importância, enquanto umas apresentam um impacte residual, noutras o seu impacte dura gerações.

É importante conhecermos este conceito uma vez que este é a base de grande parte dos temas discutidos na sociedade contemporânea: grande parte das questões a que hoje damos particular relevo na análise sociológica surgiram no enlace de mudanças sociais.

Existem assim quatro causas para a mudança social: em primeiro lugar enunciamos a relação entre mudança e cultura como uma causa uma vez que esta última é um sistema dinâmico que está permanentemente a perder e a ganhar elementos, e aqui conseguimos verificar as alterações que a cultura introduz na própria educação e formação, o que torna o estudo da mudança social tão pertinente para o nosso trabalho. As três principais fontes de mudança cultural são por sua vez a invenção, a descoberta e a difusão. A segunda causa para a mudança social é a relação entre conflito e mudança uma vez que as tensões e os conflitos que se geram no interior de uma sociedade são também capazes de produzir mudança; a terceira causa da mudança social é a relação

entre as ideias e a mudança uma vez que as ideias e os ideais são fundamentais na medida em que têm a capacidade de gerar determinados movimentos sociais que podem modificar a sociedade; por fim surge a relação entre ideias e conflito como a quarta causa da mudança social, cujo exemplo flagrante é a guerra – um acontecimento que produz inúmeras mudanças quando ocorre. As mudanças não têm um ritmo destacado, podem ser graduais ou revolucionárias ou ambas (Macionis & Plummer, 2002).

As mudanças sociais podem ser encaradas segundo três níveis de análise: o nível macro, meso e micro. O nível macro trata principalmente as mudanças radicais analisando-as ao nível dos valores sociais<sup>1</sup>; o nível meso procura analisar este fenómeno a partir das instituições como a família ou a escola e por fim, o nível micro procura entender a mudança social ao nível local ou do indivíduo, como estes vivem e vêm a mudança, como são produto e produtores desta mesma mudança.

Autores como Daniel Bell (1973) consideram que teve um impacto positivo. Assistimos à passagem de uma economia baseada na produção para uma economia baseada no setor dos serviços, com claras vantagens para os trabalhadores, pois os trabalhos neste setor teriam melhores condições, maior autonomia, seriam baseados não na força física, mas sim no intelecto. Nesta sociedade pós-industrial existe uma valorização do chamado capital social, que é o que permite a sociedade avançar, através de inovações políticas e sociais. A sociedade pós-industrial seria assim o zénite das ideias de progresso científico, baseada no futuro, isto é, nas inovações e desenvolvimento tecnológicos, especialmente ao nível das comunicações e informática.

Manuel Castells (2009) avança com o conceito de sociedade em rede como uma consequência dos avanços da tecnologia informática uma vez que a sociedade foi transformada num espaço de fluxos formado por redes. Para este autor não se vive, como muitos dizem, numa sociedade do conhecimento, pois desde sempre que as sociedades são e foram sociedades baseadas no conhecimento. Por seu turno, Castells considera que vivemos uma era da informação, que se segue após a era da microeletrónica, a era da revolução das tecnologias da informação e comunicação, e a era da biotecnologia.

---

<sup>1</sup> O que vai em encontro com as teses de Ronald Inglehart (2008), da passagem de um modelo industrial para um pós-industrial, com o que tudo isso implica ao nível das alterações valorativas em todas as áreas da vida, nomeadamente o trabalho, com uma preferência, atualmente, por fatores laborais intrínsecos e não extrínsecos.

Baert e Silva (2014) postulam que vivemos numa era nos países ocidentais que deixou para trás a industrialização e que assenta em duas características:

1. Tem como base o informacionalismo, que substitui o industrialismo. Pautase por apresentar uma nova forma de organização social e económica que assenta no conhecimento para a produção de bens e de serviços. O conhecimento passa a ser um bem económico, de transação, passando também a desempenhar um papel em termos políticos, sociais e económicos nas sociedades contemporâneas (isto pode ser medido através do número de cientistas por mil habitantes; pelas patentes ou pela investigação e desenvolvimento). A informação também passa a ser um instrumento de trabalho, para a produção de algo. No fundo, o que distingue a sociedade de informação que estamos a viver é a rentabilidade económica desta informação, a capacidade de transferência da informação num curto espaço de tempo;
2. A rutura com a economia industrial. Passa a existir um novo paradigma económico. Primeiro, é uma economia centrada na informação, baseada capacidade de geração, que determina a produtividade e competitividade de todos os tipos de unidades económicas, sejam elas empresas, regiões ou países. Segundo, é *global* no sentido preciso que o seu núcleo, as atividades estratégicas como o mercado financeiro, a ciência e tecnologia, têm a capacidade de trabalhar a uma unidade em escala planetária em tempo real. Terceiro, esta economia é estruturada em rede. No coração da conectividade da economia global e da flexibilidade de produção está uma nova forma de organização económica, a empresa em rede, que rompe com a ideia fordista de empresa, e que se baseia numa relação dinâmica entre várias empresas em busca de um objetivo final (Baert & Silva, 2014).

Segundo Veloso & Silva (2007, p.23) as sociedades contemporâneas podem ser caracterizadas através de algumas linhas tendenciais, sendo elas: a acentuação das desigualdades e a ampliação das dualidades que conduzem a um agravamento dos fenómenos de pobreza e exclusão social; intensificação da competição, das transformações e os constrangimentos existentes no mundo do trabalho e do emprego; as alterações demográficas que levaram a uma inversão da pirâmide etária da

população; os movimentos migratórios; o desenvolvimento da engenharia genética e as inquietações sociais, incertezas, angustia, individualismo e solidão. Neste contexto, alguns autores entendem a aprendizagem ao longo da vida como a “(...)chave para a adaptação às mudanças e para o desenvolvimento pessoal, profissional e cívico dos indivíduos” (Kovács & Castillo, 1998, p.70).

## **2. Da sociedade da informação à formação profissional**

Num complexo contexto de constante mudança como o que vivemos atualmente, “caraterizado por uma elevada competitividade, aceleração nos processos e dinâmicas tecnológicas, sociais e do conhecimento” (Caetano, Silva, Tavares & Santos, 2014, p.1), a formação profissional adquire particular importância dado que a par deste processo de transformação e complexificação assistimos “ainda a evidentes alterações nas exigências colocadas aos trabalhadores” (Coimbra, Parada & Imaginário, 2001, p.26).

A educação e a formação são tidas como recursos indispensáveis na era do conhecimento em que vivemos, segundo Silvestre (2003), dependendo delas o desenvolvimento económico e social através da eliminação de desigualdades e da igualdade de oportunidades. O mesmo autor considera que outrora o poder se encontrava e encerrava em aspetos e recursos materiais, mas essa realidade alterou-se, tendo essa força de poder sido deslocada para o saber, o conhecimento. Existe hoje a necessidade do Homem ser um ser global, um educando-educador vitalício de forma a permanecer atualizado e um membro da sociedade do conhecimento.

Com o advento da globalização, o avanço da ciência e da tecnologia, vivemos em sociedades de aprendizagem, da informação e do conhecimento onde “a formação é uma necessidade e uma condição de capacidade competitiva, tanto para os indivíduos como para as organizações” (Rego et al., 2012, p.427).

Rego et al. (2012) referem duas alterações que conduziram à crescente importância da formação para os indivíduos:

- a proliferação das novas tecnologias de informação e comunicação - que se por um lado requerem novas e mais complexas competências por parte de quem as opera e por outro permite um grau de inovação superior;

- a eliminação de níveis hierárquicos intermédios - o que conduz a um achatamento da hierarquia organizacional e leva a que as empresas recorram aos serviços de formação de entidades externas.

Estas alterações, aliadas aos bons resultados que a formação foi traduzindo conduziram à sua respetiva valorização uma vez que esta “está a ser considerada a catapulta principal para o desenvolvimento (que se quer integrado e sustentado) do mundo e das pessoas” (Silvestre, 2003, p.34).

Ainda nesta linha de pensamento podemos considerar que “a formação é apresentada a par de um processo que acompanha o desenvolvimento económico-social dos países, que foram evoluindo em quatro fases ou ciclos, que se iniciam no processo de industrialização de âmbito mundial e prosseguem até aos dias actuais” (Velo & Silva, 2007). Na primeira fase a formação é desvalorizada, sendo-lhe atribuída pouca importância para a organização e com o único objetivo de aumentar a produtividade; a segunda fase vê a formação como meio de atingir o aperfeiçoamento da gestão e da supervisão; a terceira fase considera a centralidade do indivíduo no processo de formação, responsabilizando-o; na quarta fase existe uma relação entre o crescimento e desenvolvimento pessoal e institucional e a informação e o conhecimento.

A formação profissional conquistou, principalmente durante as três últimas décadas, o seu lugar nas discussões em torno da educação. “A nova ordem económica mundial, os impactes provocados pelas mudanças tecnológicas e as novas formas de gestão das organizações e estruturação do mundo do trabalho” (Velo 2007, p.29) têm dado notoriedade às temáticas da educação e formação.

Cardim (2009) considera três orientações da formação: a atualização, a reciclagem e a formação de promoção ou complementar.

A atualização diz respeito a novas técnicas e/ou funções da profissão que surgem fruto de evoluções de índole tecnológica ou organizacional que se registem, ou seja, o trabalhador vê o exercício da sua função condicionado fruto de avanços tecnológicos ou organizacionais e recorre à atualização para se manter a par das novidades do mercado de trabalho; a reciclagem visa a recuperação de determinadas capacidades que os trabalhadores tendem a perder, estes trabalhadores já adquiriram este conhecimento mas por falta de mobilização dos saberes tendem a esquecer; e a forma de formação de promoção ou complementar aparece quando existe a necessidade de preparar os

trabalhadores para novas funções dentro da sua profissão ou para um novo cargo, complementando a formação que adquiriram até então com novos conhecimentos capazes de fazer com que o trabalhador corresponda à nova realidade.

Guerreiro e Abrantes, em 2007, destacavam quatro debilidades estruturais do sistema de educação e formação português resultantes da tardia massificação do acesso à educação que se registou em Portugal em relação aos países mais desenvolvidos. Debilidades estruturais como a escassa valorização da formação por parte do tecido produtivo, as dificuldades de gestão do sistema educativo e de formação, assim como a débil afirmação das vias profissionalizantes na formação inicial de jovens consubstanciam-se nos baixos níveis educacionais da maioria da população; nos fracos níveis de participação da população adulta em ações de formação; na persistente e elevada taxa de abandono escolar precoce dos jovens (Guerreiro & Abrantes, 2007) e nas fragilidades de alguns dos indicadores da qualidade da formação ministrada no nosso país<sup>2</sup>.

Desde os finais do século passado que o sistema educativo e de formação procurou responder a estas questões através de quatro linhas de força que se registaram nas últimas décadas: o progressivo alargamento do acesso à educação e formação; o crescimento e diversificação das vias profissionalizantes na formação inicial de jovens; o alargamento da formação para adultos e o desenvolvimento dos processos de acreditação de entidades formadoras e de certificação da formação (MSST/DEEP, 2004).

No presente relatório vamos olhar para a formação sobre dois prismas: o da aprendizagem ao longo da vida (mais voltado para a vertente educacional) e o da formação em contexto organizacional.

Num contexto de crise e forte competição no mercado de trabalho aprender não é simplesmente uma opção, “é uma condição de sobrevivência e desenvolvimento” (Rego et al., 2012, p.393). Principalmente voltada para a educação de adultos e educação ao longo da vida, a formação visa dotar os indivíduos de conhecimentos (mais ou menos relacionados com as funções que desempenham no mundo de trabalho) para que estes se tornem mais competitivos no mercado de trabalho e que, em simultâneo,

---

<sup>2</sup> Bem como o estigma que a educação profissional ainda acarreta em Portugal. Para uma análise ao caso francês, semelhante ao português, cf. Bourdieu & Champagne, 2007).

não se acomodem aos conhecimentos que lhes foram transmitidos por via da educação dita formal.

Neste âmbito a formação profissional é tida como uma mais-valia que visa a “aquisição de novos conhecimentos e capacidades, aumenta o valor do colaborador no mercado de trabalho, o seu poder de negociação com a empresa, a sua segurança e autoconfiança, e a sua empregabilidade” (Rego et al., 2012, p.393).

A formação profissional é assim considerada como sendo “constituída pelas intervenções escolares ou extra-escolares, que visam: a preparação inicial, de jovens e adultos (activos ou não), para o exercício de qualquer profissão qualificada ou técnica, de nível não superior; o aperfeiçoamento dos activos de todos os níveis de qualificação<sup>3</sup> profissional e responsabilidade” (Cardim, 2005, p.22).

### **3. Formação profissional e educação: discussão dos conceitos**

Em muitos momentos é confundido o conceito de formação com o de educação pelo que consideramos pertinente dissecar ambos os conceitos de forma a conseguirmos compreender os seus pontos de convergência mas também de divergência, fortalecendo a base em que o nosso trabalho assenta.

Existem diversos pontos de vista: alguns autores consideram que formação e educação são conceitos completamente distintos, enquanto outros consideram existir uma certa sobreposição de conceitos, encontrando pontos comuns, e outros autores consideram ainda que ambos os conceitos se debruçam sobre o mesmo objeto, não existindo real distinção entre eles.

Rego et al. postulam que a educação se destina “à transmissão de conhecimentos de carácter geral, ao desenvolvimento de aptidões facilitadoras da integração no meio ambiente, à autonomia e ao avanço da sociedade de uma forma geral” (Rego et al., 2012, p.385) enquanto a formação se prende com o alcance de objetivos relacionados com o trabalho. Avanzini (1996) considera que a formação tem um papel importante no incremento das competências iniciais e na reconversão profissional entendendo a formação como um veículo para a polivalência de saberes e interesses. Canário (2000)

---

<sup>3</sup> A qualificação constitui “um processo de valorização de um dado estrato profissional, profissão e/ou trabalhadores, em resultado das suas características de intervenção no trabalho, graus de complexidade deste e tipos de atividades [...] consiste na apreciação social do valor diferenciado do trabalho e/ou do trabalhador” (Cardim, 2005, p.37).

encontra uma justificação para o constante debate entre estes conceitos, afirmando que as duas expressões se encontram relacionadas com duas tradições, por um lado a tradição da alfabetização que se cruza com o conceito de educação e por outro lado a tradição da formação profissional mais voltada para o mercado de trabalho.

Chiavenato (2008), por sua vez, aproxima os dois conceitos, considerando a formação um processo educacional delimitado no tempo, de curto prazo mas que é aplicado de forma sistemática e organizada para que os formandos assimilem saberes, capacidades e atitudes com base nos objetivos definidos; o mesmo autor separa os dois conceitos no que trata a duração, considerando a formação limitada a um determinado espaço de tempo enquanto a educação é processo mais longo e estruturante. Para Vieira a educação e a formação “constituem-se como duas esferas de investimento e de aprendizagem, bem como de (re)construção das trajetórias individuais, sociais e profissionais dos indivíduos” (Vieira, 2011, p.17). Bernard Honoré (1980) recusa a ideia de circunscrever a formação a uma perspetiva funcionalista que a afaste do paradigma escolar da educação.

“A educação transpõe os limites institucionais e [...] possibilita a transformação e realização do indivíduo em toda a sua plenitude, enquanto trabalhador e cidadão. Por seu turno, o desenvolvimento, enquanto processo formativo, consiste em alterações profundas [...] aos sujeitos capazes de os capacitar para um maior domínio do seu próprio destino” (Veloso & Silva, 2007, p.30). Segundo Silvestre (2003) os conceitos de educação e formação deveriam ser mais flexíveis, assumindo que estamos a tratar de dois conceitos indissociáveis, sendo valorizadas sobre esse mesmo prisma. Já Milano e Ullius afirmam que “a educação está orientada para o aprender sobre, a formação está orientada para o saber como” (Milano e Ullius, 1998, p.4).

A formação profissional constitui um “conjunto de actividades que visam a aquisição de conhecimentos, capacidades, atitudes e formas de comportamento exigidos para o exercício das funções próprias duma profissão ou grupo de profissões em qualquer ramo de actividade económica” enquanto a educação representa um “conjunto de acções e de influências tendentes a criar e desenvolver no indivíduo aptidões, conhecimentos, competências, atitudes e um comportamento que visa o desenvolvimento global da sua personalidade, a sua integração na sociedade e o seu

empenhamento na transformação progressiva dessa sociedade” (Tomás, Antunes, Campos, Silva e Sousa, 2001, pp.38-43).

O Ministério da Segurança Social e do Trabalho (2004) reconhece que se têm vindo a redefinir as fronteiras entre formação e educação, de forma a encontrar-se o equilíbrio entre as funções desempenhadas por ambos os sistemas: por um lado a produção de cidadãos mais e melhor educados, formados e informados (educação) - Coimbra et al. (2001) consideram que o processo educativo tem três funções essenciais, sendo estas a aquisição, a utilização e a atualização dos conhecimentos – e, por outro, a produção de uma força de trabalho mais qualificada de forma a fazer face ao constante aumento dos níveis de produtividade. Estas funções não se anulam entre si, pelo contrário, podem e devem ser complementares.

Em Portugal, a articulação entre a educação e a formação foi sendo acompanhada por um esforço de aproximação destas duas realidades pois encontram-se sob domínio de dois ministérios distintos, com metodologias e visões também elas distintas. “Essa aproximação tornou-se indispensável quer para assegurar a sustentabilidade do alargamento do acesso à educação e à formação [...], quer para tornar possível o desenvolvimento de vias de educação-formação [...], quer ainda para o desenvolvimento de sistemas de certificação de competências” (MSST/DEEP, 2004, p.72).

Ainda em torno da relação entre educação e formação podemos verificar a crescente importância da aprendizagem ao longo da vida, conceito este que “confere à formação um papel muito mais próximo dos conceitos de desenvolvimento e educação, naquilo que se pode definir como a integração de todos os mecanismos que tenham como ponto comum o crescimento individual e profissional de todos os cidadãos, e não apenas dos trabalhadores” (Rego et al., 2012, p.387). A aprendizagem ao longo da vida pressupõe que esta não se cinge à formação académica obrigatória em cada país, pelo contrário, que a formação vai acompanhar a vida adulta do indivíduo enquanto cidadão e profissional. Neste contexto surge a educação de adultos, conceito trabalhado pela UNESCO há mais de 30 anos, quando em Nairobi (1978) foi produzida a seguinte definição de educação de adultos: “A expressão educação de adultos designa a totalidade dos processos organizados de educação, qualquer que seja o conteúdo, o nível, o método, quer sejam formais ou não formais, quer prolonguem ou substituam a

educação inicial ministrada nas escolas e universidades, e sob a forma de aprendizagem profissional, graças aos quais as pessoas consideradas como adultos pela sociedade a que pertencem desenvolvem as suas aptidões, enriquecem os seus conhecimentos, melhoram as suas qualificações técnicas ou profissionais ou lhes dão uma nova orientação, e fazem evoluir as suas atitudes ou o seu comportamento na dupla perspectiva de um desenvolvimento integral do homem e de uma participação no desenvolvimento social, económico e cultural equilibrado e independente; a EA<sup>4</sup> não pode, contudo, ser considerada uma entidade em si mesma; trata-se de um subconjunto integrado num projecto global de educação permanente” (UNESCO, 1978, p.10). Em 1997 esta definição foi revista e a UNESCO considera que a educação de adultos se tornou “mais do que um direito; é hoje a chave para o século XXI.

É simultaneamente uma consequência da cidadania activa e uma condição para a plena participação na sociedade. (...) A EA compreende tanto a educação formal como a educação continua, as aprendizagens não-formais e toda a gama de aprendizagens informais e esporádicas disponíveis nas sociedades educativas e multiculturais que souberam reconhecer o valor dos processos formativos, quer baseados na teoria que baseados na prática” (UNESCO, 1997, pp.10-13).

Apesar de existirem diferenças entre estes dois conceitos, estes também apresentam semelhanças uma vez que ambos procuram alcançar o enriquecimento dos indivíduos quer do ponto de vista intelectual, emocional ou operativo.

#### **4. Formação na organização**

Goldstein e Ford (2002) consideram a formação como uma “abordagem sistemática para a aprendizagem e o desenvolvimento para melhorar a eficácia individual, das equipas e das organizações” (Goldstein & Ford, 2002, pp.23-23). Já Caetano defende que “a formação implica uma tripla abrangência do saber, envolvendo o conhecimento, as capacidades (saber fazer) e as atitudes (saber ser)” (Caetano et al., 2014, p.90) recusando que a formação se cinge ao ensinamento de conteúdos, mas ganhando terreno como um trabalho que procura alcançar a resolução de problemas. O mesmo autor considera que a formação profissional deve ser percebida como “um conjunto de aprendizagens planeadas, concebidas com o objetivo de resultarem no

---

<sup>4</sup> Educação de adultos.

desenvolvimento e mudança contínua das atitudes, competências e conhecimentos indispensáveis para o desempenho das atividades inerentes à função de cada indivíduo” (Caetano et al., 2014, p.130).

Cardim relembra que a formação “pode ser vista como um vector institucional de socialização, tal como é, sem contestação, a educação, nomeadamente e por força de mentalidades mais tradicionais, a educação escolar” (Cardim, 2005, p.60).

Fabre (1994) alerta que a palavra formação é polissémica, podendo induzir em erro quando a pretendemos utilizar dada a multiplicidade dos seus sentidos, o que acaba por torna-la um fenómeno complexo e ambíguo.

#### **4.1 Formação Profissional contínua: perspetivas e funções**

No que trata a formação em contexto organizacional diversas são as definições que surgem para o conceito de formação profissional. Uma delas, avançada por Rego et al. (2012) consideram que se trata de um “conjunto de experiências de aprendizagem planeadas por uma organização, com o objectivo de induzir uma mudança nas capacidades, conhecimentos, atitudes e comportamentos dos empregados no trabalho” (Rego et al., 2012, p.381).

Cabrera considera que a formação se traduz num “conjunto de experiências de aprendizagem planeadas por uma organização, com o objetivo de induzir uma mudança nas capacidades, conhecimentos, atitudes e comportamentos dos empregados no trabalho” (Cabrera, 2006, p.168).

Isto remete para a perspetiva da *qualificação<sup>5</sup> do posto de trabalho*, que no fundo são as exigências que um determinado posto de trabalho possui. Neste caso, a atenção encontra-se direccionada para a complexidade das tarefas necessárias para executar o trabalho de forma competente, o que implica que seja ocupado por uma pessoa com certas competências (Edgell, 2012). No seguimento, F. Suleman (2007) fala de quatro dimensões de competências: a primeira são os *conhecimentos teóricos* que as pessoas possuem sobre o contexto e sobre processos, métodos e modos operatórios; a segunda é o *saber-fazer*, que é um conjunto de conhecimentos e capacidades de executar, realizar operações que são a aplicação prática dos conhecimentos teóricos; *saber-fazer social e relacional*, que são relativos a atitudes e qualidades pessoais e à disposição de agir e

---

<sup>5</sup> Embora admitamos que é uma questão muito subjetiva e passível de críticas.

interagir com os outros, ou seja capacidade de cooperar e de se relacionar com outros; *capacidades cognitivas*, que são as operações de nível intelectual, simples ou complexas.

Assim, podemos evidenciar a ideia da formação profissional como um instrumento da gestão de recursos humanos que procura alcançar as metas organizacionais existentes por meio da transmissão de estratégias e de modos de atuação com vista a melhorar o desempenho da função. A formação constitui-se um instrumento capaz de responder aos desafios com que as empresas se deparam num contexto de mercado de trabalho progressivamente mais aberto e imprevisível (Keep, 1992, cit. in. Almeida & Alves, 2014). Rebelo afirma que o sistema de educação e formação “deve visar o desenvolvimento de cada pessoa, facultando a aquisição de um conjunto de competências estratégicas ao longo da vida” (Rebelo, 2014, p.8) que vão permitir, neste contexto, que os trabalhadores tenham as competências indispensáveis à resolução de problemas no local de trabalho.

O modelo da Escola de Harvard (Caetano et al., 2014) confere à formação um papel de destaque no que às políticas de gestão de recursos humanos diz respeito dado que esta garante o desenvolvimento das competências dos trabalhadores assim como da comunicação, motivação e liderança.

A formação apresenta uma importante dimensão socializadora dado que ocorre num determinado momento da vida dos indivíduos no qual estes interagem entre si e com a figura do formador aquando do momento de transmissão do conhecimento.

Esta dimensão foi explorada por Sainsaulieu (2001) através de uma tipologia de efeitos provocados pela formação: sociabilidade, integração, abertura dos sistemas e o efeito social da formação.

#### 1. Efeito de sociabilidade

O autor postula que este acontece segundo dois vetores: por um lado o das trocas e por outro o dos hábitos postos em causa. É estabelecida, através da formação, uma posição crítica sobre os conhecimentos e cosmovisão o que alarga os horizontes dos formandos a outras perspetivas e visões;

#### 2. Efeito de integração:

Prende-se com o sentimento de mobilidade social uma vez que o autor advoga que os formandos não se cingem à aquisição dos conhecimentos mas acabam por se envolver

na luta social com vista a atingir novos conhecimentos o que permite que o formando possa aspirar a pertencer a outro espaço social que não aquele a que se via circunscrito até então já que baixas qualificações provocam exclusão social, espera-se que com maiores qualificações a exclusão se eroda;

### 3. Efeito abertura dos sistemas:

A formação ao decorrer no contexto da organização vai potenciar o desenvolvimento de relações entre os pares mas também entre os profissionais (como o formador ou o Gestor de Formação/ Recursos Humanos) ou mesmo entre organizações. Esta troca permite que a organização e o formando não se fechem sobre si mesmos, permitindo uma maior compreensão da organização e do mundo do trabalho como um sistema social onde se desenvolvem relações interpessoais coletivas;

### 4. Efeito social da formação

Sainsaulieu (2001) afirma que a formação estimula a função imaginária e criativa dos indivíduos e dos grupos uma vez que esta provoca ruturas, novos encontros, origina trocas e questiona hábitos. Por outras palavras, o efeito social da formação é a consequência dos restantes efeitos visto que é a junção dos efeitos de sociabilidade, de integração e de abertura dos sistemas que permite ao formando adquirir ferramentas para que possa imaginar outra realidade da qual possa vir a fazer parte.

Caetano et al. (2014) avança também na discussão da dimensão socializadora da formação, considerando que esta tem influência na relação de equilíbrio entre a mudança e a estabilidade pois se por um lado são implementados novos modelos de políticas organizacionais, por intermédio da alteração do papel da formação enquanto instrumento de gestão de recursos humanos, por exemplo, que impulsionam a mudança, por outro lado “a formação permite a estabilização desses novos modelos organizacionais, fomentando a construção de uma noção de identidade no trabalho articulada com o ‘espírito da empresa’” (Caetano et al., 2014, p.92).

Esta visão da formação vai sempre estar dependente da forma como a organização em causa e os seus responsáveis a entende, assim como do sector a que pertence e dos recursos que tem disponíveis, entre outros aspetos. Contudo, a formação profissional colmata duas necessidades existentes no mercado de trabalho, nomeadamente na ótica do trabalhador dado que por um lado permite a aquisição de um conjunto de conhecimentos diversos fornecidos pelo sistema de ensino e por outro

permite o desenvolvimento de competências voltadas para o domínio técnico-profissional, social e relacional. Este investimento que é feito por parte das empresas tem de ser baseado nas motivações, expectativas e conceções dos indivíduos pois este é o veículo para que a formação seja mais produtiva para todas as partes envolvidas.

“A formação constitui um elemento central na construção da capacidade de aprendizagem organizacional contínua” (Rego et al., 2012, p.383) de forma a consubstanciar-se num meio de constante adaptação da organização ao contexto onde esta está inserida e respetiva envolvente. Em muitos casos a formação é vista não só como um meio para desenvolver a empregabilidade, Rebelo considera que “a aposta na educação é condição indispensável para o sucesso das políticas de emprego” (Rebelo, 2014, p.6), mas também para alcançar uma melhor qualidade de vida.

A formação não é simplesmente um complemento da vida quotidiana das organizações, nem um investimento por si só - é aliás, um investimento resultante na “ideia de que a manutenção ou potenciação da posição estratégica decorre, pelo menos em parte, do desenvolvimento dos colaboradores e da construção de atitudes positivas face à organização” (Rego et al., 2012, p.393) - é “uma condição fundamental para que as pessoas denotem bons desempenhos e as empresas possam ajustar-se às necessidades mutantes da envolvente, coloquem no mercado produtos competitivos, prestem serviços que reforcem a lealdade dos clientes e realizem as operações de modo mais eficiente” (Rego et al., 2012, p.394). Dentro desta linha de pensamento podemos considerar algumas vantagens da formação como a melhoria do desempenho dos trabalhadores, a motivação, a redução do tempo de aprendizagem necessário para atingir um desempenho aceitável, a mudança de atitudes, a resolução de problemas operacionais, o planeamento de Recursos Humanos, o reforço de outras políticas de Recursos Humanos, a catálise da mudança, o fomento de um clima de aprendizagem e a promoção da vantagem competitiva.

Segundo o Inquérito Comunitário à formação profissional, em 2010 cerca de “dois terços das empresas nacionais investiram na formação profissional, abrangendo cerca de 40% dos trabalhadores, sobretudo com vista ao desenvolvimento de competências técnicas, práticas ou específicas” (Caramujo, 2014, p.17).

Segundo uma comunicação de Almeida, Alves, Bernardes e Neves (2008), onde nos transmitem os resultados da aplicação de um inquérito por questionário a uma

amostra de empresas com mais de 250 trabalhadores que tinha como objetivo caracterizar as estruturas e práticas de formação profissional nas grandes empresas em Portugal, a importância da formação tem-se vindo a afirmar no nosso país.

Os meios humanos e financeiros assim como os instrumentos de pilotagem que a suporta nem sempre parecem adequados à sua concretização. Os autores verificaram que apesar das vantagens da formação profissional, cerca de um quarto das empresas não dispõem de serviços de função formativa. Cerca de metade destas empresas não o tem porque subcontratam o serviço, outras dispõem de uma empresa de serviços comuns, sendo responsável pela gestão da política da formação, outras ainda não consideram ter volume de formação suficiente para justificar este serviço. Neste âmbito, comprovaram que existe uma linha de prestadores de serviços de formação que é “constituída por empresas de consultadoria/formação, nacionais e locais, e por formadores isolados, em regra orientados para uma formação de natureza generalista que tende a incidir sobre os valores e comportamentos dos trabalhadores” (Rebelo, 2014, p.8).

É de ressaltar o facto de “mais de 40% das empresas não dispor de um orçamento próprio para formação, facto que deixa a política de formação ao sabor das contingências financeiras e da capacidade de pressão por parte das diferentes áreas funcionais e/ou grupos profissionais no interior da empresa” (Rebelo, 2014, p.8).

Dentro das empresas estudadas em 2010 por Caramujo (2014), apenas 20% estava acreditada como entidade formadora e 7,6% dispunham de Centros de Novas Oportunidades. Contudo, a formação profissional não existe por si só, São sendo muitos os casos de organizações onde a formação profissional e os recursos humanos andam lado a lado de forma a potenciar o que de melhor uma e outra parte podem oferecer. Este “processo integra um método geral de análise, planeamento, desenvolvimento e controlo da formação nas organizações visando a majoração dos seus resultados” (Cardim, 2009, p.15)<sup>6</sup>.

Entendemos assim a formação profissional como um veículo que pretende estabelecer uma relação entre “as exigências do desempenho, colocadas pelas diversas actividades desenvolvidas, e a forma como são desempenhadas, visando a determinação de disfunções que possam ter uma solução formativa” (Cardim, 2009, p.35).

---

<sup>6</sup> Porém, o mesmo autor lembra que este o desenvolvimento se deve adaptar à realidade de cada organização e, conseqüente, às possibilidade de intervenção em termos formativos

Porém, também é relevante, na nossa opinião, abordar-se uma visão crítica da aprendizagem ao longo da vida, isto é, um conceito que pode, paradoxalmente, reforçar ainda mais a desigualdade laboral. E qual o motivo? Ora, para Kovács (2002) se tivermos em conta que a aceção de aprendizagem ao longo da vida da UE, as responsabilidades são *atiradas* para o indivíduo: é este que necessita de estar motivado, ter uma atitude pró-ativa para renovar as suas competências, de antecipar as necessidades do mercado e tornar as suas competências vendáveis (Kovács, 2002, p.63). A ideia central de tudo isto é que a divisão que existia entre fase de aprendizagem, geralmente na juventude, vs a atividade laboral, deixe de ser tão estanque. Existe uma constante necessidade de *reciclar* as competências, sendo que isso passa a ser, após a primeira fase de aprendizagem que é responsabilidade do estado, uma *obrigação* do indivíduo, isto é, está nas mãos do indivíduo renovar as suas competências ou lentamente deixar que estas se tornem obsoletas. De igual modo é necessário realçar que estamos perante uma visão determinista da tecnologia e das inovações tecnológicas, numa visão de *não há alternativa*, e que os indivíduos, passivos, tudo o que precisam de fazer é tentar conseguir acompanhar o ritmo da inovação, para não ficarem para trás.

O problema, e que podemos constatar através dos dados estatísticos é que a participação em atividades de aprendizagem ao longo da vida sofre de uma elevada polarização em termos académicos: já que apesar de aumentar com as habilitações académicas, mesmo assim havia uma elevada polarização (INE, 2013, p.35). Portanto, não se pode esperar que para indivíduos com situações socioeconómicas completamente diferentes tenham a mesma posição sobre a aprendizagem ao longo da vida, posição que no mínimo seria ingénua. O que isto leva é a um alargamento do fosso entre os trabalhadores, já que os com mais habilitações académicas (que é uma variável essencial para se levar em conta a possibilidade da aposta em ações de formação contínua), com maiores capitais, investem constantemente nas suas competências, numa aprendizagem contínua, deixando a uma distância cada vez maior aqueles para quem esta medida estaria originalmente direcionada<sup>7</sup>. No fundo, prega-se aos convertidos apenas.

---

<sup>7</sup> Luís Capucha apercebe-se deste círculo vicioso e declara: “quanto menores as qualificações de partida, menores também tendem a ser as remunerações, as oportunidades (e as vontades) de acesso à aprendizagem, a qualidade do emprego e mais dificuldades se verificam para a readaptação e a reconversão de saberes em caso de exclusão profissional” (Capucha, 2005, p.184).

## **5. O ciclo formativo**

O ciclo formativo é um instrumento utilizado para conceber a formação de uma maneira rigorosa, garantindo assim o cumprimento dos objetivos a que se propõe. O ciclo formativo é composto por fases ou etapas que devem ser seguidas pela ordem estipulada (dependendo qual a referencia tomada) de maneira a quando este findar seja possível retirar o maior proveito possível do processo desencadeado.

Cardim defende que independentemente da forma de organização da formação a que nos referimos, todas devem respeitar as cinco fases por ele enunciadas (Cardim, 2005):

- 1- Estabelecimento da orientação geral;
- 2- Diagnóstico;
- 3- Elaboração da proposta de ação formativa;
- 4- Desenvolvimento da ação formativa;
- 5- Controlo da ação formativa.

No entanto, esta não é uma formulação única, outros autores avançam outras com um diferente número de etapas.

Leplat (2002) divide o ciclo formativo em quatro momentos:

- 1- Estudo das condições iniciais;
- 2- Diagnóstico de problemas de formação;
- 3- Elaboração e execução da formação;
- 4- Recolha e análise dos resultados.

Já Scarpelo e Ledvinka (1988, cit. in Ceitil, 2007) optam por considerar seis momentos:

- 1- Identificação das necessidades de formação;
- 2- Definição dos objetivos e critérios de avaliação;
- 3- Escolha do plano formativo global;
- 4- Escolha de materiais e métodos a utilizar;
- 5- Realização as ações;
- 6- Avaliação da medida em que os programas de formação atingiram os objetivos.

No decorrer do presente relatório optamos por seguir a tipologia elaborada por Cardim por considerarmos a mais equilibrada e a que vai de encontro às etapas

promulgadas pela Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) organismo que regula a formação profissional em Portugal.

Consideramos que esta tipologia se encaixa no que as empresas devem seguir uma vez que apresenta etapas objetivas que permitem acompanhar o processo formativo desde o seu início até o seu fim.

A primeira fase avançada por Cardim - Estabelecimento da orientação geral: do pré-diagnóstico à explicitação da política de formação – encerra em si um estudo exaustivo da organização que deve ser feito de forma a melhor compreender qual a política de formação mais adequada a ser aplicada. Aqui verificam-se as características da organização e os potenciais de formação na mesma com vista a entender quais os problemas que nesta existem do ponto de vista dos dirigentes de forma a justificar a intervenção por meio da ação formativa.

A segunda fase – Diagnóstico – pauta-se pela identificação das lacunas existentes na organização que a formação pode então colmatar, é uma das fases mais exaustivas do ciclo formativo que será explorada mais à frente uma vez que se cruza com o objetivo do presente relatório, merecendo o devido destaque.

Na terceira fase – Elaboração da proposta de ação formativa: o plano de formação – explana-se a importância da existência de um plano de formação uma vez que é neste documento onde se encontram os objetivos das ações de formação que serão desenvolvidas. O plano de formação constitui-se como um estímulo para o alcance dos objetivos que a organização permite atingir, encontrando-se aqui a sistematização das atividades que serão desenvolvidas.

A quarta fase – Desenvolvimento a ação de formação – diz assim respeito ao desenrolar dos cursos que se tratam de “um conjunto de actividades formativas e informativas planeadas e organizadas segundo um dado programa” (Cardim, 2009, p.108). O programa do curso é um dos elementos fulcrais para o desenvolvimento da ação formativa, tal como os formandos, os formadores, os recursos didáticos utilizados, entre outros.

Por fim, a quinta fase – o controlo da acção formativa: a avaliação – tem um importante papel para podermos compreender os resultados alcançados através da formação, se esta cumpriu os seus objetivos, se é viável avançar com determinados cursos em detrimento de outros. Esta avaliação pode acontecer sob quatro níveis

(devido acontecer idealmente nos quatro em simultâneo): a conceção do programa e a adequação do mesmo aos objetivos da organização; a ação didática; a avaliação da transferência para o posto de trabalho e a avaliação do impacto dos efeitos da formação.

Todo este processo pode ser interno ou externo, havendo a possibilidade da empresa se pautar por um *outsourcing* destas tarefas. Geralmente as empresas mais pequenas optam por contratar estes serviços enquanto as empresas de maior dimensão conseguem mobilizar os seus próprios recursos para este fim.

A formação profissional é um campo de estudo muito vasto pelo que seria incomportável analisá-lo em tão pouco tempo, assim consideramos necessário tornar mais objetivo o objeto de estudo que pretendíamos estudar ao longo deste ano letivo.

Partindo de uma breve análise ao ciclo formativo, verificamos que num contexto de políticas de formação e estratégia da organização existem algumas etapas que devem ser seguidas: uma primeira diz respeito à identificação/diagnóstico de necessidades de formação, segue-se a programação da formação e a execução e por fim a avaliação. Esta última etapa pode e deve ainda estar presente em todas as outras etapas, servindo de mecanismo de controlo no decorrer do processo formativo planeado, relacionando-se com a avaliação na medida em que no fim é possível verificar as necessidades que os formandos tinham antes de realizar a formação e a avaliação que fazem após terem assistido à mesma (se os objetivos foram cumpridos, se o conhecimento foi devidamente transmitido, se as necessidades foram suprimidas, entre outros).

Conciliando as necessidades da organização acolhedora com os nossos interesses em termos académicos decidimos então enveredar pelo diagnóstico de necessidades de formação e uma avaliação da satisfação dos clientes do departamento de formação.

### **5.1. O diagnóstico de necessidades de formação**

No decorrer da recolha de informação em torno deste instrumento deparamo-nos diversas vezes com dois termos distintos: por um lado o anteriormente referido diagnóstico de necessidades de formação e por outro lado o levantamento de necessidades de formação. Apesar de em termos práticos não se distinguirem entre si é necessário chegar a um consenso para que este estudo não se pautar pela utilização de dois termos quando podemos optar por um de forma a facilitar a sua compreensão.

Assim sendo e recorrendo ao Dicionário da Língua Portuguesa, diagnóstico é “Conhecimento ou determinação de uma doença pela observação dos seus sintomas”<sup>8</sup> enquanto levantamento representa o “Acto ou efeito de levantar; revolta”<sup>9</sup>.

Considerando os nossos objetivos, optamos pelo conceito de diagnóstico uma vez que procuramos identificar as lacunas e falhas para lhes responder, quer ao nível das necessidades de formação, quer no que trata a satisfação dos clientes do departamento de formação da EQS. Esta opção é meramente terminológica uma vez que não tem qualquer influência no trabalho realizado.

Antes de procurarmos perceber o que é o diagnóstico de necessidades de formação propriamente dito, é necessário refletir em torno do conceito de necessidades de formação. Segundo Cardim, “as necessidades de formação são constituídas pela diferença entre o nível de desempenho desejável, exigido ou expectável para o exercício de uma profissão, e o desempenho real (nível de competências<sup>10</sup> mobilizadas) considerado relativamente a um ou mais indivíduos” (Cardim, 2009, p.36).

Barbier e Lesne (1986) consideram que o conceito de necessidades é ambíguo e polissémico e neste contexto sugerem dois vetores de análise: um mais objetivo e outro mais subjetivo. O primeiro encara as necessidades como algo passível de ser conhecido e trabalhado de forma determinista, encontrando-se dependente das orientações do investigador uma vez que é este quem vai controlar as técnicas de recolha e análise a aplicar enquanto o segundo se cruza com uma abordagem mais interpretativa do conceito de necessidade, entendendo-o como um fenómeno social.

Bradshaw (2013, pp. 1-11) enuncia cinco tipos de necessidades formativas:

- Necessidades normativas – este tipo de necessidades dizem respeito às carências de um indivíduo/grupo segundo determinado padrão;
- Necessidades sentidas – são entendidas pelos indivíduos face aos seus próprios problemas;
- Necessidades expressas – este tipo de necessidade encontra-se relacionada com a anterior e o que indica esta necessidade é a própria procura feita pelos indivíduos;

---

8 Dicionário Escolar Básico de Português, 2001, p.205.

9 Dicionário Escolar Básico de Português, 2001, p.355.

- Necessidades comparativas – este tipo de necessidade auxilia o estabelecimento de condições de igualdade entre grupos dado que compara os benefícios que um determinado grupo tem e que outro não tem, conseguindo-se assim despistar quais as que estão em falta;
- Necessidades prospetivas – por fim, este tipo de necessidades prende-se com as expectativas futuras, conferindo especial atenção à inovação, à mudança e às expectativas futuras.

Existem ainda duas dimensões sob as quais a análise das necessidades pode ser entendida. Do ponto de vista dos planificadores, daqueles que organizam a formação, a análise das necessidades tem particular importância uma vez que são estes aqueles que procuram conhecer as necessidades existentes com vista a colmatá-las para que os serviços possam ser melhorados, desenvolvendo a capacidade competitiva da organização. Por outro lado, a análise das necessidades tem também um papel de destaque na ótica dos avaliadores da formação uma vez que é através do trabalho comparativo entre as necessidades de formação e os resultados que esta alcançou que podem exercer a sua função, comprovando os seus efeitos. Esta análise das necessidades deve ser um processo contínuo no tempo e sistémico de forma a possibilitar a comparação de resultados, registando a evolução e as tendências das necessidades dentro da organização mas também dentro do sistema que é o mercado de trabalho.

Se numa organização o desempenho real está abaixo do desempenho desejável esta falha pode ser colmatada através do investimento na formação dos trabalhadores, contudo, para que possamos ter acesso às necessidades de uma ou outra organização ou empresa é necessário aplicar o diagnóstico de necessidades de formação que, segundo Cardim, “encerra uma das fases mais frágeis do processo de formação, aquela que requer maior tecnicismo e experiência, particularmente implicando capacidades de discernir causas de efeitos e de distinguir o que pode ser efectivamente solucionado através da acção formativa do que deve ter soluções de outra natureza” (Cardim, 2009, p.36).

“A necessidade de formação é na realidade induzida por fatores que emanam de seis origens distintas” (Caetano et al., 2014, p.131), sendo estas:

- o ambiente externo à empresa

Refere-se à realidade que a envolve e o ambiente em que esta se encontra inserida;

- as exigências dos clientes

Este fator cruza-se com o objetivo do presente relatório uma vez que pretendemos apurar as necessidades que os clientes da EQS sentem e que, conseqüentemente, coloca necessidades à empresa que presta o serviço formativo;

- as estratégias dos concorrentes

De acordo com este factor procuramos também realizar um levantamento da concorrência, com vista a melhor entender as áreas em que a concorrência direta está a apostar uma vez que pode também representar o que o mercado pede;

- as novas técnicas ou os novos componentes que aparecem no mercado

A constante evolução tecnológica faz com que quer os empregadores quer as empresas de formação estejam constantemente a par das tendências de forma a não se deixarem ultrapassa, tornando-se menos competitivos no mercado;

- as oportunidades políticas ou regulamentares

É necessário atender às políticas que vigoram no mercado de trabalho, uma delas é por exemplo o número mínimo que os trabalhadores devem ter de formação durante o ano o que pode influenciar a ação das empresas de formação;

- outros condicionalismos

Estes podem ter índoles diversas, desde a escassez de recursos até conjunturas como a guerra, por exemplo, e devem sempre ser tidos em conta uma vez que condicionam a atuação de todas as organizações envolvidas no processo.

Podemos assim constatar que grande parte destas necessidades de formação são induzidas por fatores externos.

Importa também refletir acerca das fontes das necessidades de formação, ou seja, quem é que nos faculta a informação de que aqueles trabalhadores têm aquelas necessidades? “De acordo com o citado estudo de Almeida et al. (2008), foi possível apurar que 82,4% das fontes de informação do diagnóstico de necessidades de formação advinham dos responsáveis de departamento e apenas 23,5% da parte dos trabalhadores” (Caetano et al., 2014, p.133). Esta realidade não tem necessariamente de ser negativa, assim como também não tem de ser positiva. Se por um lado os trabalhadores sentem no seu quotidiano as necessidades que têm uma vez que as experienciam no decorrer do seu trabalho, por outro estes podem não ter tanta perceção do que é necessário para os tornar mais competitivos perante as organizações

concorrentes. Se soubermos tirar partido das mais-valias das duas partes conseguimos obter um diagnóstico melhor elaborado e que seja capaz de ir de encontro às necessidades de formação sentidas pelos trabalhadores no decorrer do seu trabalho assim como as necessidades percebidas pelos chefes de departamento que conferem um outro ponto de vista, mais abrangente e potencialmente com uma outra visão do mercado de trabalho.

O nosso processo de diagnóstico faz uma análise de um contexto específico, no caso estudado a análise recaiu nos clientes – empresas e particulares – assim como nos estudantes. Esta etapa do ciclo formativo tem um papel importante para que qualquer tipo de formação ou experiência de aprendizagem levada a cabo seja adequada ao público-alvo a que é destinada, tornando-se assim capaz de provocar mudanças e de ter impacto positivo nos desempenhos individuais e do grupo.

Pretende-se ainda que após a aplicação de um diagnóstico de necessidades de formação “correctamente conduzido e realizado, a formação daí resultante contribua para a melhoria do desempenho no sentido dos objectivos organizacionais” (Expoente, 2007, p.11).

No nosso relatório fazemos uma abordagem organizacional e individual do diagnóstico de necessidades de formação uma vez que o aplicamos a pessoas coletivas (clientes empresas) e a pessoas singulares (clientes particulares e estudantes).

## **5.2 Avaliação da satisfação**

A última etapa do ciclo formativo diz respeito precisamente à avaliação da formação. Neste momento é importante perceber a reacção dos formandos, ou seja, como estes estenderam que o processo decorreu, se os objetivos da ação se cumpriram e foram de encontro às expectativas criadas pois “(...)apesar da avaliação não parecer uma acção essencial do trabalho formativo, ela pode permitir uma visão crítica do trabalho efectuado” (Cardim, 2009, p.141).

Este controlo que é feito após a ocorrência da ação vai possibilitar que os organizadores da ação possam verificar se é viável continuar a apostar em determinadas áreas de formação, se os métodos de ensino utilizados foram os mais indicados à turma formada e até se o desempenho do formador se adequou ao esperado.

Consideramos o contributo de Cardim (2009) uma vez que o autor foca a questão da formação como meio para o aperfeiçoamento de ativos, o que se cruza com os objetivos do nosso trabalho uma vez que esta modalidade de educação de adultos procura “(...)encontrar a utilidade e o contributo do trabalho formativo para o desempenho profissional dos formandos e das organizações” (Cardim, 2009, p.143).

O autor considera existir mais do que um tipo de conteúdo que deve estar presente na avaliação, referindo ainda que esta avaliação não se isola num momento apenas mas que deve acompanhar a ação formativa em todo o seu processo de execução. Num primeiro momento, aquando da conceção dos conteúdos programáticos, este deve ser adequado às necessidades e objetivos definidos para a ação de formação, logo, estamos a avaliar a adequação do conteúdo ao solicitado pelos formandos.

De seguida, na implementação das ações, verifica-se a adesão e satisfação dos participantes às condições disponibilizadas para a ação decorrer. Ainda enquanto a ação decorre, deve ser avaliada a ação pedagógica, ou seja, a aprendizagem que foi realizada dos conteúdos programáticos.

Após a ação de formação mas num intervalo de tempo curto contamos ainda com a observação da transferência para situações de trabalho onde podemos avaliar a aplicação às situações de trabalho dos conteúdos adquiridos no decorrer da ação de formação.

Num último momento são verificados os efeitos na organização, avaliando as alterações introduzidas por meio da ação formativa e seus respetivos resultados de forma a verificar se esta capacitou a organização e os formandos dos conhecimentos esperados para aperfeiçoar o desempenho profissional dos formandos. Estas alterações devem ser avaliadas a médio prazo uma vez que não é possível verificar no imediato as mudanças na organização.

Esta avaliação pode ser feita de formas distintas, visando sempre obter dos formandos a informação mais fidedigna possível.

No que diz respeito ao nosso trabalho, optamos por introduzir o estudo da avaliação da satisfação no mesmo inquérito em que exploramos o diagnóstico de necessidades de formação por uma questão prática e igualmente complementar na ótica

do inquirido mas também com vista a rentabilizar os recursos que a EQS disponibilizou

<sup>11</sup> .

---

<sup>11</sup> Uma vez que já íamos enviar um inquérito a propósito do diagnóstico de necessidades de formação, se enviássemos outro a propósito da avaliação da satisfação a probabilidade dos inquiridos não responderem iria aumentar.

## **Capítulo II - A EQS – Engenharia, Qualidade e Segurança, Lda.: o local de estágio<sup>12</sup>**

### **1. A organização: EQS Global**

A EQS – Engenharia, Qualidade e Segurança, Lda. é uma empresa de capital 100% nacional, privado e independente que atua no domínio da inspeção, verificação, análises, metrologia, formação, estudos de engenharia, consultoria e auditorias. É uma entidade certificada nas normas ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001<sup>13</sup> e auditada pela Lloyd's Register<sup>14</sup>.

Apresenta-se no mercado como um prestador de serviços global que tem como âmbito de ação a “Gestão de Ativos Críticos” ao longo do seu ciclo de vida. A empresa foi constituída em 2005, encontrando-se presente no mercado há onze anos e tem sede na Maia e delegações em Lisboa e Sines, estando ainda presente em Angola e Moçambique.

Os serviços fornecidos pela EQS estão divididos pelos seguintes departamentos:

- Inspeções Técnicas em Serviço;
- Inspeções Técnicas em Construção;
- Ensaio Não Destrutivos;
- Engenharia Civil e Estruturas;
- Inspeções de Segurança;
- Gestão de Ativos;
- Integridade de Ativos;
- Monitorização de Ativos Industriais;

---

<sup>12</sup> A utilização das fontes produzidas pela EQS justifica que este capítulo poderá ter uma maior proximidade do discurso da empresa.

<sup>13</sup> A EQS é certificada nestes três referenciais normativos, sendo que a ISO 9001 é a norma que define os requisitos para termos um Sistema de Gestão da Qualidade, a ISO 14001 define os requisitos para um Sistema Ambiental e a OHSAS 18001 define os requisitos que devem ser cumpridos a nível de saúde e segurança ocupacional.

<sup>14</sup> Cabe à Lloyd's Register auditar a EQS regularmente para constatar se os requisitos estipulados pelas normas anteriores continuam a ser cumpridos. É esta entidade que emite o certificado à organização.

- Monitorização Civil e de Estruturas;
- Gestão do Risco, Segurança e Ambiente;
- Qualidade, Sistemas e Consultoria Estratégica;
- Laboratórios de Qualidade, Ambiente e Segurança;
- *Outsourcing* e Recrutamento;
- Formação.

A diferenciação departamental permite a especialização dos seus trabalhadores, reforçando assim a eficácia de algumas das suas linhas vetoriais de atuação, nomeadamente através da especialização técnica, de soluções inovadoras e de tecnologia de ponta que conduzem a resultados significativos como o aumento dos níveis de segurança, da integridade e do desempenho das operações.

A EQS, que tem como objetivo ser líder de mercado, a nível nacional, nas atividades que desenvolve, tem como missão apresentar ao mercado serviços técnicos altamente especializados com elevado nível de rigor, eficiência e competitividade. A qualidade das soluções apresentadas é garantida através de uma elevada qualificação da sua equipa de profissionais bem como pela obtenção de reconhecimentos nas atividades que desenvolve.

A EQS estabeleceu como política integrada a excelência na prestação de serviços nas áreas onde atua, procurando melhorar continuamente o seu Sistema de Gestão Integrada, dando prioridade a valores como a qualidade, a ética, a saúde e a preservação do meio ambiente. Esta política de gestão integrada pauta-se pelas seguintes diretrizes:

- “Ser reconhecida pelos parceiros e pelo mercado onde atua como uma empresa inovadora, ágil e flexível;
- Alcançar a representatividade no mercado nacional e internacional e garantir a rentabilidade do negócio;
- Qualificar, formar e envolver todos colaboradores e subcontratados, aumentando o comprometimento de todos quanto à qualidade, à saúde, à segurança das atividades, à conscientização ambiental e o bem-estar social;
- Trabalhar em parceria com fornecedores procurando a melhoria contínua da prestação do serviço;
- Dinamizar uma Gestão de Continuidade de Negócio objetiva, sustentável, garantindo a recuperação do ambiente de trabalho/ prestação de serviço,

independentemente das ocorrências que possam interromper as suas atividades e trazer consequências à empresa;

- Cumprir os requisitos legais e outros requisitos do sector, nomeadamente no que respeita à Qualidade; Ambiente; Segurança e Saúde do Trabalho e Responsabilidade Social;
- Estabelecer e rever os objetivos e metas ambientais;
- Minimizar os riscos significativos da atividade como forma de prevenir lesões e doenças e garantir o bom desempenho da segurança e saúde do trabalho;
- Reduzir a poluição, identificando e controlando os aspetos e os impactos causados no meio ambiente, através da implementação de programas de gestão ambiental;
- Não permitir, na sua área de atuação, práticas de trabalho infantil, trabalho forçado, discriminação e punições ilegais;
- Proporcionar um ambiente seguro e transparente, promovendo os direitos humanos e a cidadania.
- Assegurar a integridade dos seus serviços através da conformidade com o seu Código de Ética” (EQS, 2015, p.20-21).

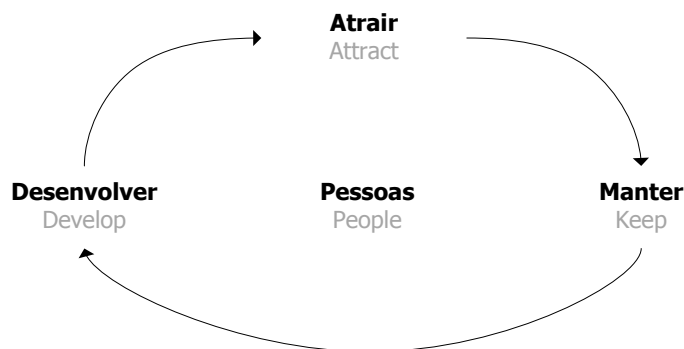
Para a EQS, a responsabilidade social é a forma de gestão integrada, ética e transparente dos negócios e atividades e das suas relações com todos os públicos de interesse, promovendo os direitos humanos e a cidadania, respeitando a diversidade humana e cultural, não permitindo a discriminação, o trabalho degradante, o trabalho infantil e escravo, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e para a redução da desigualdade social.

A EQS preocupa-se em atingir e demonstrar um desempenho ambiental sólido, através do controlo dos impactes das suas atividades, produtos e serviços no ambiente, em coerência com a sua política e objetivos ambientais. Estas preocupações surgem no contexto do aparecimento de legislação cada vez mais restritiva, do desenvolvimento de políticas económicas e de outras medidas que fomentam cada vez mais a proteção ambiental, e de um crescimento generalizado das preocupações de partes interessadas sobre questões ambientais e de desenvolvimento sustentável.

A EQS encara a gestão dos seus recursos humanos como uma chave de grande importância para o seu sucesso e por esta razão definiu claramente uma metodologia a aplicar na gestão desses mesmos recursos. Esta metodologia é baseada princípio atrair, manter e desenvolver:

- Atrair os melhores profissionais com as competências adequadas e necessárias para a organização conseguir cumprir com a sua estratégia e objetivos, contribuindo de forma continuada para o seu desenvolvimento e sucesso empresarial;
- Manter os trabalhadores necessários para atingir a nossa estratégia e objetivos, conseguindo a sua fixação na EQS;
- Desenvolver os recursos humanos da EQS, criando as condições organizacionais necessárias para o efeito, de forma a se conseguir tirar partido das potencialidades individuais, colocando-as ao serviço e criando um elo entre o crescimento individual e organizacional, que alinhe efetivamente as necessidades organizacionais com práticas de aprendizagem e desenvolvimento de todos os trabalhadores.

Figura 1 – Metodologia de gestão de recursos humanos



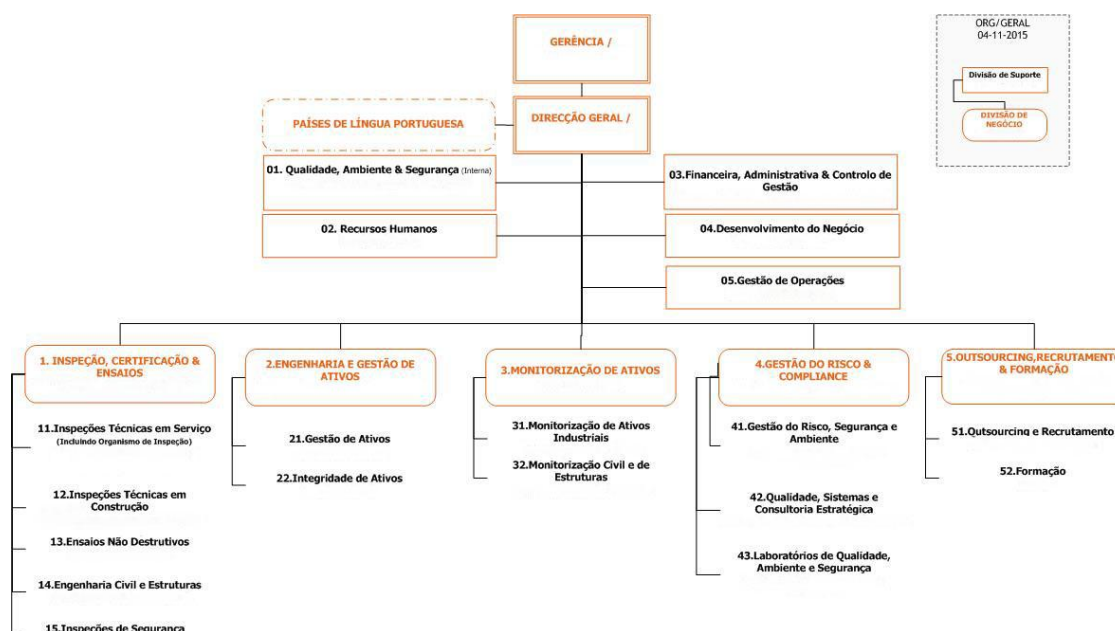
Fonte: Manual do Sistema Integrado de Gestão (EQS)

Os requisitos de competência são estabelecidos nas descrições de cada função necessária à realização das diversas atividades e que se encontram evidenciados no Manual de Funções da EQS.

As necessidades de formação dos diversos trabalhadores são identificadas tendo como base a sua função e as exigências inerentes à mesma. São identificadas e levadas a cabo formações específicas, as quais podem ter lugar nas instalações da empresa ou em entidades externas. Em ambos os casos são mantidos registos apropriados das ações de formação. Todos os trabalhadores são avaliados periodicamente sendo essa informação devidamente registada e analisada.

No que diz respeito à estrutura da empresa, esta apresenta o seguinte organigrama organizacional:

Figura 2 – Organigrama da EQS



Fonte: Manual do Sistema Integrado de Gestão (EQS)

Quando atentamos no contributo de Mintzberg (1995) é-nos possível verificar que o autor apresenta uma tipologia configurações estruturais das organizações que varia consoante a organização interna das mesmas<sup>15</sup>.

Tendo em atenção organigrama da EQS e o contributo do autor, consideramos que a EQS apresenta uma configuração intermédia uma vez que se encontra entre a burocracia mecanicista e a burocracia profissional. A estrutura organizacional da EQS vai beber à burocracia mecanicista a linha hierárquica bem definida, no entanto vai

<sup>15</sup> O autor apresenta a seguinte tipologia de configurações estruturais das organizações: Estrutura simples; Burocracia mecanicista; Burocracia profissional; Estrutura divisionalizada e Adhocracia.

retirar à burocracia profissional a relativa autonomia dos trabalhadores (apesar da linha hierárquica referida anteriormente) assim como a aposta nas suas qualificações e conhecimentos, pautando-se por empregar trabalhadores qualificados e especializados na sua área de saber.

### **1.1. A EQS Learning Center**

O estágio curricular levado a cabo decorreu no departamento de formação da EQS – EQS Learning Center – pelo que consideramos importante aprofundar a análise deste departamento no presente relatório.

A EQS Learning Center é composta por uma equipa jovem e dinâmica que reconhece a importância da formação profissional como sendo uma vantagem competitiva no mercado de trabalho, quer a nível individual, quer organizacional. A formação potencia a capacidade das pessoas e empresas acompanharem as mudanças que ocorrem no meio onde se encontram inseridas, através da aposta na certificação e na aquisição de competências. Distingue-se no mercado pela sua capacidade de compreender as necessidades dos seus clientes, oferecendo soluções específicas à medida das suas necessidades, sem descurar a realidade do sector onde atuam, nem as suas singularidades organizacionais.

A EQS Learning Center desenvolve cursos em áreas intrínsecas ao seu *core business* mas também em áreas de interesse transversal. Realiza formação nas seguintes áreas:

- Gestão de Segurança;
- Gestão Ambiental;
- Máquinas e Equipamentos de Trabalho;
- Gestão de Qualidade;
- Sistemas de Gestão;
- Segurança Alimentar;
- Operação e Manutenção;
- Eletricidade e Energia;
- Desenvolvimento Pessoal e Organizacional.

Em 2014 a EQS realizou 270 ações de formação, 34 delas tiveram lugar nas instalações da EQS e a maioria (64,4%) ocorreu em Lisboa e Sines. Foram contabilizadas 2510 horas de formação e um total de 2494 formandos. O curso com maior número de ações de formação foi o “Diretiva ATEX” (sensibilização para o comportamento em atmosferas explosivas) com 68 ações levadas a cabo.

A EQS é uma entidade formadora certificada<sup>16</sup> pela DGERT, desde 2014, nas seguintes áreas:

347 - Enquadramento na organização/empresa;

521 - Metalurgia e metalomecânica;

522 - Eletricidade e energia;

862 - Segurança e higiene no trabalho.

Esta certificação<sup>17</sup> traduz o reconhecimento da capacidade da entidade de realizar formação através de determinadas áreas de educação e formação mas também da capacidade de “desenvolver as actividades que integram as diferentes fases do ciclo formativo, bem como uma intervenção especializada em determinadas áreas temáticas”<sup>18</sup>.

Ao permitir que as organizações desenvolvam cursos de formação, desde que estes se insiram nas áreas em que a empresa está certificada, esta certificação algumas vantagens às entidades certificadas, como por exemplo:

- Reconhecimento de qualidade no mercado;
- Acesso a financiamento público para a formação;
- Acesso e exercício de atividade formativa prevista em legislação setorial;
- Isenção de IVA nos serviços de formação;
- Dedução de despesas com formação profissional no IRS.

---

<sup>16</sup> “Entidade dotada de recursos e capacidade técnica e organizativa para desenvolver processos associados ao desenvolvimento de formação, objecto de avaliação e reconhecimento oficiais” (Disponível em <http://certifica.dgert.msess.pt/certificacao-de-entidades-formadoras/objetivos-e-ambito.aspx> acedido a 15-06-2016).

<sup>17</sup> “Acto de reconhecimento formal de que uma entidade detém competências, meios e recursos adequados para desenvolver actividades formativas em determinadas áreas de educação e formação.” (Disponível em <http://certifica.dgert.msess.pt/certificacao-de-entidades-formadoras/objetivos-e-ambito.aspx> acedido a 15-06-2016).

<sup>18</sup> Disponível em <http://certifica.dgert.msess.pt/certificacao-de-entidades-formadoras/objetivos-e-ambito.aspx> acedido a 15-06-2016.

Das vantagens supracitadas, a EQS apenas não usufrui da isenção de IVA nos serviços de formação pois não é somente uma entidade formadora, desenvolve mais serviços que não se inserem na formação.

Com vista a clarificar as diferentes funções associadas à atividade formativa, a EQS conta com a descrição das mesmas estando previstas as seguintes funções:

- Gestor de formação;
- Coordenador pedagógico;
- Formadores;
- Atendimento ao público;
- Contabilidade.

Uma vez que a oferta formativa da EQS pode ser adquirida em diferentes modalidades (intra-empresas ou inter-empresas), a organização faculta as instalações necessárias para a sua prática, contando com uma sala de formação devidamente equipada com um conjunto de meios eletrónicos informáticos compostos por *hardware* e software, bem como ligação à internet, com capacidade para cerca de 20 formandos nas suas instalações na Maia. Caso a formação decorra nas instalações do cliente, este deve assegurar um conjunto de condições para que seja possível assegurar com qualidade as ações de formação.

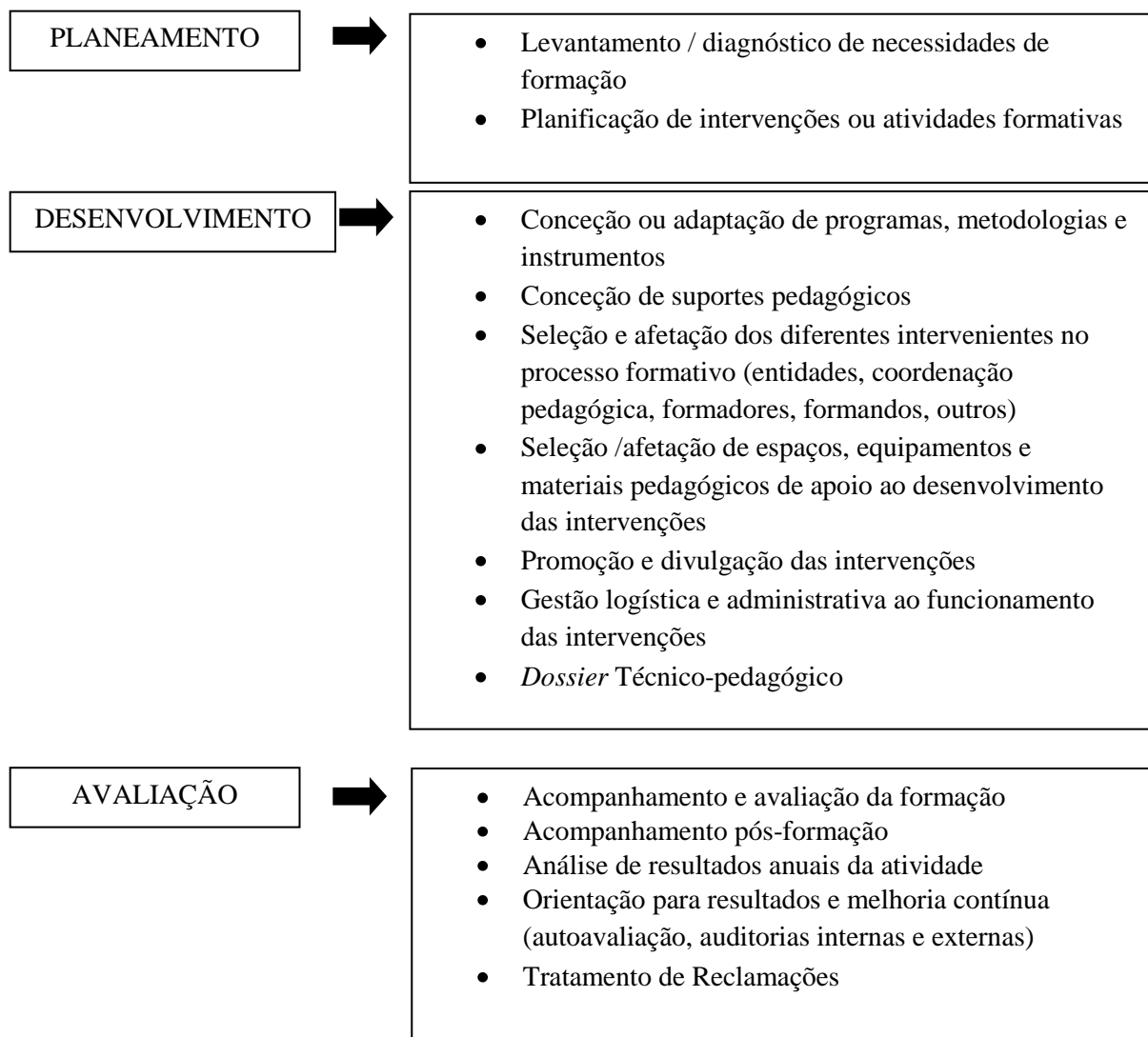
A EQS, na qualidade de entidade certificada pela DGERT tem um conjunto de deveres que deve fazer por cumprir, sendo os seguintes:

- Manter o cumprimento dos requisitos de certificação;
- Desenvolver atividade formativa de acordo com as competências que foram objeto de certificação;
- Cumprir os contratos de formação celebrados;
- Publicitar a certificação utilizando o logótipo próprio e de acordo com as regras definidas;
- Divulgar a oferta formativa com informação clara e detalhada;
- Registrar e manter atualizada a oferta formativa no sítio da Internet indicado pela DGERT.

Por sua vez, a organização deve ainda seguir um determinado procedimento, definido também pela DGERT, de forma a ter sistematizado o seu ciclo de formação.

Este ciclo tem três fases (que comportam vários passos em si) e podem ser verificadas no esquema que se segue:

Figura 3 – Fases do ciclo formativo estipuladas pela DGERT



Fonte: Manual do Sistema Integrado de Gestão (EQS)

Internamente, a EQS tem ainda algumas regras relativas à formação que devem ser cumpridas de modo a assegurar o bom funcionamento do departamento, sendo estas:

- Fazer, periodicamente, um levantamento das necessidades;
- Promover internamente formação necessária ao desenvolvimento das competências para o desenvolvimento das funções;

- Definir um orçamento a disponibilizar para a formação;
- Elaborar e concretizar um plano de formação;
- Efetuar a avaliação da eficácia das ações de formação promovidas;
- Definir as responsabilidades;
- Manter registos atualizados.

## **2. Descrição e análise das principais atividades desenvolvidas no estágio**

O estágio curricular desenvolvido durante o período de cinco meses na EQS – Engenharia, Qualidade e Segurança, Lda. permitiu desenvolver e sedimentar diversos conhecimentos adquiridos ao longo da formação académica prévia em sociologia. Ao operacionalizar conceitos e competências adquiridas ao longo dos cinco anos de formação conseguimos produzir uma aprendizagem ao nível profissional e social mais benéfica e completa agora pela parte prática facilitada pela situação de estágio.

O estágio curricular desenvolvido surgiu a partir de uma necessidade clara da organização acolhedora uma vez que era necessário desenvolver o diagnóstico de necessidades de formação da EQS de 2016 de forma a incluir as necessidades formativas levantadas no plano de formação do mesmo ano. Encontrado o objetivo do estágio curricular, foi altura de iniciar o mesmo.

Este processo desenvolveu-se com naturalidade, iniciando-se através da integração na organização onde foi dado a conhecer o manual de acolhimento, as instalações e os trabalhadores presentes no escritório.

O trabalho desenvolvido foi pertinente pelo contexto organizacional concreto pelo que é relevante proceder a uma listagem das atividades que foram levadas a cabo na EQS no âmbito do estágio curricular, ou seja, a componente mais operacional de enquadramento na organização:

- construção e/ou atualização da base de dados de clientes da divisão de formação da EQS;
- preparação de materiais técnicos e pedagógicos de acordo com os procedimentos da EQS;
- gestão de bases de dados;
- elaboração de certificados de formação na Plataforma SIGO.

Muito do trabalho concretizado no contexto de estágio cruza-se também com as atividades de pesquisa desempenhadas com vista à realização do relatório de estágio, que agora apresentamos:

- Estudo exploratório com base nos documentos existentes na EQS e definidos como necessários para a definição do objeto de estudo (levantamento de cursos realizados, clientes, público-alvo, entre outros);
- Conceção de instrumentos de recolha e tratamento da informação e a sua aplicação ao público-alvo definido. Construção de ferramentas que permitiram levar a cabo o diagnóstico de necessidades de formação e avaliação da satisfação;
- Tratamento e análise dos dados recolhidos.

O balanço feito à experiência é bastante positivo uma vez que foi possível ter contacto com o mercado de trabalho e perceber de que forma os sociólogos podem ter um papel importante no mesmo através da versatilidade da sua formação que abrange desde temáticas voltadas para a investigação à organização e gestão de pessoas.

### **3. Desenho metodológico da pesquisa**

O objeto da nossa análise foi a elaboração de um inquérito de diagnóstico de necessidades de formação e avaliação de satisfação dos clientes do departamento de formação da EQS.

Tomamos como ponto de partida duas questões centrais que nos permitiram nortear o nosso trabalho:

- Quais as necessidades formativas dos clientes do departamento de formação da EQS?
- Qual o grau de satisfação dos clientes com o departamento de formação da EQS?

Com vista a limitar as questões do estudo, foi necessário definir objetivos gerais e específicos pelo que consideramos como ponto de partida o seguinte objetivo geral:

- Elaborar simultaneamente e a partir do mesmo inquérito um diagnóstico de necessidades de formação aos clientes do departamento de formação da EQS.

No que diz respeito aos objetivos específicos, consideramos os seguintes:

- Apoiar a conceção do Plano de Formação de 2016;
- Caraterizar os clientes do departamento de formação da EQS;
- Avaliar a satisfação dos clientes do departamento de formação da EQS com os planos de formação de anos anteriores;
- Levantamento das perspetivas futuras dos estudantes relativamente à formação;
- Analisar a concorrência da EQS enquanto entidade formadora.

Deste modo, o nosso objeto de estudo para efeitos de investigação conducente ao relatório de estágio inclui todo um conjunto de objetivos específicos que alimentaram quer a pesquisa sobre o diagnóstico de necessidades de formação e avaliação de satisfação, quer um conjunto de resultados parciais que na Tabela 1 identificamos para efeitos de pesquisa como dimensões de análise.

**Tabela 1** – Objetivos específicos, dimensões e indicadores de pesquisa

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensão de análise</b>	<b>Indicadores</b>
Apoiar a conceção do Plano de Formação de 2016 da EQS.	Identificação das necessidades de formação	Áreas de formação com interesse para o cliente Cursos com mais interesse para o cliente Estruturação e organização da formação na organização
Caraterizar os clientes do departamento de formação da EQS.	Caraterização dos clientes (particulares) do departamento de formação da EQS	Sexo; Idade; Concelho de residência; habilitações literárias; Condição perante o trabalho; Situação na profissão; Profissão
	Caraterização dos clientes (empresas) do	Concelho da organização;

*Diagnóstico de Necessidades de Formação da EQS:  
entre uma avaliação de satisfação e a conceção de um plano de formação*

	departamento de formação da EQS	Área de atividade da empresa; Número de trabalhadores da organização; Volume de negócios; Balanço total da organização
Avaliar a satisfação dos clientes do departamento de formação da EQS com os planos de formação de anos anteriores.	Caraterização do grau de satisfação dos clientes do departamento de formação da EQS	Disponibilidade da coordenação Eficácia na resolução de questões Apresentação de serviços/ soluções inovadoras Relação qualidade/preço Localização da EQS Cumprimento de prazos Adequação dos conteúdos programáticos aos objetivos do módulo/ curso Desempenho dos formadores Documentação de apoio da formação Emissão de certificados atempadamente Satisfação global com o serviço prestado
Levantamento das perspetivas futuras dos estudantes	Caraterização dos públicos futuros do	Modalidades de formação com interesse

relativamente à formação.	departamento de formação da EQS	Áreas de formação com interesse
Analisar a concorrência da EQS enquanto entidade formadora	Levantamento da oferta formativa da concorrência	Áreas de certificação DGERT; Áreas de formação; Custos associados; Localização

A presente investigação teve como objetivo de estudo a construção de um diagnóstico de necessidades de formação para apoiar a elaboração do Plano de Formação de 2016 da EQS e avaliar a satisfação dos clientes do departamento de formação da EQS, apresentando as empresas e os indivíduos como a sua unidade de análise.

O trabalho de pesquisa orienta-se por um método de investigação quantitativo. Este olhar quantitativo sobre os dados permite “verificar, com a ajuda de métodos de medida e de instrumentos de medida, as suposições formuladas sobre a natureza de um objecto de conhecimento numa dada situação” (Deshaies, 1992, p.328). Esta opção metodológica constitui-se num processo sistemático de recolha de dados quantificáveis de forma a minimizar o enviesamento através da aposta na objetividade com que trabalhamos a partir deste método.

Em relação às técnicas de recolha e tratamento da informação utilizadas com vista a dar resposta às nossas questões de partida optamos por utilizar a análise documental e o inquérito por questionário. Uma vez que “um projeto de levantamento dá uma descrição quantitativa ou numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população ao estudar uma amostra dela” (Creswell, 2007, p.161) consideramos que o inquérito, enquanto técnica por excelência da metodologia quantitativa deveria ser operacionalizado, tornando-se o veículo para alcançar os objetivos a que nos propusemos.

### **3.1 Análise documental**

Apesar do nosso trabalho contar com um cariz fortemente quantitativo foi também necessário operacionalizar a técnica de recolha e análise documental. A análise documental tem um papel importante principalmente na fase exploratória uma vez que através da aplicação desta técnica recolhemos informação a partir de fontes documentais diversificadas de forma a caracterizar e melhor conhecer o nosso objeto de estudo.

Segundo Quivy e Campenhoudt (2003) esta técnica de recolha de dados apresenta vantagens, como por exemplo:

- “A economia de tempo e de dinheiro [...]
- Permite evitar o recurso abusivo às sondagens e aos inquéritos por questionário [...]
- Valorização de um importante e precioso material documental que não para de se enriquecer” (Quivy; Campenhoudt, 2003, p.203).
- Contudo, também podemos constatar algumas desvantagens na utilização da análise documental como técnica de recolha de dados:
  - “Nem sempre é possível o acesso aos documentos [...]
  - Numerosos problemas de credibilidade e adequação dos dados às exigências da investigação obrigam por vezes o investigador a renunciar a este método já no decurso do trabalho [...]
  - [os dados] deverão, normalmente, ser submetidos a manipulações, destinadas a apresentá-los nas formas exigidas para a verificação das hipóteses” (Quivy & Campenhoudt, 2003, p.204).

Esta técnica foi utilizada no trabalho realizado para analisar os documentos produzidos pela organização acolhedora tais como o Manual de Acolhimento, o Manual da Qualidade, entre outros documentos internos, que foram imprescindíveis para a integração na entidade acolhedora, para conhecer os vetores pelos quais a organização acolhedora se rege, mas também para o desenvolvimento da nossa investigação.

### **3.2 Inquérito por questionário**

O inquérito por questionário assume um lugar de destaque no nosso relatório uma vez que foi a técnica selecionada para levar a cabo o diagnóstico de necessidades de

formação e avaliação da satisfação. De um modo lato “consiste em colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativo de uma população, uma série de perguntas relativas” (Quivy & Campenhoudt, 2003, p.188) a determinada temática.

Ghiglione e Matalon (2005) afirmam que “porque se trata de interrogar, o inquérito distingue-se tanto da observação, onde a intervenção do investigador procura ser mínima, como da experimentação, onde este, ao contrário, cria e controla a situação de que necessita” (Ghiglione; Matalon, 2005, p.2). Podemos assim considerar que o inquérito é uma técnica equilibrada que não procura ser demasiado invasiva nem demasiado superficial, o que no nosso caso facilitou a escolha na sua utilização. Por outro lado, os mesmos autores chamam ainda a atenção para o inquérito<sup>19</sup> ter como unidade de análise o indivíduo, face a outras técnicas de recolha de dados que focam grupos ou instituições.

Para o nosso relatório avançamos com a instrumentalização de três inquéritos por questionário, administrados diretamente pois “é o próprio indivíduo que o preenche” (Quivy & Campenhoudt, 2003, p.188).

Dois dos três inquéritos elaborados foram aplicados aos clientes do departamento de formação da EQS (cujos dados estão registados na base de dados do Departamento de Formação). Uma vez que dentro dos clientes temos um público diferenciado sentimos a necessidade de aplicar um inquérito por questionário aos clientes particulares (anexo 1) e outro para as empresas (anexo 2), a ser respondido pelo responsável de recursos humanos e/ou de formação da organização.

O terceiro inquérito por questionário foi administrado a estudantes (anexo 3) e para tal selecionamos algumas instituições do ensino superior para as quais enviamos um *e-mail* dinâmico a solicitar o seu preenchimento.

Os inquéritos aplicados a clientes particulares e empresas procuraram, além de conhecer as necessidades de formação dos inquiridos, avaliar o seu grau de satisfação com o departamento de formação da EQS o que foi conseguido através da apresentação de um conjunto de indicadores de satisfação e uma escala com 4 níveis (Muito Insatisfeito; Insatisfeito; Satisfeito; Muito Satisfeito).

---

<sup>19</sup> “Um inquérito consiste, portanto, em suscitar um conjunto de discursos individuais, em interpretá-los e generalizá-los” (Ghiglione; Matalon, 2005, p.2).

Após a construção dos inquéritos aplicamos um pré-teste (ver tabela 2), administrando o inquérito a três trabalhadores da organização acolhedora com vista a detetar lacunas e a verificar a eficácia do mesmo. Conseguimos encontrar alguns erros que foram devidamente retificados e assim avançamos para a aplicação do inquérito ao nosso público-alvo.

**Tabela 2** – Fases da aplicação do inquérito por questionário

<b>1ª Fase</b>	Avaliação e validação dos instrumentos por parte da Administração	
<b>2ª Fase</b>	Elaboração do meio de divulgação dos inquéritos	Construção do <i>e-mail</i> a ser enviado aos contactos
		Alteração do layout dos inquéritos
<b>3ª Fase</b>	Aplicação do inquérito <i>Online</i>  Administração direta	Pré-teste aplicado a 4 trabalhadores da EQS (escolha não aleatória, eram os trabalhadores disponíveis naquele momento).
		Envio dos inquéritos aos clientes particulares e empresas
		Envio dos inquéritos a estudantes

A via que encontramos para a aplicação dos inquéritos foi *online*, enviando via *e-mail* (anexos 4 e 5) o *link* que direccionava os alvos do nosso inquérito para o mesmo, uma vez que a base de dados de clientes da do departamento de formação da EQS é bastante extensa, contando com cerca de 5000 contactos.

Ghiglione e Matalon (2005) abordam a administração de inquéritos por correio, o que pode ser, em nossa opinião, transposto para o caso do correio eletrónico uma vez que apresenta vantagens e inconvenientes comuns. Se, por um lado, existe uma economização de recursos uma vez que não foi utilizado papel nem despendido tempo em encontros marcados com os inquiridos para proceder ao preenchimento do inquérito, por seu turno esta via de administração apresenta alguns inconvenientes pois o inquirido tem desta forma a possibilidade de ler todo o questionário antes de o responder o que

pode condicionar as respostas que vai dar, pode apresentar dificuldades na linguagem presente no inquérito que o inquiridor não tem forma de captar e geralmente este meio de administração traduz-se numa alta taxa de não respostas.

Conseguimos contornar algumas destas questões uma vez que dividimos o questionário em partes e o inquirido apenas podia passar à seguinte após ter respondido às anteriores o que não permitiu que este lesse todo o questionário até chegar ao fim do mesmo evitando assim condicionalismos. No que diz respeito à linguagem aplicada optamos por aplicar um pré-teste (ver na Tabela 2 as fases da aplicação do inquérito) do inquérito de forma a despistar eventuais lacunas quer de linguagem quer de forma que pudessem estar patentes e não nos tivéssemos deparado com elas até então.

Segundo os autores supracitados esta técnica encontra a sua zona de conforto quando os objetivos se cruzam com:

- “O conhecimento de uma população enquanto tal [...]
- A análise de um fenómeno social que se julga poder apreender melhor a partir de informações relativas aos indivíduos da população em questão [...]
- Casos em que é necessário interrogar um grande número de pessoas” (Quivy & Campenhoudt, 2003, p.189)

Estes três objetivos da aplicação do inquérito por questionário cruzam-se com os nossos objetivos de pesquisa, junção esta que torna esta a técnica principal do nosso relatório.

No que diz respeito à definição o nosso público-alvo, optamos por inquirir o universo de casos de quem tínhamos contacto. Através das bases de dados do departamento de formação da EQS retiramos os contactos dos clientes empresas e dos clientes particulares e através das páginas institucionais de determinadas faculdades enviamos os inquéritos para os estudantes, operação possível dada a nossa pertença à Universidade do Porto. Uma vez que procurávamos captar as expectativas futuras dos estudantes em relação à formação (se pretendem continuar a sua formação, em que modalidades pretendem fazê-lo e em que áreas), entendemos que devíamos enviar o inquérito destinado a estudantes através do e-mail dinâmico disponibilizado pelos serviços da Universidade do Porto<sup>20</sup> para as instituições de ensino superior que melhor

---

<sup>20</sup> A este serviço têm acesso estudantes, docentes e trabalhadores da Universidade do Porto. Para o envio do e-mail para os estudantes foi utilizado o e-mail institucional da autora.

se ajustassem às áreas de formação de que a EQS dispõe e que se situassem na área metropolitana do Porto, resultando assim no envio para as seguintes faculdades, através do sistema Sigarra:

- Faculdade de Letras da Universidade do Porto;
- Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto;
- Faculdade de Economia do Porto;
- Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.

O inquérito foi ainda enviado para os diretores de cursos<sup>21</sup> e departamentos do Instituto Superior de Engenharia do Porto, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto e Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão com os quais a EQS mantém parcerias.

A 19 de janeiro de 2016 colocamos *online*, através da plataforma *Google Forms*, os três inquéritos, retirando-os no dia 1 de março de 2016. Neste espaço de tempo foram recolhidas 343 respostas, contando o inquérito direcionado para os clientes particulares com 116 respostas, o de empresas com 70 e por fim, o de estudantes com 157.

Esta técnica é assim indicada para “casos em que é necessário interrogar um grande número de pessoas e em que se levanta um problema de representatividade” (Quivy & Campenhoudt, 2003, p.189).

Esta técnica de recolha de informação apresenta como “principais vantagens: a possibilidade de quantificar uma multiplicidade de dados e de proceder, por conseguinte, a numerosas análises de correlação” (Quivy & Campenhoudt, 2003, p.189) e como principais “limites e problemas: [...] o carácter relativamente frágil da credibilidade do dispositivo” (Quivy & Campenhoudt, 2003, p.190).

### **3.3 Técnicas de tratamento e análise dos dados**

Uma vez conhecidos os métodos de recolha dos dados, é igualmente necessário expor as opções em termos de técnicas de tratamento da informação recolhida.

Atendendo que os dados recolhidos provêm da aplicação do inquérito por questionário, optamos por utilizar o programa SPSS versão 21 para proceder à sistematização da informação recolhida.

---

<sup>21</sup> Optamos por outro sistema de envio para os estudantes do ensino politécnico uma vez que não tivemos acesso aos serviços de e-mail para conseguir enviar diretamente para os estudantes.

Numa primeira fase, aquando da construção dos inquéritos por questionário, foi necessária a codificação das variáveis para que quando estes estivessem concluídos fosse mais simples o processo de conversão dos resultados obtidos para variáveis no programa selecionado. Num segundo momento construímos as variáveis, dissecando as questões feitas de forma a poder recolher o maior e melhor número de informação possível das mesmas.

Optamos por construir três bases de dados uma vez que todos os inquéritos, apesar de algumas questões comuns, apresentavam na sua maioria questões distintas entre si. Após a construção das bases de dados avançamos para análise dos dados propriamente dita, onde optamos por realizar dois tipos de análise: análise univariada e análise bivariada.

Na análise univariada cada variável é analisada e tratada isoladamente o que nos permite perceber a sua expressão isolada. Apesar de ser o primeiro passo para a exploração dos dados recolhidos foi o tipo de análise mais utilizada uma vez que grande parte das variáveis permitiam-nos atingir os nossos objetivos desta forma.

A análise bivariada permite estabelecer relações entre duas variáveis e foi utilizada nas variáveis em que consideramos que pudessem revelar interesse. Foi pouco utilizada fruto da natureza dos objetivos que estabelecemos para o nosso projeto.

Operacionalizamos também a análise documental ao longo do tratamento dos dados recolhidos através dos inquéritos por questionário, mais precisamente no respeitante às questões abertas e semiabertas.

## **Capítulo III - Orientações para um plano fundamentado de formação profissional**

No presente capítulo procuramos analisar os resultados recolhidos através da aplicação dos inquéritos. Com vista a desenvolver uma análise mais clara dividimos este capítulo em três partes: num primeiro momento procuramos realizar a caracterização sociodemográfica dos inquiridos; de seguida avançamos com a análise dos resultados ao nível das necessidades de formação diagnosticadas e findamos com a análise da satisfação dos clientes do departamento de formação da EQS.

### **1. Caracterização sociodemográfica dos inquiridos individuais: clientes particulares e estudantes**

Este subponto irá contar com a caracterização sociodemográfica dos inquiridos que responderam aos inquéritos aplicados a clientes particulares (N=116) e a estudantes (N=157) uma vez que os inquiridos que deram resposta ao inquérito aplicado a clientes empresas fizeram-no em nome da empresa, enquanto pessoas coletivas e não individuais pelo que este tipo de variáveis não tinham interesse na sua análise.

**Tabela 3 – Caracterização sociodemográfica dos inquiridos individuais**

	Clientes particulares		Estudantes	
	N	%	N	%
<b>Sexo</b>				
Masculino	49	42.2	51	32.5
Feminino	65	56	98	62.4
Não sabe/ Não responde	2	1.7	8	5.1
<b>Idade</b>				
Até 21 anos	1	0.9	53	33.8
21 a 30 anos	25	21.6	77	49
31 a 40 anos	55	47.4	10	6.4
41 a 50 anos	17	14.7	2	1.3
51 a 60 anos	4	3.4	0	-
61 a 70 anos	1	0.9	0	-
Não sabe/ Não responde	13	11.2	15	9.6
<b>Habilitações literárias</b>				
Nível I - 2.º ciclo do ensino básico (6.º ano)	0	-	0	-
Nível II - 3.º ciclo do ensino básico (9.º ano)	6	5.2	0	-
Nível III - Ensino secundário (12.º ano)	14	12.1	63	43.4
Nível IV - Ensino secundário (via profissional)	9	7.8	2	1.4
Nível V - Qualificação de nível pós-secundário não superior	2	1.7	1	0.7
Nível VI – Licenciatura	61	52.5	57	39.3
Nível VII – Mestrado	19	16.4	22	15.2
Não sabe/ Não responde	5	4.3	12	7.6
<b>Condição perante o trabalho</b>				
Empregado/a	93	80.2	0	-
Desempregado/a	17	14.7	0	-
Doméstico/a	0	-	0	-
Reformado/a	0	-	0	-
Estudante	0	-	140	89.2
Trabalhador-estudante	4	3.4	13	8.2
Outro	2	1.7	0	-
Não sabe/ Não responde	0	-	4	2.6
<b>Situação na profissão</b>				
Trabalhador por conta de outrem	93	80.2	12	7.6
Trabalhador por conta própria (com 1-4 trabalhadores)	9	7.8	0	-
Trabalhador por conta própria (com 5 trabalhadores ou mais)	2	1.7	0	-
Não aplicável			140	89.2
Não sabe/ Não responde	12	10.3	5	3.2
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100</b>	<b>157</b>	<b>100</b>

No que diz respeito aos clientes particulares, a maioria dos inquiridos pertence ao sexo feminino e tem a sua idade compreendida entre os 31 e os 40 anos e as categorias etárias menos representativas são as que comportam os inquiridos mais jovens e mais velhos.

Analisando as habilitações literárias dos inquiridos particulares constatamos que grande parte tem qualificações de nível VI, o que corresponde à obtenção do grau de licenciado, seguindo-se os inquiridos que têm o grau de mestre. O menor número de inquiridos foi encontrado nos níveis mais baixos de qualificação, não existindo nenhum inquirido com escolaridade inferior ao 3º ciclo do ensino básico. Verificamos assim que se trata de uma população ativa altamente qualificada.

Cerca de 80.2% dos inquiridos particulares encontram-se empregados e todos eles são trabalhadores por conta de outrem.

Observando os dados recolhidos através do inquérito aplicado a estudantes podemos constatar que, à semelhança do verificado com os clientes particulares, a maioria dos inquiridos pertencem ao sexo feminino. No que trata a idade estes concentram-se na categoria etária que comporta os inquiridos entre os 21 e os 30 anos, sendo a categoria 41-50 anos igualmente representativa. Nos estudantes inquiridos é mais evidente a representatividade mais baixa das categorias etárias mais velhas.

As habilitações literárias dos inquiridos situam-se, todas elas, acima do 3º ciclo do ensino básico tal como seria expectável uma vez que enviamos o inquérito para estudantes do ensino superior. O nível III de qualificação (12º ano/ ensino secundário) é aquele que comporta mais inquiridos enquanto o nível V (Qualificação de nível pós-secundário não superior com créditos para o prosseguimento de estudos a nível superior) é o que apresenta o menor número de inquiridos. Verificamos ainda que muitos dos inquiridos tinham a licenciatura como grau académico mais alto concluído.

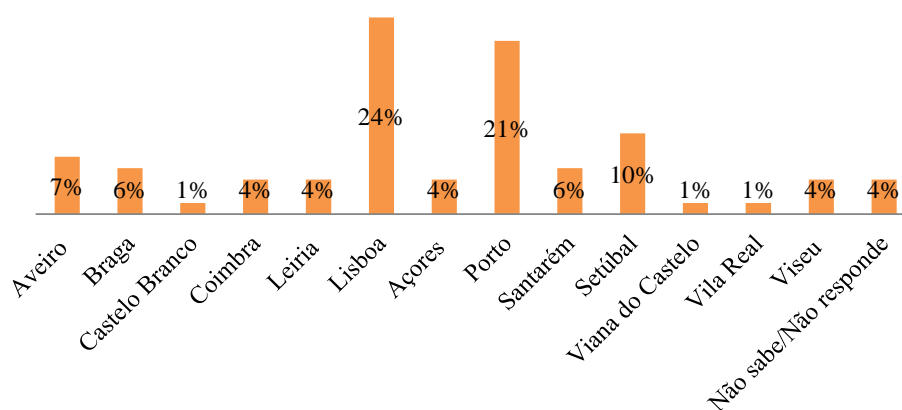
No que diz respeito à condição perante o trabalho, cerca de 140 inquiridos afirmam que são estudantes, não se encontrando a exercer atividade profissional.

## 2. Caraterização das empresas

Neste subponto caraterizamos as empresas (N=70) através das variáveis localização, secção da classificação portuguesa de atividades económicas e número de trabalhadores.

No que diz respeito à localização (gráfico 1) das empresas inquiridas, constatamos que o maior volume de respostas advém dos distritos onde a EQS mantém as suas delegações (Porto, Lisboa e Setúbal), o que se justifica pela maior quantidade de clientes sediados nas redondezas das instalações. De referir ainda que surgiram três empresas respondentes oriundas dos Açores, local onde a EQS nunca realizou ações de formação.

Gráfico 1 - Localização da sede dos inquiridos empresas



N=70

Fonte: Inquérito de diagnóstico de necessidade de formação – Clientes Empresas

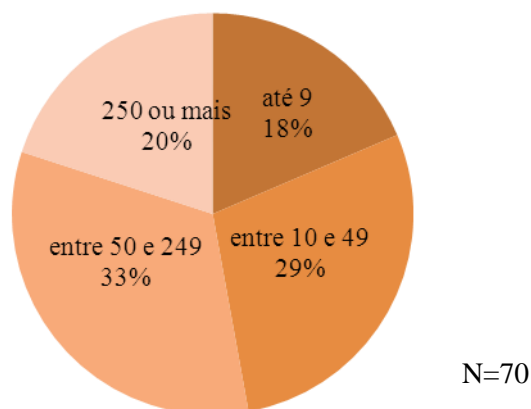
Procuramos classificar as empresas em micro, pequenas, médias ou grandes empresas no que diz respeito ao nº de trabalhadores e volume de negócios, porém a informação recolhida foi diminuta pelo que não nos foi possível classificar com exatidão e rigor os inquiridos ao questionário em análise.

Assim sendo, procuramos olhar, de um modo geral, para o número de trabalhadores (gráfico 2) que as empresas inquiridas apresentam de forma a conseguir ter uma ideia da sua dimensão. Desta forma podemos então constatar que um nº

considerável de empresas inquiridas tem entre 50 e 249 trabalhadores (23; 33%), enquanto uma minoria tem até 9 trabalhadores (13; 18%).

No entanto os valores são muito próximos entre si, o que não resulta numa grande diferença de peso percentual.

Gráfico 2 - Número de trabalhadores das empresas inquiridas (%)



Fonte: Inquérito de diagnóstico de necessidade de formação – Clientes Empresas

A classificação Portuguesa de Atividades Económicas (CAE) permite agrupar as empresas em sectores de atividade segundo a sua atividade económica. Com vista a perceber quais os sectores de atividade predominantes entre as empresas que responderam ao nosso inquérito, questionamo-las acerca da sua secção CAE. Apresentamos todas as secções existentes<sup>22</sup> e verificamos que a grande maioria das empresas inquiridas se situava em três secções: a S – Outras atividades de serviços (16; 22.9%), a C- Indústrias transformativas (15; 21.4%) e a F – Construção (15; 21.4%). As secções M – Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares (6; 8.6%) e D –

<sup>22</sup> Secções CAE: A – Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca; B – Indústrias extrativas; C – Indústrias transformadoras; D – Eletricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio; E – Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento, gestão de resíduos e despoluição; F – Construção; G – Comércio por grosso e retalho; reparação de veículos automóveis e motociclos; H – Transportes e armazenagem; I – Alojamento, restauração e similares; J – Atividades de informação e de comunicação; K – Atividades financeiras e de seguros; L – Atividades imobiliárias; M – Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares; N – Atividades administrativas e dos serviços de apoio; O – Administração pública e defesa; segurança social obrigatória; P – Educação; Q – Atividades de saúde humana e apoio social; R – Atividades artísticas, de espetáculos, desportivas e recreativas; S – Outras atividades de serviços; T – Atividades das famílias empregadoras de pessoal doméstico e atividades de produção das famílias para uso próprio e U – Atividades dos organismos internacionais e outras instituições extra-territoriais.

Eletricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio (5; 7.1%) têm ainda alguma expressão, mas muito inferior às anteriormente referidas.

### **3. Diagnóstico de necessidades de formação na EQS**

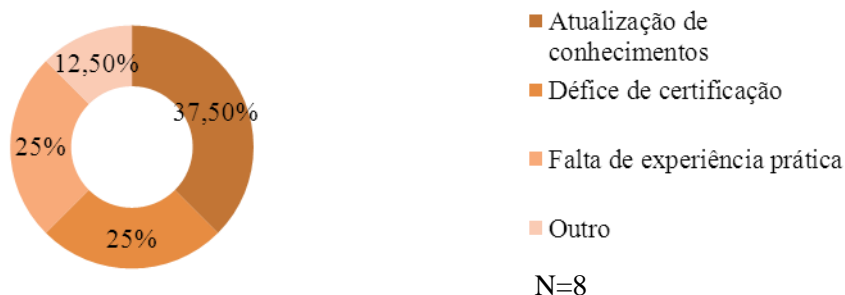
#### **3.1 Clientes particulares**

A aplicação do inquérito destinado a clientes particulares resultou no levantamento de 116 respostas que serão analisadas de seguida.

No inquérito aplicado a clientes particulares 93.1% (108) dos inquiridos sente-se preparado para a função que desempenha, existindo apenas uma percentagem residual de 6.9% (8) de indivíduos que não se sentem devidamente preparados. O nível de preparação dos indivíduos vai influenciar a sua procura mais ou menos ativa por ações de formação uma vez que esta se acentua quando existe uma desadequação entre os conhecimentos e qualificações reais e os esperados dos sujeitos. De acordo com os dados recolhidos, os inquiridos encontram-se na sua generalidade preparados para as funções desempenhadas o que se pode traduzir numa menor procura pela frequência de formação.

Consideramos necessário tentar compreender os motivos que levam estes 8 inquiridos a não se considerarem preparados para as funções que desempenham (gráfico 3) e constatamos que 37.5% (3) considera necessária uma atualização de conhecimentos, 25% (2) aponta o défice de certificação como uma lacuna na sua preparação para a função e outros 25% (2) revelam ter falta de experiência prática. Estas questões podiam ser facilmente combatidas através do investimento na formação uma vez que além desta poder servir o propósito da reciclagem de conhecimentos e respetiva certificação, esta não tem de se apresentar com um cariz exclusivamente prático, o que pode então responder à lacuna da experiência prática identificada.

Gráfico 3 - Motivos para os inquiridos não se sentirem preparados para a função que desempenham (%)



Fonte: Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação – Clientes particulares

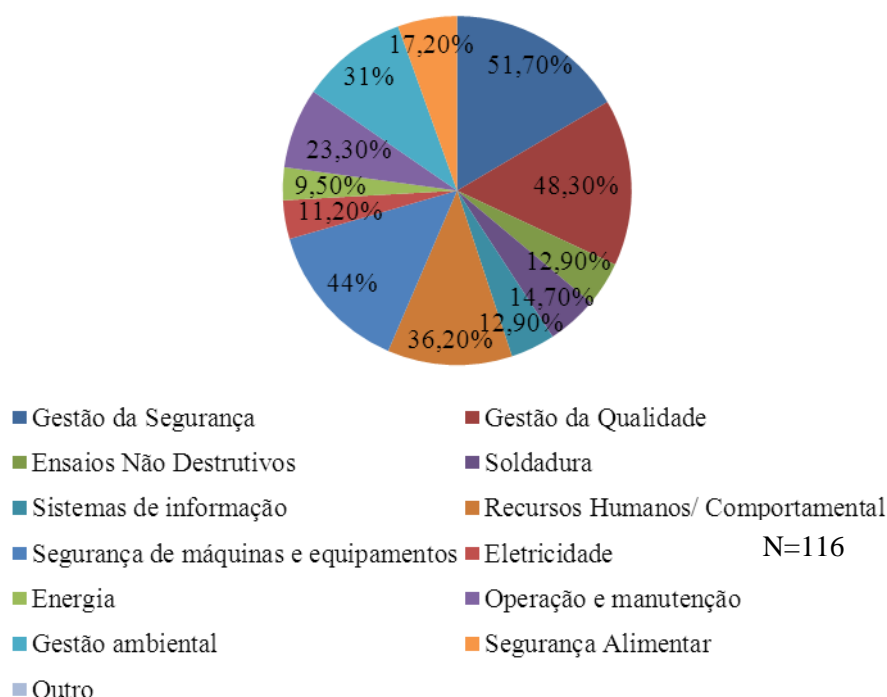
No total de respostas obtidas, apenas 25% (29) dos inquiridos têm responsabilidades ao nível da gestão da formação na empresa onde trabalham. Esta informação é importante para o estudo dos dados recolhidos uma vez que é necessário compreender se os inquiridos podem exercer influência ao nível da formação nas entidades onde se encontram inseridos. Desta feita podemos verificar que  $\frac{1}{4}$  dos inquiridos particulares têm um papel preponderante no que trata à formação, fazendo com que constituam como grupo de interesse para a EQS.

No que concerne às áreas de formação necessidades formativas identificadas<sup>23</sup> o gráfico 4 revela-nos as incidências constatadas.

---

<sup>23</sup> Trata de uma resposta de escolha múltipla, pelo que os inquiridos podiam selecionar mais do que uma opção o que justifica a alta percentagem apresentada.

Gráfico 4 - Áreas de formação em que o cliente tem maior necessidade de formação (%)



Fonte: Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação – Clientes particulares

Deste modo, destacam-se 5 áreas, apresentando-se todas elas com mais de 25 pontos percentuais nas preferências dos indivíduos:

- Gestão da Segurança;
- Gestão da Qualidade;
- Segurança de máquinas e equipamentos;
- Recursos Humanos/ Comportamental;
- Gestão ambiental.

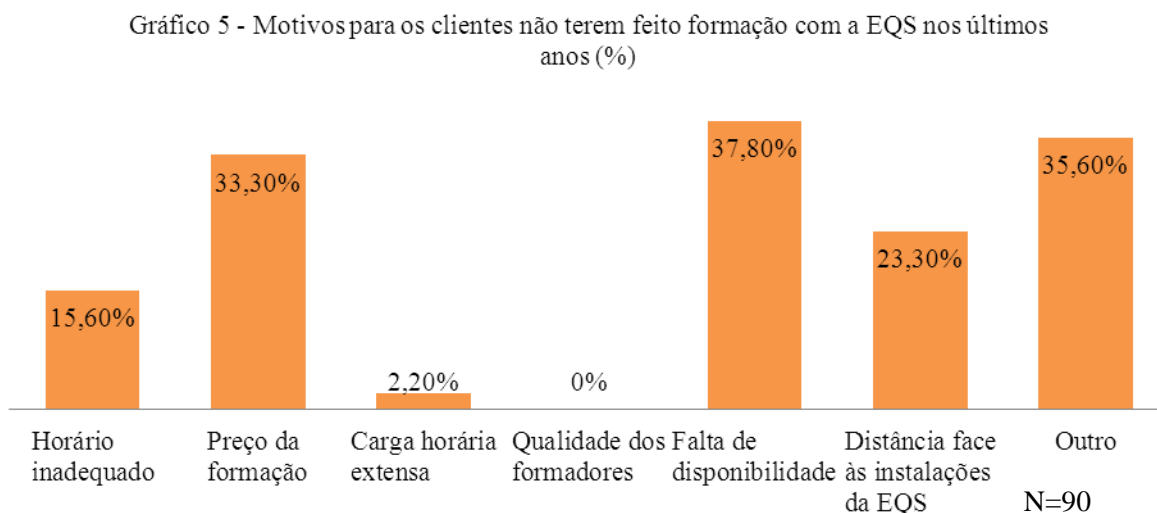
A área de formação em que os inquiridos têm menos necessidades de formação é a que diz respeito à Energia (11; 9.5%), tendo sido a única a apresentar menos de 10% das preferências dos clientes particulares.

Pretendíamos ainda perceber se os contactos que eram mantidos nas bases de dados do departamento de formação e para os quais os inquéritos foram enviados, haviam realizado formação com a EQS nos últimos anos<sup>24</sup>. Cerca de 22.4% (26) afirma que o fez. Dentro destes pudemos ainda verificar que 30.7% (8) dos inquiridos que

<sup>24</sup> Uma vez que esta base de dados se encontrava desatualizada.

realizaram formação com a EQS fizeram a formação Diretiva ATEX, 15.4% (4) assistiram às ações de formação em Segurança de Trabalhos em Espaços Confinados, Primeiros Socorros, Segurança de Máquinas e Equipamentos de Trabalho e Formação Básica em Segurança. Estes dados traduzem uma clara aposta na área de Gestão da segurança.

Visto que mais de 77% (90) dos inquiridos não realizaram formação com a EQS nos últimos anos, consideramos necessário tentar perceber quais foram os motivos<sup>25</sup> (gráfico 5). Destacam-se os inquiridos que apontam a falta de disponibilidade (34; 37.8%) como um dos motivos que fez com que não tivessem realizado formação com a EQS seguido dos que indicam o preço da formação (30; 33.3 %). Cerca de ¼ avançam com a distância face às instalações da EQS (21; 23.3%) e apenas 15.6% (14) refere o horário inadequado. Cerca de 35% (32) dos inquiridos apresentam outros motivos para não terem realizado formação com a EQS além dos apresentados, mas nem todos especificam quais.



Fonte: Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação – Clientes particulares

Dos 32 inquiridos que referiram outros motivos além dos elencados podemos constatar que cerca de 44% (14) não conhecia a EQS, 22.2% (7) considera que o Plano de Formação da EQS não se adequa às suas necessidades, 16.6% (5) não tiveram necessidades de formação, 5.6% (1) chegaram a inscrever-se para fazer formação na

<sup>25</sup> Trata de uma resposta de escolha múltipla, pelo que os inquiridos podiam selecionar mais do que uma opção o que justifica a alta percentagem apresentada.

EQS mas a ação não chegou a avançar, 5.6% (1) avança que a empresa em que se encontra inseridos não investe na formação dos trabalhadores e outros 5.6% (1) referem não ter tido oportunidade de realizar formação com a EQS.

Fornecemos aos inquiridos um conjunto de fatores de ponderação<sup>26</sup> a ter em conta no momento de realizar formação e verificamos que cinco dos fatores apresentados revelam uma percentagens acima dos 50%<sup>27</sup>, pelo que consideramos que estes são os fatores preponderantes quando os inquiridos decidem frequentar uma ação de formação. Seguem-se os fatores pela ordem percentual:

- Preço da formação (84; 72.4%);
- Certificação dos cursos (72; 62.6%);
- Disponibilidade de horário pós-laboral (70; 60.3%);
- Qualidade do formador (64; 55.2%);
- Qualidade da empresa de formação (62; 53.4%).

Sendo um dos objetivos do presente trabalho a conceção do plano de formação da EQS, pedimos aos inquiridos que nos indicassem sugestões de cursos que gostariam de ver no plano de formação da EQS. As respostas foram bastante dispersas, existindo apenas dois cursos que se repetiram nas sugestões dos clientes particulares, sendo estes o curso “Técnico de Higiene e Segurança no Trabalho Nível VI” (3; 17.6%) e o “Coordenação de Segurança em Obra” (2; 11.8%). Este último já é ministrado pela EQS, contudo apresenta uma carga horária reduzida uma vez que é um curso de sensibilização. A EQS encontra-se a trabalhar na análise da viabilidade de implementação da especialização em “Coordenação de Segurança em Obra” (com uma carga horária mais extensa) assim como do curso de “Técnico de Higiene e Segurança no Trabalho Nível VI”.

### **3.2 Clientes empresas**

Recolhemos 70 respostas através do inquérito aplicado aos clientes empresas do departamento de formação da EQS.

---

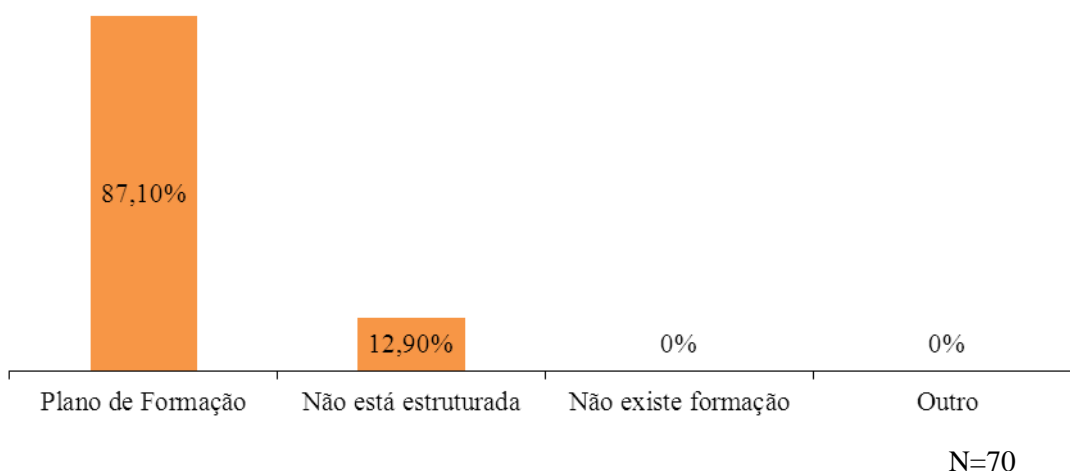
<sup>26</sup> Fatores de ponderação apresentados: qualidade do formador; preço da formação; qualidade da empresa de formação; disponibilidade de horário pós-laboral; datas da formação; acompanhamento por parte da empresa de formação; instalações da empresa de formação; localização da empresa de formação; certificação dos cursos; certificação internacional dos cursos; outro.

<sup>27</sup> Trata de uma resposta de escolha múltipla, pelo que os inquiridos podiam selecionar mais do que uma opção o que justifica a alta percentagem apresentada.

Consideramos necessário compreender a forma como a formação está organizada dentro das empresas inquiridas, recorrendo à análise das seguintes variáveis - a forma como está estruturada a formação promovida pela empresa; os fornecedores de formação a que a empresa recorre; quem assegura a formação na empresa; e os meios utilizados para realizar o diagnóstico de necessidades de formação interno.

A grande maioria das empresas inquiridas estrutura internamente a formação através de um plano de formação (gráfico 6).

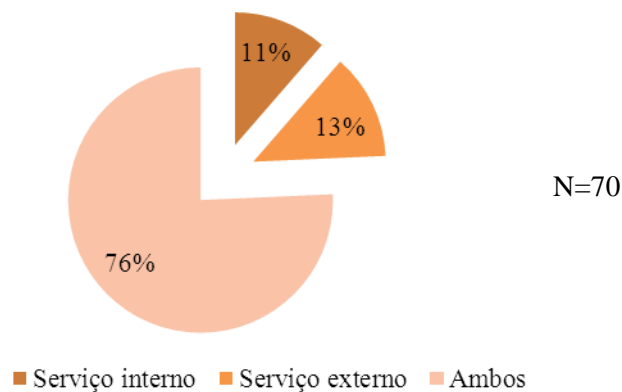
Gráfico 6 - De que forma está estruturada a formação na empresa (%)



Fonte: Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação – Clientes empresas

No que trata os tipos de fornecedores de formação a que os inquiridos recorrem, grande parte recorre a serviço interno e externo de formação (gráfico 7). Também os formadores que trabalham com as empresas são formadores internos e externos (56;80%).

Gráfico 7 - Fornecedor de formação a que a empresa recorre (%)

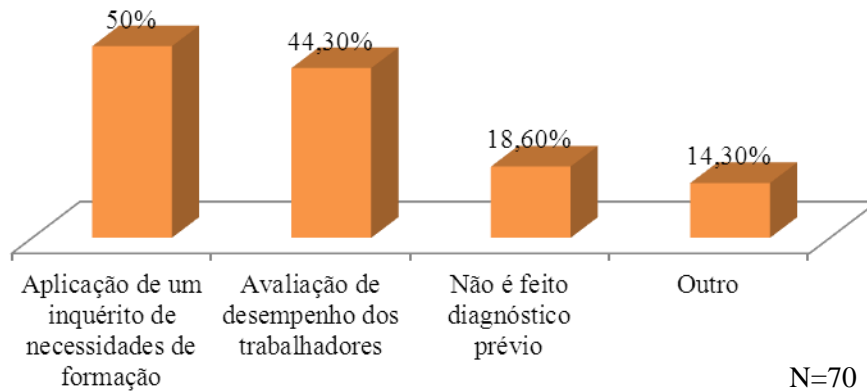


Fonte: Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação – Clientes empresas

Quanto aos meios utilizados para realizar o diagnóstico de necessidades de formação a nível interno (gráfico 8<sup>28</sup>), o meio mais utilizado é a aplicação de um questionário de necessidades de formação (35; 50%) seguindo-se a avaliação de desempenho dos trabalhadores (31; 44.3%). Uma vez que os inquiridos podiam escolher mais do que uma opção, há casos em que as empresas operacionalizam mais do que um instrumento de diagnóstico. Após cruzarmos os inquiridos que afirmam utilizar um inquérito de necessidades de formação e os que operacionalizam a avaliação de desempenho dos formadores pudemos constatar que cerca de 20% (14) utiliza os dois meios para proceder ao levantamento das necessidades de formação dos seus trabalhadores.

<sup>28</sup> Trata de uma resposta de escolha múltipla, pelo que os inquiridos podiam seleccionar mais do que uma opção o que justifica a alta percentagem apresentada.

Gráfico 8 - Métodos de levantamento de necessidades de formação a nível interno (%)



Fonte: Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação – Clientes empresas

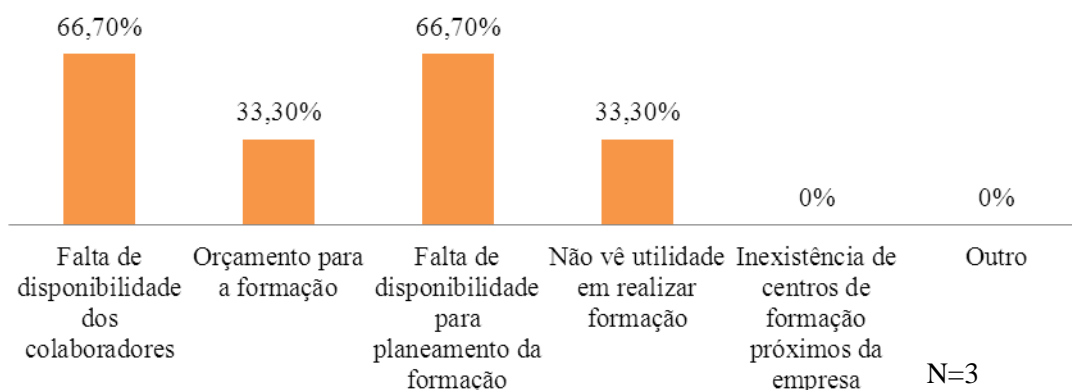
A esmagadora maioria das empresas inquiridas (95.7%) promoveu ações de formação para os seus trabalhadores nos últimos anos, contudo, apesar de ser um valor residual aquele que compreendia as empresas que não haviam promovido ações de formação para os seus trabalhadores, consideramos que deveríamos entender o porquê<sup>29</sup>.

Os principais motivos (gráfico 9) apontados são a falta de disponibilidade dos trabalhadores (2) e a falta de disponibilidade para planeamento da formação (2), seguindo-se o orçamento para a formação (1) e por fim o não reconhecer utilidade na realização de formação (1).

---

<sup>29</sup> Trata de uma resposta de escolha múltipla, pelo que os inquiridos podiam selecionar mais do que uma opção o que justifica a alta percentagem apresentada.

Gráfico 9 - Motivos para as empresas não terem realizado formação nos últimos anos (%)

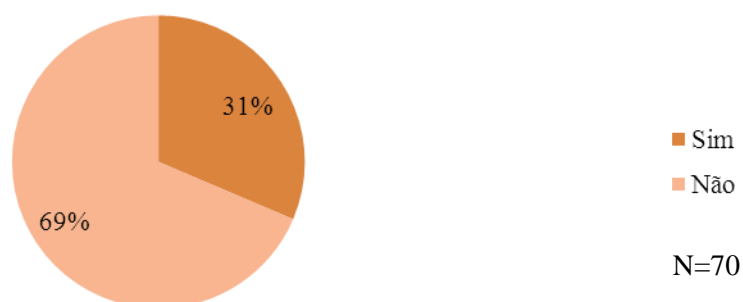


Fonte: Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação – Clientes empresas

Dos motivos previamente apresentados aos inquiridos apenas um não foi selecionado por nenhuma das empresas: inexistência de centros de formação próximos da empresa. Esta evidência permite-nos constatar que todas as empresas têm centros de formação relativamente próximos de si o que faz com que a concorrência entre distribuidores de oferta formativa aumente.

Procuramos verificar se as empresas inquiridas haviam realizado formação com a EQS nos últimos anos e observamos que 31.4% (22) das organizações inquiridas desenvolveram formação com a EQS (gráfico 10).

Gráfico 10 - Realização de formação com a EQS nos últimos anos (%)



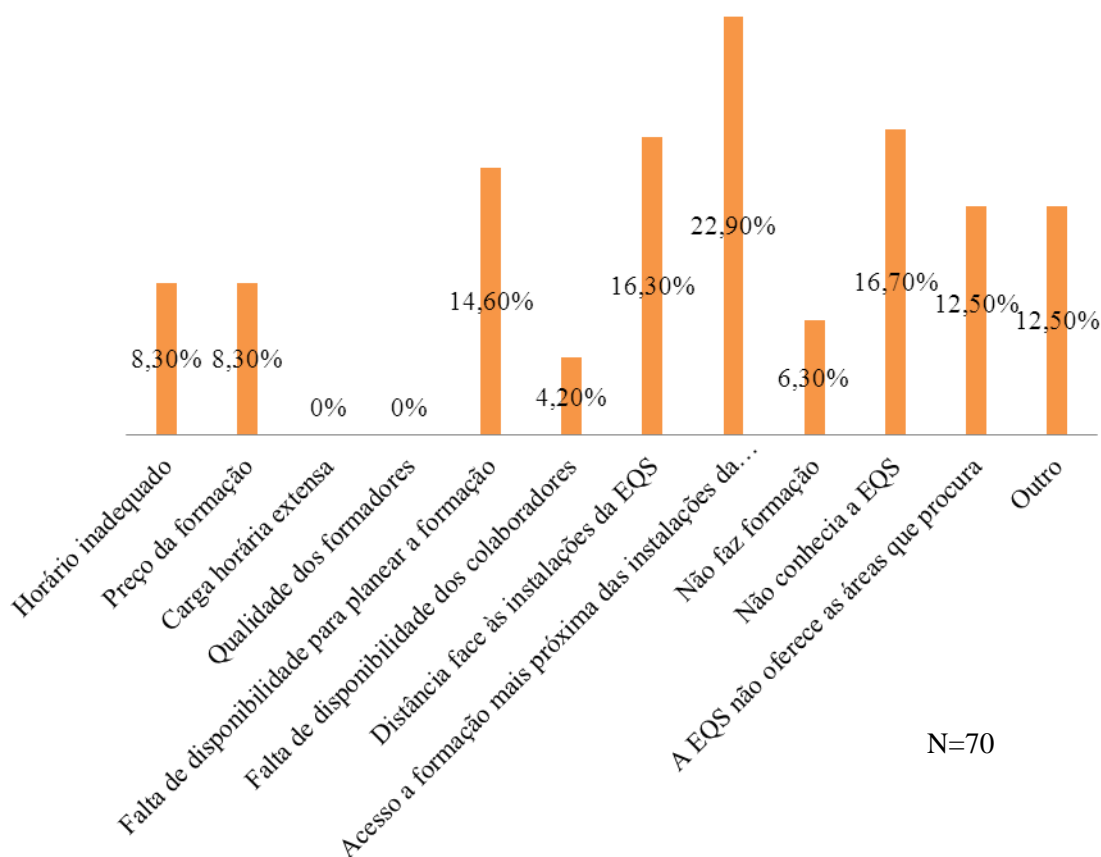
Fonte: Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação – Clientes empresas

Às empresas que realizaram formação com a EQS nos últimos anos foi pedido que nos indicassem quais as últimas ações realizadas, pelo que evidenciamos que os

cursos de “Primeiros Socorros” (7), “Segurança nos Trabalhos em Altura” (7), “Segurança na Manobra e Operação de Empilhadores” (6), “Safety Pass” (6) e “Diretiva ATEX” (6) foram os mais atendidos pelas empresas inquiridas.

Uma vez que o peso percentual das empresas que não realizaram formação com a EQS nos últimos é tão elevado (69%) avançamos para a compreensão destes dados (gráfico 11<sup>30</sup>).

Gráfico 11 - Motivos para não ter realizado formação com a EQS nos últimos anos (%)



Fonte: Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação – Clientes empresas

O principal motivo apresentado é o acesso a formação mais próxima das instalações da empresa (11), seguindo-se a distância face às instalações da EQS (8) e o desconhecimento da EQS enquanto entidade formadora (8). A falta de disponibilidade para o planeamento da formação (7) assim como o desajuste das áreas de interesse da

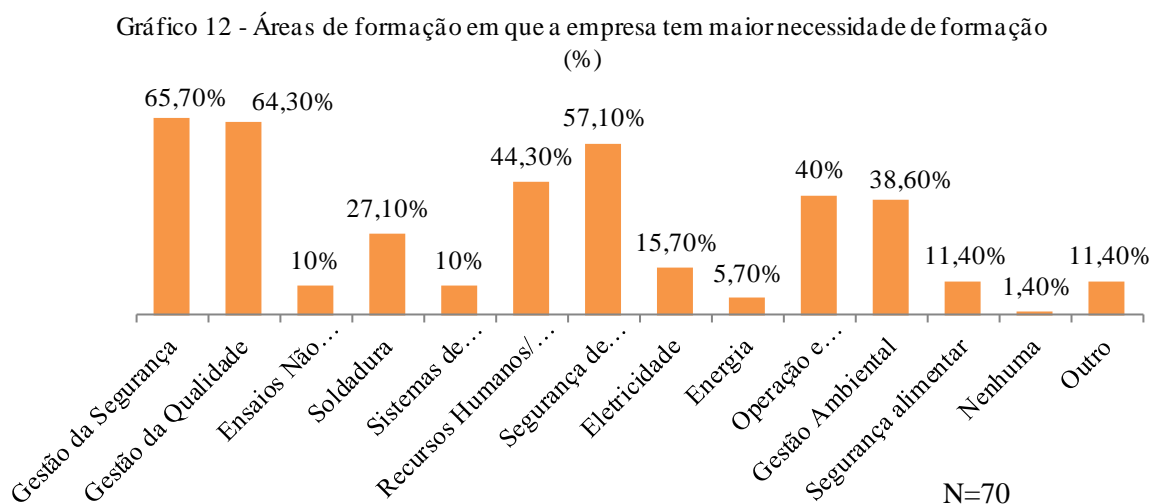
<sup>30</sup> Trata de uma resposta de escolha múltipla, pelo que os inquiridos podiam seleccionar mais do que uma opção o que justifica a alta percentagem apresentada.

empresa e as oferecidas pela EQS (6) seguem-se nas razões para as empresas não terem realizado formação com a EQS.

Ao inquirir as empresas acerca das suas necessidades de formação procuramos perceber as áreas em que estas procuram investir quando o tema é a formação dos seus trabalhadores (gráfico 12<sup>31</sup>). Consideramos todas as áreas de formação que a EQS disponibiliza de forma a perceber se estas vão de encontro à procura existente, contudo, mantivemos a opção “Outro” pois existem áreas que a EQS não considera e que podem ser representativas das necessidades dos clientes.

As áreas de formação em que os inquiridos têm mais necessidades de formação são as seguintes:

- Gestão da Segurança (46);
- Gestão da Qualidade (45);
- Segurança de Máquinas e Equipamentos (40);
- Recursos Humanos/Comportamental (31);
- Operação e Manutenção (28);
- Gestão Ambiental (27);
- Soldadura (19).



Fonte: Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação – Clientes empresas

<sup>31</sup> Trata de uma resposta de escolha múltipla, pelo que os inquiridos podiam seleccionar mais do que uma opção o que justifica a alta percentagem apresentada.

A área de formação em que os inquiridos apresentam menos necessidades é a de Energia (5.7%).

Do total de inquiridos, 87.1% (61) revela-se interessado em realizar formação ministrada pela EQS.

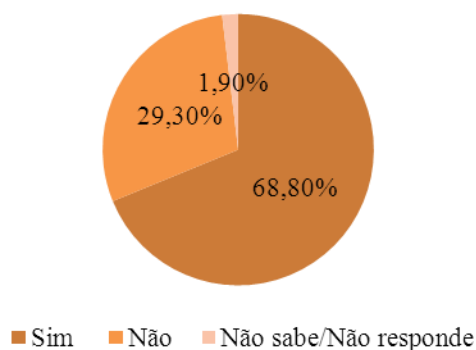
### **3.3 Estudantes**

Após diagnosticar as necessidades de formação dos clientes particulares e empresas do departamento de formação da EQS, consideramos importante enquanto cliente potencial compreender também a visão que os jovens que se encontram a frequentar o ensino superior têm acerca da formação profissional.

Estes dados permitem-nos ter uma perceção do que poderá ser o futuro mercado da formação, uma vez que inquirimos jovens que estão prestes a entrar no mercado de trabalho e que vão sentir a necessidade de a ele se adaptarem. A formação pode aqui ser um veículo imprescindível para alcançar esta maior flexibilidade de conhecimentos mas também de práticas, bem como a aprendizagem ao longo da vida.

Os estudantes, num total de 157, revelam, na sua maioria (68.8%), pretender continuar a sua formação após a conclusão do ciclo de estudos que frequentam (gráfico 13).

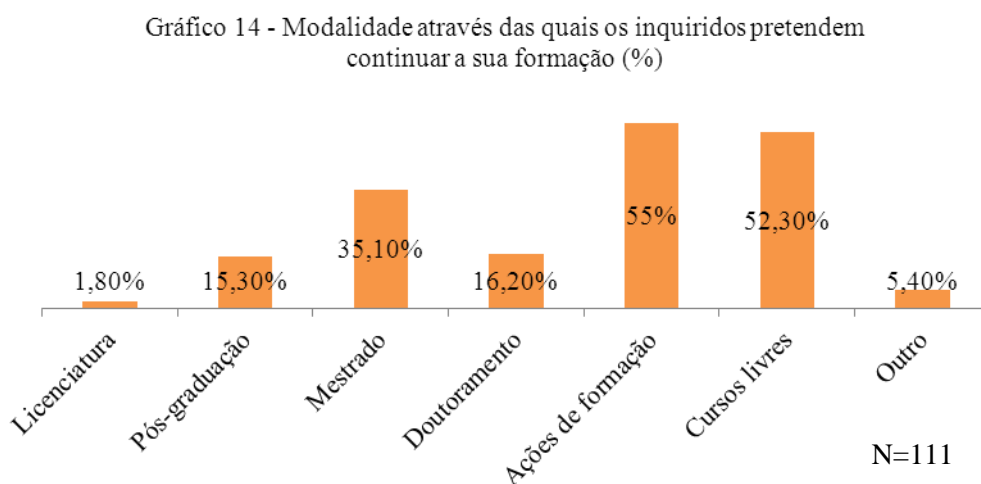
Gráfico 13 - Continuidade da formação após a conclusão do presente ciclo de estudos (%)



N=157

Fonte: Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação – Estudantes

Os inquiridos revelam que pretendem fazê-lo através de modalidades (gráfico 14<sup>32</sup>) como ações de formação (61), cursos livres (58) e mestrado (39). Com menos expressão temos as modalidades de doutoramento, pós-graduação e licenciatura que apesar de serem consideradas por alguns dos inquiridos não têm um peso percentual tão significativo quanto as anteriores.



Fonte: Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação – Estudantes

As áreas de formação em que os estudantes mais pretendem investir são as seguintes:

- Recursos Humanos/Comportamental (44);
- Gestão da qualidade (31).

As restantes áreas apresentaram procura mas todas elas abaixo dos 25 pontos percentuais, encontrando-se em último lugar a área de Eletricidade com apenas 0.9% dos inquiridos interessados.

#### **4. Satisfação com o departamento de formação da EQS**

Com vista a medirmos a satisfação dos clientes do departamento de formação da EQS elaboramos onze indicadores através dos quais os clientes avaliaram o seu grau de satisfação segundo uma escala<sup>33</sup>. Neste subponto analisamos apenas as respostas dos clientes particulares e empresas que efetivamente fizeram formação com a EQS de forma a manter a análise o mais fiel possível.

<sup>32</sup> Trata de uma resposta de escolha múltipla, pelo que os inquiridos podiam selecionar mais do que uma opção o que justifica a alta percentagem apresentada.

<sup>33</sup> Escala utilizada: Muito insatisfeito; Insatisfeito; Satisfeito; Muito Satisfeito.

Os indicadores escolhidos procuraram versar as diferentes componentes do processo de preparação da ação de formação, da realização da mesma assim como a apreciação global do serviço. Seguem-se os indicadores de satisfação aferidos numa escala de 4 níveis (muito insatisfeito; insatisfeito; satisfeito e muito satisfeito):

- Coordenação da formação;
- Eficácia na solução de questões;
- Apresentação de serviços/ soluções inovadoras;
- Relação qualidade-preço;
- Localização da EQS;
- Cumprimento de prazos;
- Adequação dos conteúdos programáticos;
- Desempenho dos formadores;
- Documentação de apoio;
- Emissão de certificados;
- Apreciação global do serviço prestado.

No que diz respeito à análise dos indicadores num primeiro momento optamos por analisar os diferentes graus de satisfação considerados de acordo com a escala usada assim como o peso percentual das não respostas; de seguida aglomeramos os graus de satisfação de forma a formar apenas duas variáveis. A junção dos graus de satisfação *Muito Insatisfeito* e *Insatisfeito* originou uma nova variável denominada Insatisfação geral enquanto os graus de satisfação *Satisfeito* e *Muito Satisfeito* resultam na nova variável a que apelidamos de Satisfação Geral. Estas duas análises são ambas feitas para cada grupo de inquiridos (clientes particulares e clientes empresas).

Desde já podemos ressaltar que nos dados recolhidos através do inquérito aplicado a clientes empresas (N=22), nenhum inquirido se mostrou muito insatisfeito com nenhum dos indicadores apresentados e apenas um se mostrou insatisfeito em cinco dos indicadores. No inquérito aplicado a clientes particulares (N=26) apenas um inquirido se mostrou muito insatisfeito com todos os indicadores apresentados.

Independentemente do indicador analisado verificamos que os resultados apresentam uma tendência positiva, concentrando as respostas nos graus de *satisfeito* e *muito satisfeito*.

**Tabela 4** – Satisfação dos clientes particulares e empresas com o serviço prestado pelo departamento de formação da EQS<sup>34</sup>

	Clientes Particulares (N=26)						Clientes Empresas (N=22)					
	(%)						(%)					
	1	2	3	4	5	T	1	2	3	4	5	T
<b>Coordenação da Formação</b>	3.8	3.8	50	42.3	-	100	-	4.5	63.6	37.8	-	100
<b>Eficácia na solução de questões</b>	3.8	7.7	50	30.8	7.7	100	-	4.5	59.1	27.3	9.1	100
<b>Apresentação de serviços/ soluções inovadoras</b>	3.8	11.5	53.8	19.2	11.5	100	-	-	81.8	13.6	4.5	100
<b>Relação qualidade-preço</b>	3.8	11.5	50	19.2	15.4	100	-	-	77.3	13.6	9.1	100
<b>Localização da EQS</b>	3.8	15.4	53.8	19.2	7.7	100	-	4.5	81.8	-	13.6	100
<b>Cumprimento de prazos</b>	3.8	-	42.3	38.5	15.4	100	-	-	68.2	27.3	4.5	100
<b>Adequação dos conteúdos programáticos</b>	3.8	7.7	38.5	38.5	11.5	100	-	-	72.7	22.7	4.5	100
<b>Desempenho dos formadores</b>	3.8	11.5	26.9	46.2	11.5	100	-	-	72.7	18.2	9.1	100
<b>Documentação de apoio</b>	3.8	7.7	46.2	30.8	11.5	100	-	4.5	77.3	9.1	9.1	100
<b>Emissão de certificados</b>	3.8	3.8	42.3	42.3	7.7	100	-	4.5	63.6	18.2	13.6	100
<b>Apreciação global do serviço prestado</b>	3.8	3.8	50	30.8	11.5	100	-	-	77.3	13.6	9.1	100

Os indicadores com maior número de não respostas no inquérito aplicado a particulares são a “relação qualidade-preço” e “cumprimento dos prazos” (4) enquanto no inquérito aplicado a empresas os indicadores em que foi observado o maior número de não respostas foram a “emissão de certificados” e “localização da EQS” (3).

Dos clientes particulares inquiridos, 46.2% revelam estar muito satisfeitos com o desempenho dos formadores. Por sua vez cerca de 53.8% dos inquiridos revelam

<sup>34</sup> Nesta tabela lê-se 1-Muito Insatisfeito; 2 – Insatisfeito; 3 – Satisfeito; 4 – Muito Satisfeito; 5 – Não sabe/ Não responde e T – Total.

encontrar-se satisfeitos com os indicadores “apresentação de serviços/ soluções inovadoras” e “localização da EQS” (14). O indicador “localização da EQS” comporta ainda o maior número de inquiridos particulares insatisfeitos (4), apesar do peso percentual ser bastante distinto entre si.

Por sua vez, os clientes empresas (7) mostram estar muito satisfeitos com a coordenação da formação. À semelhança dos clientes particulares, também os clientes empresas se encontram satisfeitos com a “apresentação de serviços/ soluções inovadoras” e “localização da EQS” (18). Em relação à insatisfação, tal como referido anteriormente, apenas um inquirido se revelou insatisfeito com os indicadores “coordenação da formação”, “eficácia na solução de questões”, “localização da EQS”, “documentação de apoio” e “emissão de certificados”.

Analisando a variável satisfação geral podemos verificar que os clientes particulares se encontram mais satisfeitos com a coordenação da formação (24), com a emissão de certificados (22) e com o cumprimento de prazos e eficácia na solução de questões (21). O indicador em que se verifica uma maior insatisfação geral é a localização da EQS (5).

Os clientes empresas apresentam uma elevada taxa de satisfação geral (95%) com os indicadores cumprimento de prazos, adequação dos conteúdos programáticos, coordenação da formação e apresentação de serviços/soluções inovadoras (21). A relação qualidade-preço, desempenho dos formadores e apreciação global verificam 20 inquiridos satisfeitos.

Apesar dos níveis de satisfação serem positivos, consideramos que estes podem ser melhorados. Para tal procuramos apresentar algumas sugestões de melhoria para que a EQS – Engenharia, Qualidade e Segurança, Lda. possa responder o melhor possível aos níveis de satisfação apresentados pelos seus clientes:

#### Coordenação da formação

- maior acompanhamento da coordenação nas formações que decorrem nas instalações da EQS;
- nas formações a decorrer nas instalações do cliente estar mais vezes presente um elemento da coordenação na abertura e fecho de cada ação;

#### Eficácia na solução de questões

- responder às questões dos clientes o mais depressa possível, não protelando no tempo;

#### Apresentação de serviços/ soluções inovadoras

- procurar ministrar cursos e certificações que não existam em Portugal, de forma a diferenciar os serviços de formação da EQS;
- acompanhamento de entidades internacionais de forma a que a EQS se mantenha na vanguarda das novas tendências da formação;

#### Relação qualidade-preço

- dinamização de campanhas promocionais;
- criação de conjuntos de cursos que respondam às necessidades dos clientes (packs de formação em determinada área);

#### Localização da EQS

- procurar estabelecer parcerias com entidades formadoras certificadas em zonas do país onde os formandos se encontram mais insatisfeitos com a localização da EQS;

#### Cumprimento de prazos

- estabelecer limite temporal máximo de resposta a pedidos de clientes;
- estabelecer limite temporal máximo para envio de certificados aos formandos (até uma semana após ter sido efetuado);

#### Adequação dos conteúdos programáticos

- com a devida antecedência traçar o perfil dos formandos e enviar ao formador com vista a que este adapte os conteúdos ao seu público-alvo;
- manter os conteúdos atualizados segundo as normas e legislação em vigor;

#### Desempenho dos formadores

- análise no final de cada formação o questionário de avaliação os formandos relativo ao desempenho do formador;

- cumprir na íntegra o estabelecido no procedimento interno de recrutamento de formadores (formadores com média de avaliação inferior a 3 não voltar a ser chamado para ministrar formação);

#### Documentação de apoio

- estabelecer um prazo para envio da documentação de apoio – 1 semana antes do início da ação enviar a documentação de apoio para todos os formandos inscritos e com pagamento efetuado;
- proceder ao envio da documentação via e-mail com vista a reduzir o desperdício de papel;

#### Emissão de certificados

- Reunir antecipadamente os dados de todos os formandos que vão frequentar a ação com vista a que estes dados não faltem na hora de emitir os certificados;
- No caso de não ser possível fazê-lo com antecedência, incutir a responsabilidade ao formador de verificar se todos os dados estão presentes.

## **Considerações finais**

Ao longo de cinco meses a EQS – Engenharia, Qualidade e Segurança Lda. acolheu o estágio curricular por nós proposto a fim de perceber quais as necessidades de formação dos clientes do seu departamento de formação e a sua satisfação com o serviço prestado. Este foi o ponto de partida do nosso trabalho que se desenrolou através da aplicação de três inquéritos por questionário onde procuramos diagnosticar as necessidades de formação e a satisfação dos clientes particulares e empresas assim como as expectativas dos estudantes do ensino superior face à formação ao longo da sua vida ativa.

Administramos os três inquéritos construídos *online* o que nos permitiu chegar a um maior número de inquiridos do que aquele que nos seria possível ao aplicar presencialmente a mesma técnica. No total dos três inquéritos aplicados (a clientes particulares, clientes empresas e estudantes) alcançámos 343 respostas, o que superou em larga escala o número de respostas previamente obtido nos inquéritos de levantamento de necessidades anteriormente levados a cabo pela EQS que não excederam nunca as 20 respostas.

As áreas de formação em que os inquiridos particulares e empresas apresentaram maiores necessidades de formação foram a gestão da segurança e a gestão da qualidade o que nos permite compreender que estas serão também as áreas em que mais apostarão no que à formação diz respeito. Como sugestão de melhoria propomos que a EQS aposte nas áreas de formação anteriormente referidas, com efeito a partir do próximo plano de formação. Para este efeito sugerimos ainda a aposta nos cursos de formação “Técnico de Higiene e Segurança no Trabalho Nível VI” e “Coordenação de Segurança em Obra” introduzindo-os como novidade formativa no próximo plano de formação.

Quando observamos os dados obtidos relativamente à satisfação dos clientes do departamento de formação da EQS rapidamente percebemos que estes se encontram na sua generalidade satisfeitos com o serviço prestado, ressaltando que os clientes empresas tendem a encontrar-se mais satisfeitos do que os clientes particulares. Nesta variável não foram incluídos os inquiridos estudantes dado que este não era o objetivo da aplicação do inquérito a estes destinado. Uma vez que os inquiridos insatisfeitos constituem uma percentagem residual nesta análise, propomos que a EQS continue o

trabalho feito até então uma vez que este tem tido uma boa avaliação por parte dos clientes. Contudo, uma vez que ainda foram registados inquiridos insatisfeitos, sugerimos que haja uma preocupação para a supressão da insatisfação dos clientes, nomeadamente nos indicadores “localização da EQS”, “apresentação de serviços/soluções inovadoras”, “relação qualidade-preço”, “desempenho dos formadores” pois são os que comportam grande parte da insatisfação geral registada.

Sugerimos que a EQS Learning Center aplique com mais frequência inquéritos de diagnóstico de necessidades de formação assim como de avaliação da satisfação pois é uma forma dos seus clientes sentirem que têm uma voz ativa e que a entidade os integra na tomada de decisões.

O balanço final do trabalho desenvolvido ao longo do presente ano letivo é bastante positivo uma vez que nos propusemos a estudar uma temática cada vez mais central nas discussões em torno da educação – a formação profissional – que tende cada vez mais a acompanhar a vida ativa dos indivíduos. Ora, sendo o trabalho um elemento crucial no enquadramento da vida adulta, é fulcral que cada vez mais a população ativa se faça munir de mecanismos capazes de a tornar mais competitiva no mercado de trabalho e mais qualificada para as funções que cada um desempenha. A EQS enquanto atividade acolhedora do estágio profissional tem neste âmbito um papel crucial uma vez que o objeto de estudo que procuramos trabalhar surgiu de uma necessidade expressa da entidade: procurar perceber mais e melhor as necessidades reais dos seus clientes no que trata a formação.

A esta vontade da entidade acolhedora, adicionamos a visão sociológica em torno do real social, capacitando a nossa análise de rigor científico e metodológico através do qual quebramos com a ilusão da transparência que a realidade sempre implica e atingimos os resultados agora apresentados.

## Referências bibliográficas

- ALMEIDA, A. J., ALVES, N. (2014). *A formação profissional nas empresas portuguesas: entre a tradição e os desafios da competitividade*. Lisboa: Mundos Sociais
- ALMEIDA, A. J., ALVES, N., BERNARDES, A., & NEVES, A. d. S. (2008). *Estruturas e práticas de formação profissional das médias e grandes empresas em Portugal*. Paper presented at the VI Congresso Português de Sociologia – Mundos Sociais: saberes e práticas, Lisboa. Universidade Nova de Lisboa. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. <http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/731.pdf>
- ALMEIDA, P. (2014). A importância da gestão pela competência. *Dirigir e Formar* (8/9), 12-15.
- AVANZINI, G. (1998). L'éducation des adultes. *Revue française de pédagogie* (123), 155-157.
- BAERT, P., & SILVA, F. C. d. (2014). *Teoria Social Contemporânea*. Lisboa: Mundos Sociais.
- BAPTISTA, J. (1985). *Uma gestão alternativa: para uma sociologia da participação nas organizações a partir de uma experiência portuguesa*. Lisboa: Relógio d'Água
- BARBIER, J.-M. & LESNE, M. (1986). *L'analyse des besoins en formation*. Paris: Jauze.
- BELL, D. (1973), *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*. New York: Basic Books.
- BERNARDO, J. (2004). Da educação e formação à educação-formação – Dois mundos complementares ou concorrentes? *Cadernos Sociedade e Trabalho* (4), 57-75.
- BLUME, B. D., FORD, J. K., BALDWIN, T. T., & HUANG, J. L. (2009). Transfer of Training: A Meta-Analytic Review. *Journal of Management*, 36(4), 1065-1105. Retrieved from <http://jom.sagepub.com/content/36/4/1065.abstract>

BOURDIEU, P. C., Patrick. (2007). Os excluídos do interior. In M. A. NOGUEIRA & A. CATANI (Eds.), *Escritos de educação* (pp. 217-227). Petrópolis, RJ: Vozes.

BRADSHAW, J. (2013). The taxonomy of social need. In R. COOKSON, R. SAINSBURY, & C. GLENDINNING (Eds.), *Jonathan Bradshaw on Social Policy. Selected Writings 1972–2011* (pp. 1-11). York: York Publishing Services.

CABRERA, A. (2006). *Dirección strategica de personas: evidencia y perspectivas para el siglo XXI*. Madrid: Prentice Hall.

CAETANO, A., PASSOS, A., CAL, M., CARMO, M., ALCOBIA, P., ALVES, P., TAVARES, S. (2000). *Mudança organizacional e gestão de recursos humanos*. Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional.

CAETANO, A., SILVA, S. A., TAVARES, S. M., & SANTOS, S. C. (2014). *Formação e Desenvolvimento Organizacional. Abordagens e Casos Práticos em Portugal*. Lisboa: Mundos Sociais.

CANÁRIO, R. (2000). *Educação de adultos: um campo e uma problemática*. Lisboa: EDUCA.

CAPUCHA, L. (2005). *Desafios da Pobreza*. Oeiras: Celta.

CARAMUJO, E. (2014). Qualificações, Inovação e Aprendizagem ao longo da vida: factores-chave para a competitividade baseada no conhecimento. *Dirigir e Formar* (8/9), 16-21.

CARDIM, J. (2009). *Gestão da formação nas organizações: a formação na prática e na estratégia das organizações*. Lisboa: Lidel.

CARDIM, J. C. (2005). *Do ensino industrial à formação profissional: as políticas públicas de qualificação em Portugal*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

CARDIM, J. C. (2006). *Formação profissional: problemas e políticas*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

CARDIM, J. C. (2007). *O universo das profissões*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

CASTELLS, M. (2009). *Communication Power*. Oxford: *Oxford University Press*.

CEITIL, M. (2007). O Papel da Formação no Desenvolvimento de Novas Competências. In A. CAETANO, & VALA, J. (Ed.), *Gestão de Recursos Humanos: contextos, processos e técnicas* (pp. 327-355). Lisboa: Editora RH.

CHIAVENATO, I. (1989). *Recursos humanos na empresa*. São Paulo: Editora Atlas.

CHIAVENATO, I. (2008). *Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos: como incrementar talentos na empresa* (7ª ed.). São Paulo: Atlas.

COIMBRA, J.; PARADA, F.; IMAGINÁRIO, L. (2001). *Formação ao longo da vida e gestão da carreira* Lisboa: Direcção-Geral do Emprego e Formação Profissional.

CORTESÃO, L., LEITE, C., MADEIRA, R., NUNES, R., & TRINDADE, R. (2000). *Nos Bastidores da Formação: contributo para o conhecimento da situação actual da formação de adultos para a diversidade em Portugal*. Oeiras: Celta.

COUTINHO, C. (2013). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas: teoria e prática* (2ª ed.). Coimbra: Almedina.

CRESWELL, J. W. (2007). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. Porto Alegre: Artmed.

CRUZ, J.; VALADAS, P. (1998). *Formação profissional em Portugal: do levantamento de necessidades à avaliação*. Lisboa: Sílabo.

DESHAIES, B. (1992). *Metodologia da Investigação em Ciências Humanas*. Lisboa: Instituto Piaget

EDGELL, S. (2012). *The Sociology of Work: Continuity And Change In Paid And Unpaid Work* (2ª ed.) Londres: Sage Publications.

EQS – Engenharia, Qualidade e Segurança, Lda. (2015). *Manual do Sistema Integrado de Gestão* Porto: EQS – Engenharia, Qualidade e Segurança, Lda.

EQS – Engenharia, Qualidade e Segurança, Lda. (2015). *Manual de Qualidade da Actividade Formativa*, Porto: EQS – Engenharia, Qualidade e Segurança, Lda.

EXPOENTE, Serviços de Economia e Gestão, S.A. (2007). *Manual de Boas Práticas. Recurso Didático para Formação Intra-Empresas*. Braga: Exponte – Serviços de Economia e Gestão, S.A.

FABRE, M. (1994). *Penser la Formation*. Paris: Presses Universitaires de France

FORD, J. (1997). *Improving Training Effectiveness in work organizations*. New York: Lawrence Erlbolum Associates Inc.

GHIGLIONE, R.; MATALON, B. (2005). *O inquérito: teoria e prática*. (4ª ed.) Oeiras: Celta Editora.

GOLDSTEIN, I.; FORD, K. (2002). *Training in organizations: Needs assessment, Development and evaluation*. Belmont: Wodsworth.

GUERREIRO, M.; ABRANTES, P. (2007). *Transcrições Incertas. Os Jovens perante o Trabalho e a Família*. Lisboa: CITE.

HART, L. (1993). *Métodos de formação que funcionam: métodos e estratégias inovadoras de formação*. Lisboa: Monitor.

HONORÉ, B. (1980)- *Para una teoria de la formation : dinamica de la formatividad*. Madrid: Narcea.

HUOT, R. (2002). *Métodos quantitativos para as ciências humanas*. Lisboa: Instituto Piaget.

IAROSSE, G. (2011). *O poder da concepção em inquéritos por questionário: um guia do utilizador para administrar inquéritos por questionário, interpretar resultados e influenciar os respondentes*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

INE. (2013). *Aprendizagem ao longo da vida – Inquérito à Educação e Formação de Adultos 2011*. Retrieved from [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_publicacoes&PUBLICACOE\\_Spub\\_boui=153406399&PUBLICACOESmodo=2&xlang=pt](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOE_Spub_boui=153406399&PUBLICACOESmodo=2&xlang=pt)

- INGLEHART, R. (2008). Changing Values among Western Publics from 1970 to 2006. *West European Politics*, 31(1-2), 130–146. Retrieved from <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01402380701834747>
- KOVÁCS, I. (2002). *As Metamorfoses do Emprego: Ilusões e Problemas da Sociedade da Informação*. Oeiras: Celta Editora.
- KOVÁCS, I.; CASTILLO, J. (1998). *Novos modelos de produção: trabalho e pessoas*. Oeiras: Celta.
- LAFFIN, M. (2012). *Educação de Jovens e Adultos, Diversidade e o Mundo do Trabalho*. Unijuí: Ijuí, RS.
- LEPLAT, J. (2002). *Psychologie de la formation, jalons et perspectives*. Toulouse: Octarés.
- LOPES, M. (2004). Formação profissional e crise do emprego. *Cadernos Sociedade e Trabalho* (4), 89-102.
- MACIONIS, J.; PLUMMER, K. (2002). *Sociology: a global introduction* (2<sup>a</sup> ed.) Harlow: Prentice Hall.
- MANN, P. (1983). *Métodos de investigação sociológica* (5<sup>a</sup> ed). Rio de Janeiro: Zahar Editores.
- MEIGNANT, A. (1997). *Manager la formation*. Liaisons: Rueil-Malmaison.
- MELO, P. (2015). *Gestão de recursos humanos nas pequenas e médias empresas: contextos, métodos e aplicações*. Lisboa: RH Editora.
- MILANO, M.; ULLIUS, D. (1998). *Designing powerful training: the sequential-iterative model (SIM)*. Londres: Wiley.
- MINTZBERG, H. (1995). *Estrutura e dinâmica das organizações*. Lisboa: Dom Quixote.
- MOURA, R. (2001). *Evolução das Políticas de Formação nas Empresas*. Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional.

- MSST/DEEP (2004). Formação Profissional. *Cadernos Sociedade e Trabalho* (4).
- OLIVEIRA, C. (1999). *A educação como processo auto-organizativo: fundamentos teóricos para uma educação permanente e comunitária*. Lisboa: Instituto Piaget.
- PARENTE, C.; VELOSO, L. (1993) – Impacto da formação: avaliação das situações de emprego e trajetórias profissionais. *II Congresso Português de Sociologia – Estruturas sociais e desenvolvimento: actas*. Lisboa: Sodilivros.
- PARENTE, C. (1995). *Avaliação de impacto da formação sobre as trajetórias profissionais e a competitividade empresarial: um ensaio em empresas do sector têxtil do Vale do Ave*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa do Instituto Universitário de Lisboa.
- PARENTE, C. (coord.) (2014) – *Empreendedorismo Social em Portugal*. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. V. (2003). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- REBELO, G. (2014). Gerir Recursos Humanos na sociedade do conhecimento: o desafio da inovação. *Dirigir e Formar* (8/9), 3-11.
- REGO, A., CUNHA, M. C., GOMES, J. F. S., CUNHA, C. C., CABRAL-CARDOSO, C., & MARQUES, C. A. (2012). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*. Lisboa: Sílabo.
- RIBEIRO, F. (2002). O desafio da formação profissional: novo paradigma, novo modelo formativo. In *Congresso Internacional de Arquivos, Bibliotecas, Centros de Documentação e Museus* (pp. 419-440). São Paulo: FEBAB.
- SAINSAULIEU, R. (2001). *Sociologia da empresa: organização cultura e desenvolvimento*. Lisboa: Instituto Piaget.
- SILVESTRE, C. (2003) *Educação/ formação de adultos como dimensão dinamizadora do sistema educativo/ formativo*. Instituto Piaget.

SULEMAN, F. (2007). *O Valor das Competências. Um estudo aplicado ao sector bancário*. Lisboa: Livros Horizonte.

TOMÁS, M.; ANTUES, A. B.; CAMPOS, M. C. C.; SILVA, M. N. S.; SOUSA, M. L. M. T. (2001). *Terminologia de Formação Profissional*. Lisboa: CIME.

UNESCO (1978). *Conferência Internacional da UNESCO sobre Educação de Adultos*. Braga: Universidade do Minho/Unidade de Educação de Adultos

UNESCO (1997). *Adult Education. The Hamburg Declaration. The Agend for the Future*. Hamburg: UNESCO – Institute For Education.

VELOSO, L., & SILVA, O. S. (2007). A educação, formação e certificação de adultos: os eixos teóricos estruturantes do objecto de estudo. In C. PARENTE (Ed.), *Educação, formação e certificação de adultos: avaliação de impactes no Vale do Sousa* (pp. 13 - 68). Paços de Ferreira: Associação Empresarial de Paços de Ferreira.

VIEIRA, M. (2011). As letras e o novo paradigma de ensino-aprendizagem: da teoria à prática : reflexões e contributo. *História: Revista da FLUP, I*, 41-60. Retrieved from <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/56862/2/fatimavieiralettras000139037.pdf>.

*Diagnóstico de Necessidades de Formação da EQS:  
entre uma avaliação de satisfação e a conceção de um plano de formação*

## **Anexos**

Anexo 1 –

Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação aplicado a clientes particulares

## **Diagnóstico de Necessidades de formação – Particulares**

Este questionário foi desenvolvido no contexto de um estágio curricular levado a cabo na EQS, no âmbito do Mestrado em Sociologia lecionado na Faculdade de Letras da Universidade do Porto. A informação aqui fornecida será mantida na confidencialidade dos serviços de formação da EQS.

Vivendo numa época de contante mudança, consideramos fundamental auscultar as necessidades e a satisfação dos nossos clientes relativamente ao serviço de formação da empresa, pelo que gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário.

Muito Obrigada!

### **Caraterização profissional**

**1. Condição perante o trabalho (selecione apenas uma opção)**

	Empregado/a
	Desempregado/a
	Estudante
	Doméstico/a
	Reformado/a
	Trabalhador-estudante
	Outra. Qual?

**2. Situação na profissão (selecione apenas uma opção)**

	Trabalhador por conta de outrem
	Trabalhador por conta própria (entre 1-4 trabalhadores)
	Trabalhador por conta própria (5 trabalhadores ou mais)
	Outra. Qual?

**3. Nome da empresa**

**4. Cargo que desempenha**

**5. Sente-se preparado para a função que desempenha? (selecione apenas uma opção)**

	Sim
	Não

6. Caso tenha respondido “Não” na questão anterior, refira os motivos para tal.

7. Indique as ações de formação que considera necessárias para a melhoria do seu desempenho profissional.

8. Tem responsabilidades ao nível da gestão da formação da empresa onde trabalha? (selecione apenas uma opção)

	Sim
--	-----

9. aquele que dirige).

	Não
--	-----

Indique as situações-problema que se verificam mais frequentemente no seu serviço (ou

11. Indique as ações de formação que pensa poderem solucionar as situações-problema anteriormente referidas.

12. De acordo com as seguintes áreas de formação, assinale aquelas que melhor correspondem às suas necessidades de formação. (marcar tudo o que for aplicável)

	Gestão da segurança
	Gestão da qualidade
	Ensaaios não destrutivos
	Soldadura
	Sistemas de informação
	Recursos humanos/ Comportamental
	Segurança de máquinas e equipamentos
	Eletricidade
	Energia
	Operação e manutenção
	Gestão ambiental
	Segurança alimentar

	Nenhuma
	Outra. Qual?

**13.** Nos últimos anos realizou formação na EQS? (selecione apenas uma opção)

	Sim
	Não

**14.** Caso tenha respondido “Sim” na questão anterior indique-nos quais as ações de formação que frequentou.

**15.** Caso tenha respondido “Não” na questão 12, indique-nos os motivos para tal. (marcar tudo o que for aplicável)

	Horário inadequado
	Preço da formação
	Carga horária extensa
	Qualidade dos formadores
	Falta de disponibilidade para planeamento da formação
	Falta de disponibilidade dos colaboradores
	Distância face às instalações da EQS
	Acesso a formação mais próxima das instalações da empresa
	Não faz formação
	Outra. Qual?

### **Satisfação com a EQS**

Para nós a sua opinião tem valor!

Caso tenha realizado formação com a EQS, avalie o nosso serviço.

**16.** Sugira-nos cursos que gostaria de realizar e que não encontra na oferta formativa da EQS.

**17.** Quando pensa frequentar uma ação de formação, quais são para si os principais fatores de ponderação? (marcar tudo o que for aplicável)

	Qualidade do formador
	Preço da formação
	Qualidade da empresa de formação
	Disponibilidade de horário pós-laboral
	Datas da formação
	Acompanhamento por parte da empresa de formação
	Instalações da empresa de formação
	Localização da empresa de formação
	Certificação dos cursos
	Certificação internacional dos cursos
	Outra. Qual?

**18.** Indique o seu grau de satisfação com o serviço de formação da EQS de acordo com a seguinte escala onde 1 – Muito insatisfeito, 2 – Insatisfeito; 3 – Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito.

	1 – Muito Insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Satisfeito	4 – Muito Satisfeito
Coordenação da formação				
Eficácia na resolução de questões				
Apresentação de serviços/ soluções inovadoras				
Relação qualidade-preço				
Localização da EQS				
Cumprimento de prazos				
Adequação dos conteúdos programáticos aos objetivos da formação				
Desempenho dos formadores				
Documentação de apoio				
Emissão de certificados				
Apreciação global do serviço prestado				

### **Caraterização sociodemográfica**

**19.** Sexo (selecione apenas uma opção)

	Feminino
	Masculino

**20.** Idade

**21.** E-mail

**22.** Telefone/Telemóvel

**23.** Código-postal

**24.** Habilitações literárias (selecione apenas uma opção)

	Menos de 4 anos de escolaridade
	4 anos de escolaridade (1.º ciclo do ensino básico)
	6 anos de escolaridade (2.º ciclo do ensino básico)
	9 anos de escolaridade (3.º ciclo do ensino básico)
	11.º ano
	12.º ano (ensino secundário)
	Curso tecnológico/ profissional/ outros (Nível III)
	Bacharelato
	Licenciatura
	Pós-graduação
	Mestrado
	Doutoramento
	Curso de especialização tecnológica
	Outra. Qual?

*Diagnóstico de Necessidades de Formação da EQS:  
entre uma avaliação de satisfação e a conceção de um plano de formação*

Anexo 2 –

Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação aplicado a clientes empresas

## **Diagnóstico de Necessidades de formação – Empresas**

Este questionário foi desenvolvido no contexto de um estágio curricular levado a cabo na EQS, no âmbito do Mestrado em Sociologia lecionado na Faculdade de Letras da Universidade do Porto. A informação aqui fornecida será mantida na confidencialidade dos serviços de formação da EQS.

Vivendo numa época de contante mudança, consideramos fundamental auscultar as necessidades e a satisfação dos nossos clientes relativamente ao serviço de formação da empresa, pelo que gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário.

Muito Obrigada!

### **A formação na Organização**

1. De que forma está estruturada a formação promovida pela empresa? (selecione apenas uma opção)

<input type="checkbox"/>	Através de um plano de formação
<input type="checkbox"/>	Não está estruturada
<input type="checkbox"/>	Não existe formação
<input type="checkbox"/>	Outra. Qual?

2. Qual o fornecedor de formação ao qual a empresa recorre? (selecione apenas uma opção)

<input type="checkbox"/>	Serviço interno da empresa
<input type="checkbox"/>	Serviço de empresas de formação
<input type="checkbox"/>	Ambos
<input type="checkbox"/>	Nenhum

3. Quem assegura a formação na empresa? (selecione apenas uma opção)

<input type="checkbox"/>	Formador interno
<input type="checkbox"/>	Formador externo
<input type="checkbox"/>	Ambos

	Outra. Qual?
--	--------------

4. Quais os meios utilizados para realizar o diagnóstico de necessidades de formação da empresa? (marcar tudo o que for aplicável)

	Aplicação de um questionário de necessidades de formação
	Avaliação do desempenho dos trabalhadores
	Não é feito diagnóstico prévio
	Outra. Qual?

5. A empresa promoveu ações de formação para os seus colaboradores nos últimos anos? (selecione apenas uma opção)

	Sim
	Não

6. Caso tenha respondido “Não” na questão anterior indique-nos quais os principais motivos para a empresa não ter realizado formação. (marcar tudo o que for aplicável)

	Falta de disponibilidade dos colaboradores
	Orçamento para formação
	Falta de disponibilidade para planeamento da formação
	Não ver utilidade em realizar formação
	Inexistência de centros de formação próximos das instalações da empresa
	Outra. Qual?

7. Por favor indique quais foram as últimas duas ações de formação levadas a cabo pela empresa.

8. Nos últimos anos realizou formação na EQS? (selecione apenas uma opção)

	Sim
	Não

**9.** Caso tenha respondido “Sim” na questão anterior indique-nos duas das ações de formação que a empresa desenvolveu com a EQS.

**10.** Caso tenha respondido “Não” na questão 8, indique-nos os motivos para tal. (marcar tudo o que for aplicável)

	Horário inadequado
	Preço da formação
	Carga horária extensa
	Qualidade dos formadores
	Falta de disponibilidade para planeamento da formação
	Falta de disponibilidade dos colaboradores
	Distância face às instalações da EQS
	Acesso a formação mais próxima das instalações da empresa
	Não faz formação
	Outra. Qual?

**11.** De acordo com as seguintes áreas de formação, assinale aquelas que melhor correspondem às necessidades dos trabalhadores da sua empresa. (marcar tudo o que for aplicável)

	Gestão da segurança
	Gestão da qualidade
	Ensaio não destrutivo
	Soldadura
	Sistemas de informação
	Recursos humanos/ Comportamental
	Segurança de máquinas e equipamentos
	Eletricidade
	Energia
	Operação e manutenção
	Gestão ambiental
	Segurança alimentar

	Nenhuma
	Outra. Qual?

- 12.** A empresa estaria interessada em realizar formação ministrada pela EQS?  
(selecione apenas uma opção)

	Sim
	Não

**Satisfação do cliente**

Para nós a sua opinião tem valor!

Caso tenha realizado formação com a EQS, avalie o nosso serviço.

- 13.** Indique o seu grau de satisfação com o serviço de formação da EQS de acordo com a seguinte escala onde 1 – Muito insatisfeito, 2 – Insatisfeito; 3 – Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito.

	1 – Muito Insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Satisfeito	4 – Muito Satisfeito
Coordenação da formação				
Eficácia na resolução de questões				
Apresentação de serviços/ soluções inovadoras				
Relação qualidade-preço				
Localização da EQS				
Cumprimento de prazos				
Adequação dos conteúdos programáticos aos objetivos da formação				
Desempenho dos formadores				
Documentação de apoio				
Emissão de certificados				
Apreciação global do serviço prestado				

- 14.** Recomendaria os serviços de formação da EQS a outros?

	Sim
	Não

### **Caraterização da organização**

**15.** Nome da empresa

**16.** Código-postal da empresa

**17.** Secção CAE da empresa (selecione apenas uma opção)

	A – Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca
	B – Indústrias extrativas
	C – Indústrias transformadoras
	D – Eletricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio
	E – Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento, gestão de resíduos e despoluição
	F – Construção
	G – Comércio por grosso e retalho; reparação de veículos automóveis e motociclos
	H – Transportes e armazenagem
	I – Alojamento, restauração e similares
	J – Atividades de informação e de comunicação
	K – Atividades financeiras e de seguros
	L – Atividades imobiliárias
	M – Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares
	N – Atividades administrativas e dos serviços de apoio
	O – Administração pública e defesa; segurança social obrigatória
	P – Educação
	Q – Atividades de saúde humana e apoio social
	R – Atividades artísticas, de espetáculos, desportivas e recreativas
	S – Outras atividades de serviços
	T – Atividades das famílias empregadoras de pessoal doméstico e atividades de produção das famílias para uso próprio
	U – Atividades dos organismos internacionais e outras instituições extra-territoriais

**18.** Número de trabalhadores da empresa (selecione apenas uma opção)

	Até 9 trabalhadores
	Entre 10 e 29 trabalhadores
	Entre 50 e 249 trabalhadores
	250 trabalhadores ou mais

**19. Volume de negócios (selecione apenas uma opção)**

	Menos de 2 milhões de euros
	Mais de 2 milhões de euros e menos de 10 milhões de euros
	Mais de 10 milhões de euros e menos de 50 milhões de euros
	Mais de 50 milhões de euros

Anexo 3 –

Inquérito de diagnóstico de necessidades de formação aplicado a estudantes

## **Diagnóstico de Necessidades de formação – Estudantes**

Este questionário foi desenvolvido no contexto de um estágio curricular levado a cabo na EQS, no âmbito do Mestrado em Sociologia lecionado na Faculdade de Letras da Universidade do Porto. A informação aqui fornecida será mantida na confidencialidade dos serviços de formação da EQS.

Vivendo numa época de contante mudança, consideramos fundamental auscultar as necessidades e a satisfação dos nossos clientes relativamente ao serviço de formação da empresa, pelo que gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário.

Muito Obrigada!

### **Formação académica**

1. Ciclo de estudos que frequenta (selecione apenas uma opção)

	Licenciatura
	Pós-graduação
	Mestrado
	Doutoramento
	Outra. Qual?

2. Curso que frequenta  
3. Ano que frequenta

### **Caraterização profissional**

4. Condição perante o trabalho (selecione apenas uma opção)

	Empregado/a
	Desempregado/a
	Estudante
	Doméstico/a
	Reformado/a
	Trabalhador-estudante
	Outra. Qual?

**5. Situação na profissão (selecione apenas uma opção)**

	Trabalhador por conta de outrem
	Trabalhador por conta própria (entre 1-4 trabalhadores)
	Trabalhador por conta própria (5 trabalhadores ou mais)
	Outra. Qual?

**A formação na profissão**

**6.** Nome da empresa

**7.** Cargo que desempenha

**8.** Sente-se preparado para a função que desempenha? (selecione apenas uma opção)

	Sim
	Não

**9.** Caso tenha respondido “Não” na questão anterior, refira os motivos para tal.

**10.** Indique as ações de formação que considera necessárias para a melhoria do seu desempenho profissional.

**11.** Tem responsabilidades ao nível da gestão da formação da empresa onde trabalha? (selecione apenas uma opção)

	Sim
	Não

**12.** Indique as situações-problema que se verificam mais frequentemente no seu serviço (ou aquele que dirige).

**13.** Indique as ações de formação que pensa poderem solucionar as situações-problema anteriormente referidas.

**14.** De acordo com as seguintes áreas de formação, assinale aquelas que melhor correspondem às suas necessidades de formação. (marcar tudo o que for aplicável)

	Gestão da segurança
	Gestão da qualidade
	Ensaaios não destrutivos
	Soldadura
	Sistemas de informação
	Recursos humanos/ Comportamental
	Segurança de máquinas e equipamentos
	Eletricidade
	Energia
	Operação e manutenção
	Gestão ambiental
	Segurança alimentar
	Nenhuma
	Outra. Qual?

**15.** Nos últimos anos realizou formação na EQS? (selecione apenas uma opção)

	Sim
	Não

**16.** Caso tenha respondido “Sim” na questão anterior indique-nos quais as ações de formação que frequentou.

**17.** Caso tenha respondido “Não” na questão 15, indique-nos os motivos para tal. (marcar tudo o que for aplicável)

	Horário inadequado
	Preço da formação
	Carga horária extensa
	Qualidade dos formadores

	Falta de disponibilidade para planeamento da formação
	Falta de disponibilidade dos colaboradores
	Distância face às instalações da EQS
	Acesso a formação mais próxima das instalações da empresa
	Não faz formação
	Outra. Qual?

### **A formação no futuro**

**18.** Quando terminar o ciclo de estudos que frequenta, pretende continuar a sua formação? (selecione apenas uma opção)

	Sim
	Não

**19.** Caso tenha respondido “Sim” na questão anterior, indique-nos como pretende fazê-lo. . (marcar tudo o que for aplicável)

	Licenciatura
	Pós-Graduação
	Mestrado
	Doutoramento
	Ações de formação
	Cursos livres
	Outro. Qual?

**20.** Caso tenha respondido “Sim” à questão 18, indique-nos em que áreas pretende continuar a sua formação. (marcar tudo o que for aplicável)

	Gestão da segurança
	Gestão da qualidade
	Ensaio não destrutivos
	Soldadura
	Sistemas de informação

	Recursos humanos/ Comportamental
	Segurança de máquinas e equipamentos
	Eletricidade
	Energia
	Operação e manutenção
	Gestão ambiental
	Segurança alimentar
	Outra. Qual?

### **Caraterização sociodemográfica**

#### **21. Sexo (selecione apenas uma opção)**

	Feminino
	Masculino

#### **22. Idade**

#### **23. E-mail**

#### **24. Telefone/Telemóvel**

#### **25. Código-postal**

#### **26. Habilitações literárias (selecione apenas uma opção)**

	Menos de 4 anos de escolaridade
	4 anos de escolaridade (1.º ciclo do ensino básico)
	6 anos de escolaridade (2.º ciclo do ensino básico)
	9 anos de escolaridade (3.º ciclo do ensino básico)
	11.º ano
	12.º ano (ensino secundário)
	Curso tecnológico/ profissional/ outros (Nível III)
	Bacharelato
	Licenciatura
	Pós-graduação
	Mestrado

*Diagnóstico de Necessidades de Formação da EQS:  
entre uma avaliação de satisfação e a conceção de um plano de formação*

	Doutoramento
	Curso de especialização tecnológica
	Outra. Qual?

Anexo 4 –

E-mail enviado a clientes particulares e empresas a solicitar o preenchimento dos  
inquéritos enviados

Caro/a Cliente,

A EQS, em colaboração com a Faculdade de Letras da Universidade do Porto, vem por este meio solicitar a sua colaboração no preenchimento de um breve questionário com o objetivo de diagnosticar as atuais necessidades de formação dos clientes do departamento de formação da EQS.

O seguinte questionário é anónimo e totalmente confidencial, sendo os dados recolhidos sujeitos a tratamento e mantidos nos serviços de formação da EQS.

Selecione, por favor, o questionário que considera mais indicado ao seu caso:

- Empresas (tem como destinatário todos os clientes que ocupam cargos que impliquem tomadas de decisões ao nível da formação) – aqui
- Particulares (todos os clientes do departamento de formação da EQS) – aqui

Desde já agradecemos a sua colaboração e disponibilidade, reforçando a importância que tem para nós o seu contributo.

Melhores cumprimentos,

Ana Silva.

Anexo 5 –

E-mail enviado a estudantes a solicitar o preenchimento do inquérito enviado

## **Diagnóstico de Necessidades de Formação**

Atenta às necessidades de desenvolvimento de competências dos profissionais das áreas mais exigentes, a EQS – prestador de serviços global que atua no domínio da Gestão de Ativos Críticos ao longo de todo o seu ciclo de vida, desenvolvendo serviços de engenharia, ensaios, inspeção, certificação, monitorização, consultoria, formação e *outsourcing* – está neste momento a desenvolver, em colaboração com a Faculdade de Letras da Universidade do Porto, um diagnóstico de necessidades de formação.

A EQS solicita, assim, a colaboração de todos no preenchimento de um breve questionário com o objetivo de diagnosticar as atuais necessidades de formação de profissionais ativos assim como de captar as expectativas futuras os estudantes face à formação.

O seguinte questionário é anónimo e totalmente confidencial, sendo os dados recolhidos sujeitos a tratamento e mantidos nos serviços de formação da EQS.

Link do questionário

Desde já agradecemos a sua colaboração e disponibilidade, reforçando a importância que tem para nós o seu contributo.

Qualquer dúvida não hesite em contactar-nos para o seguinte e-mail: [ana.silva@eqs-global.com](mailto:ana.silva@eqs-global.com).

*Diagnóstico de Necessidades de Formação da EQS:  
entre uma avaliação de satisfação e a conceção de um plano de formação*