

# MANUAL DA QUALIDADE DA ATIVIDADE FORMATIVA

**Elaborado por:**

Dra. Elisabete Fonseca  
Coordenação Pedagógica

**Aprovado por:**

Dra. Elisabete Fonseca  
Gestor da Formação

Eng.º João Henseler  
Administrador

## Conteúdo

1	Introdução.....	3
1.1	Organização do Manual da Qualidade da Atividade Formativa .....	3
1.2	Promulgação do Manual.....	3
2	Enquadramento, revisão do MQAF e caracterização da AQUAMATIC S.A.....	4
2.1	Enquadramento do Manual .....	4
2.2	Revisão do Manual .....	5
2.3	Caracterização da AQUAMATIC S.A.....	5
2.3.1	Identificação.....	5
2.3.2	Resumo Histórico .....	5
2.3.3	Organograma Geral da Empresa e do Departamento de Formação.....	6
2.3.4	Visão e valores .....	6
2.3.5	Política e Estratégia para a Atividade Formativa .....	6
2.3.6	Descrição da Atividade Formativa e dos Recursos Materiais e Humanos .....	7
2.3.7	Política de Qualidade da AQUAMATIC S.A.....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>
3	Identificação dos Processos da Atividade Formativa .....	8
3.1	Introdução .....	8
3.2	Esquema dos Processos da Atividade Formativa .....	9
4	Caracterização dos Processos da Atividade Formativa.....	10
4.1	Planeamento da Formação .....	10
4.2	Organização da Formação.....	10
4.3	Execução da Formação (E) .....	12
4.4	Avaliação da Formação .....	12
4.5	Certificação da Formação .....	13
4.6	Avaliação Global da Formação .....	13
5	Apresentação dos modelos dos documentos e registos da atividade formativa .....	14
6	Edições/Revisões do MQAF .....	14

	Edição:1	Data:25/11/2022
	Revisão:0	Página 2 de 14

## 1 Introdução

### 1.1 Organização do Manual da Qualidade da Atividade Formativa

O Manual da Qualidade da Atividade Formativa adiante designado por MQAF ou por Manual, está organizado de acordo com o Índice (no início do Manual) e respeita na sua estrutura as áreas e os elementos constantes do guião orientador da DGERT.

Para além desta secção incluirá as seguintes:

- Enquadramento do Manual e caracterização da Aquamatic S.A.

Nesta secção será enquadrado o Manual, seus objetivos e quando deve ser revisto e atualizado.

Será também efetuada a caracterização da AQUAMATIC S.A. (atividade, serviços, objetivos, missão e política e estratégia para a atividade formativa) e da atividade formativa (áreas de formação, modalidades, destinatários, recursos humanos e materiais)

- Identificação dos processos da atividade formativa

Nesta secção apresenta-se um esquema com os vários processos da atividade formativa da AQUAMATIC S.A., referindo as 5 etapas do processo global de formação e suas subetapas ou processos parciais.

- Caracterização dos processos da atividade formativa

Os processos referidos na secção anterior são aqui caracterizados, incluindo quem são os responsáveis, as atividades desses processos, as metodologias e critérios utilizados e os documentos associados.

- Apresentação dos modelos dos documentos e instrumentos de cada processo

Os modelos dos documentos e a informação de acesso a documentos integrados apresentam-se nesta secção.

### 1.2 Promulgação do Manual

O MQAF está acessível a todos os responsáveis e colaboradores do Departamento de Formação da AQUAMATIC S.A. na sua intranet e a clientes e ao público em geral no site da AQUAMATIC S.A., [www.aquamatic.pt](http://www.aquamatic.pt).

Sempre que houver alterações no Manual este será atualizado nos locais disponíveis e todos os colaboradores serão informados via email das mesmas.

A Gerência fica incumbida de supervisionar o Manual com o apoio da Coordenadora pedagógica/Gestora da formação.

É permitido a sua impressão em papel ficando à responsabilidade de cada um ter uma cópia atualizada.

	Edição:1	Data:25/11/2022
	Revisão:0	Página 3 de 14

## 2 Enquadramento, revisão do MQAF e caracterização da AQUAMATIC S.A.

### 2.1 Enquadramento do Manual

O Manual da Qualidade da Atividade Formativa é o documento orientador dos processos administrativos/organizativos, pedagógicos, dos recursos humanos e da qualidade e serviço ao cliente, no âmbito da formação desenvolvida pela AQUAMATIC S.A.

Procura-se, por um lado, assegurar um funcionamento transparente e organizado da formação, estabelecendo com clareza, responsabilidades e normas de controlo interno, que lhe permita cumprir com qualidade e eficiência a sua missão de entidade formadora. Por outro lado, pôr à disposição daqueles que trabalham na AQUAMATIC S.A. um quadro de referência e de orientação claro que lhes permita desenvolver a sua atividade com segurança, qualidade e profissionalismo. São ainda definidos procedimentos para uma política de qualidade no serviço ao cliente com índices e evidências de satisfação em todas as ações de formação.

Os principais objetivos deste Manual são:

1. Caracterizar a Atividade Formativa (incluindo a estratégia e visão da entidade para a formação, as áreas, as modalidades de formação, destinatários, recursos humanos, suas funções e recursos materiais).
2. Definir os principais procedimentos da formação:
  - a) Quais as tarefas a executar;
  - b) Quem as realiza, coordena e avalia;
  - c) Quais os meios técnicos e pedagógicos a afetar;
  - d) Quais os processos de realização, coordenação, avaliação e respetivos momentos;
  - e) Quais as responsabilidades dos diferentes quadros envolvidos.
3. Identificar os documentos que deverão ser elaborados durante as diversas fases do processo global de formação, em que momento, por quem, assim como o respetivo circuito;
4. Definir os principais procedimentos de aferição da qualidade do serviço prestado ao cliente, nomeadamente documentação que demonstre o índice de satisfação.
5. A elaboração deste Manual assenta, essencialmente, na longa experiência formativa dos diversos quadros técnicos, internos e externos, que incorporam esta nova frente de trabalho da AQUAMATIC S.A., experiência essa resultante de múltiplas e variadas intervenções pedagógicas e técnicas, quer a nível nacional quer internacional.

Pretende-se, com este manual, uma melhoria contínua da definição, organização e realização das ações de formação, de acordo com o compromisso assumido para a qualidade dos serviços de formação e obtenção de melhores resultados.

	Edição:1	Data:25/11/2022
	Revisão:0	Página 4 de 14

## 2.2 Revisão do Manual

O Manual será revisto e melhorado sempre que se revele necessário. A atualização do Manual é da responsabilidade do gestor, mediante proposta da coordenação e do departamento da qualidade, por necessidades de alteração do Manual da Qualidade ou por uniformização de procedimentos, e a validação é efetuada pelo gestor da formação.

## 2.3 Caracterização da AQUAMATIC S.A.

### 2.3.1 Identificação

Aquamatic S.A., anteriormente Aquamatic, Sistemas de rega automática S.A.

Sede: Rua Ary dos Santos n7, 2685-311 Prior Velho

NIF:502000694

Constituição da empresa:1987

### 2.3.2 Resumo Histórico

Constituída em 1987 para efeitos de comercio de sistemas de rega, a empresa Aquamatic incluiu desde o início da sua atividade os componentes técnicos de projeto e assistência no terreno além de fazer regularmente formações no âmbito da rega.

As necessidades de formação dos clientes são constantes na área de jardinagem e agricultura, tendo em especial atenção para uma grande rotação de profissionais no setor.

A formação contínua do cliente é essencial para o negócio para garantir uma correta aplicação dos equipamentos comercializados, o bom funcionamento do sistema no geral e ainda a otimização do recurso da água e gestão da saúde das plantas envolvidas.

Todos os elementos comerciais da empresa desde a administração aos vendedores detêm capacidades técnicas que vão mantendo atualizadas por necessidade do negócio. Por deterem as mais modernas capacidades e técnicas são estes elementos da empresa os formadores regulares. Para tal detêm na sua maioria CAP de formadores.

As formações inicialmente compostas por seminários em auditório evoluíram para uma nova formação modular preparada para pequenos grupos de formandos e dada em formato mais interativo.

A oferta de formação tornou-se mais abrangente com a diversificação do negócio, começando pela base de rega e condução de água passando a incluir novos temas como bombas de água e piscinas. Também com a evolução de tecnologias e ecologia os temas de gestão remota e uso eficiente de água justificaram formações dedicadas aos mesmos.

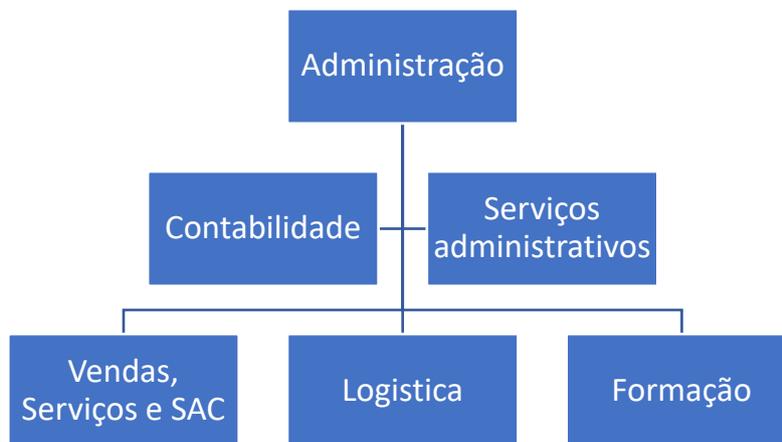
Os recipientes das formações são os novos funcionários da empresa Aquamatic e seus clientes. Em ambos os casos há uma forte heterogeneidade das capacidades do formando que vão desde técnicos com apenas ensino básico até profissionais com habilitações de ensino superior. Também

	Edição:1	Data:25/11/2022
	Revisão:0	Página 5 de 14

entidades publicas com departamentos de espaços verdes são frequentemente clientes para as nossas formações.

A AQUAMATIC S.A. tem sido consistentemente classificada como PME Líder.

### 2.3.3 Organograma Geral da Empresa e do Departamento de Formação



### 2.3.4 Visão e valores

A atividade da AQUAMATIC S.A. centra-se essencialmente no comercio de sistemas de rega e equipamentos para jardim.

A consultoria prestada pela empresa pode caracterizar-se sinteticamente pela procura de melhorar as capacidades técnicas dos nossos clientes. A qualidade nos serviços prestados e a correspondente satisfação do cliente constituem o ponto central dos serviços prestados pela Aquamatic S.A.

A Visão da Aquamatic S.A. responde à questão "Como melhor servir o cliente?".

Para tal damos ênfase á seleção dos melhores produtos no mercado acompanhados de uma equipa com excelentes capacidades técnicas.

Os valores da empresa são o Profissionalismo, Excelência e Inovação, como meios para alcançar os seus fins.

### 2.3.5 Política e Estratégia para a Atividade Formativa

Com a criação do Departamento de Formação, a AQUAMATIC S.A. está a dar uma resposta organizativa a uma antiga prática que vem desde a fundação da empresa.

A AQUAMATIC S.A. considera que a Formação é uma atividade nobre e fundamental para o desenvolvimento de qualquer área de negócio. É a base para o conhecimento, o saber fazer e para a melhoria de desempenho e eficiência.

	Edição:1	Data:25/11/2022
	Revisão:0	Página 6 de 14

A política e a estratégia formativa anualmente definidas para o departamento de formação ficam consignadas no Plano de Atividades Anual e é da responsabilidade do Gestor da Formação.

### 2.3.6 Descrição da Atividade Formativa e dos Recursos Materiais e Humanos

A AQUAMATIC S.A. inicialmente pretende certificar-se em 2 áreas:

- 621 - Produção agrícola e animal;
- 622 - Floricultura e jardinagem;

A formação é organizada no formato presencial.

As inscrições e todo o processo administrativo/organizativo, bem como o dossier pedagógico de cada ação, estão organizados em dossiers e/ou em pastas em formato digital, devidamente identificadas.

A AQUAMATIC S.A. dispõe de 5 pontos de venda, 2 deles com sala apta para formação onde pode atender clientes e dar formações:

1. Lisboa - grupos até 16 pessoas, com sala de 42 m<sup>2</sup> de área, com 3 wc e 1 cozinha.
2. Porto – grupos até 8 pessoas, com sala de 25m<sup>2</sup> de área, com 2 wc.

Em qualquer destas instalações trabalha em permanência uma funcionária nos serviços administrativos. O gestor da formação e o coordenador pedagógico estão habitualmente em Lisboa.

Genericamente as funções associadas à atividade formativa são as seguintes:

A. Gestor da Formação. Dirige a atividade formativa, aprova o plano de atividades, o plano de ações de formação, dirige o sector financeiro, aprova o manual da qualidade da atividade formação, incluindo a estratégia para a formação. Identifica oportunidades comerciais no âmbito do sector formativo. É o responsável pela melhoria da qualidade na atividade formativa.

B. Coordenador Pedagógico. Define as metodologias e materiais a utilizar na formação, seleciona os recursos humanos, define a documentação geral e os procedimentos a adotar durante a formação. Aprova os conteúdos para as ações de formação. Acompanha e avalia as ações de formação.

C. Formador. Ministra as formações, acompanha e avalia os formandos, seguindo as orientações do Coordenador Pedagógico. Faz também a sua autoavaliação no final de cada formação, entregando-a ao Coordenador Pedagógico.

D. Técnico Administrativo. Trata, organiza e arquiva a documentação das ações de formação (em formato papel e digital), faz o atendimento aos formandos/formadores.

	Edição:1	Data:25/11/2022
	Revisão:0	Página 7 de 14

Com a criação do Departamento de Formação manter-se-ão os procedimentos já estabelecidos para as outras áreas de intervenção comercial, nomeadamente a divulgação da formação através de parcerias, que possam surgir, com entidades associativas ou utilizando o canal internet para o público em geral, e são definidos um conjunto de procedimentos decorrentes da Atividade Formativa e que constarão deste manual.

### 3 Identificação dos Processos da Atividade Formativa

#### 3.1 Introdução

Na formação que se pretende realizar a AQUAMATIC S.A. está determinada em garantir as bases teóricas necessárias ao bom uso do equipamento que comercializamos.

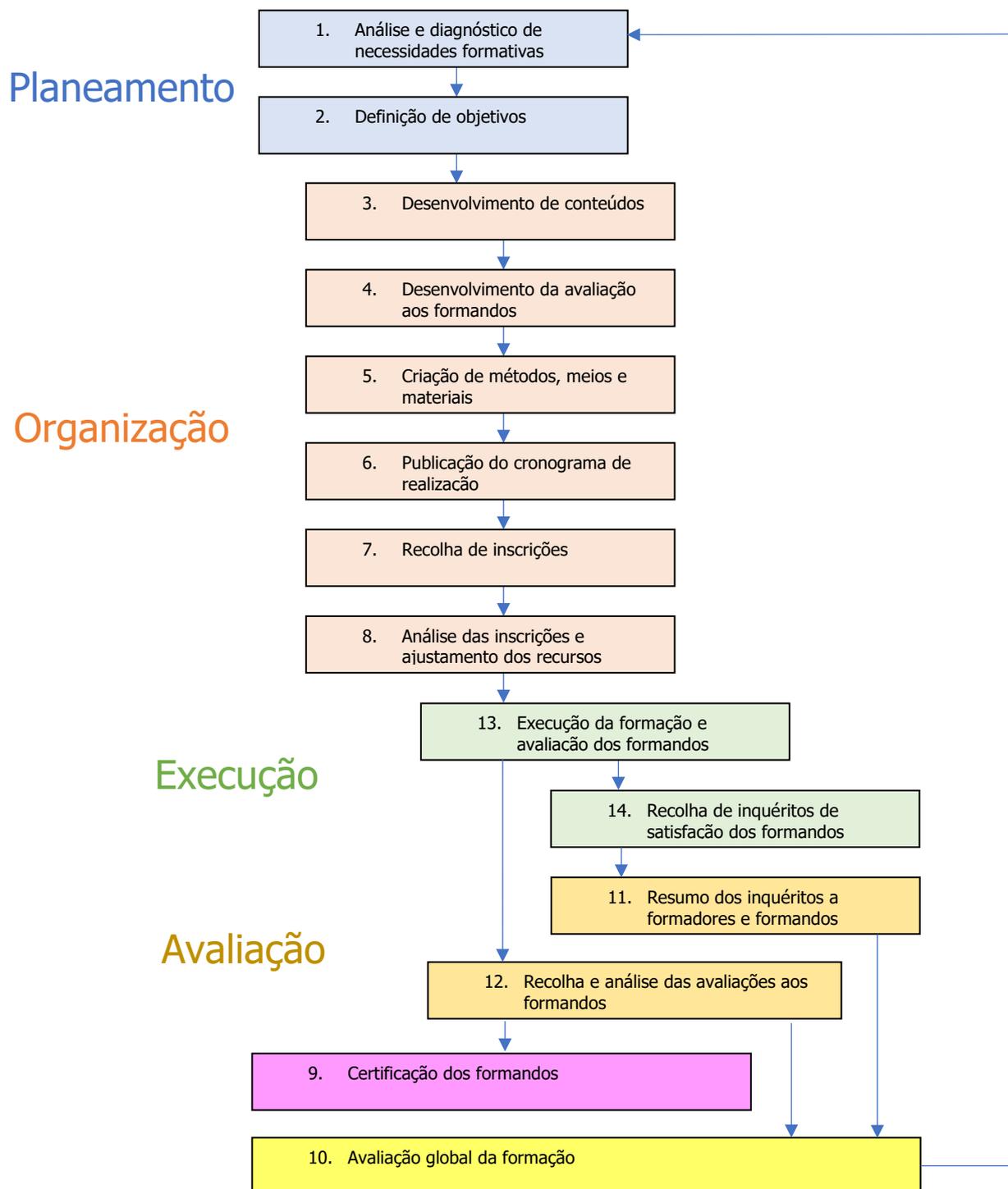
A vasta experiência acumulada pela AQUAMATIC S.A. de muitas e diversificadas experiências da equipa envolvida no âmbito da formação permite a criação de conteúdos simultaneamente estimulantes e informativos para os formandos.

Com atenção aos processos de melhoria contínua adicionamos um ciclo de autoavaliação e ações de melhoria usando como base os recursos criados nas próprias formações: avaliações do formador e dos formandos.

No esquema que se apresenta na página seguinte estão referidas as etapas do processo global da atividade formativa.

	Edição:1	Data:25/11/2022
	Revisão:0	Página 8 de 14

3.2 Esquema dos Processos da Atividade Formativa



## 4 Caracterização dos Processos da Atividade Formativa

### 4.1 Planeamento da Formação

A montante desta etapa está a Política e Estratégia para a Atividade Formativa da AQUAMATIC S.A. enquanto empresa de comércio. A escolha das áreas de intervenção comercial ligadas à formação é da responsabilidade do gestor da formação e é feita em função de dois tipos diferentes de ocorrências:

1. Análises que se vão realizando com regularidade para determinar oportunidades de desenvolvimento da formação a oferecer ao mercado em geral ou a nichos específicos;
2. Procura objetiva de formação por clientes atuais ou potenciais.

#### Etapa 1. Análise e diagnóstico de necessidades formativas

Nesta etapa são referenciadas as necessidades concretas a que a formação deverá dar resposta: conhecimentos necessários para públicos-alvo

#### Etapa 2. Definição de objetivos

Na etapa 2. serão desenvolvidos os objetivos globais ou gerais e os objetivos específicos da formação a desenhar. Aqui são previamente definidas as chamadas competências de saída de cada um dos cursos a desenhar.

### 4.2 Organização da Formação

#### Etapa 3. Desenvolvimento de conteúdos:

O sistema base para o desenvolvimento de conteúdos que a AQUAMATIC S.A. adota assenta na ligação de cada um dos objetivos a um ou mais módulos de formação cujos conteúdos pedagógicos permitirão a realização dos objetivos identificados na etapa 2.

Neste momento a Aquamatic dispõe de 6 módulos formativos:

- A. Bases Hidráulicas
- B. Emissores e válvulas
- C. Eletricidade e Programadores de rega
- D. Bases de sistema de rega
- E. Manutenção e problemas comuns
- F. Quando e quanto regar

Estes módulos são conjugados da seguinte forma:

- Curso de rega base – Módulos A + Módulo B
- Curso de rega intermédio – Módulos C+ Módulo D
- Curso de rega avançado – Módulo E + Módulo F

Embora os módulos possam ser lecionados de forma independente, a Aquamatic ministra neste momento os seguintes cursos:

- Curso de rega básico + intermédio – o qual contempla os módulos A, B, C e D com um total de 16 horas, ministrado em dois dias.

	Edição:1	Data:25/11/2022
	Revisão:0	Página <b>10</b> de <b>14</b>

- Curso de rega básico + intermédio + avançado – o qual contempla os módulos A, B, C, D, E e F com um total de 24 horas, ministrado em três dias

Os módulos são na sua maioria criados numa sequência lógica que corresponde ao processo de criação de uma rega ou jardim, quer se trate da área 621 ou da área 622.

#### Etapa 4. Desenvolvimento da avaliação aos formandos

Nesta etapa são desenvolvidas as provas de avaliação para cada curso concreto.

1. Nas formações em que existe uma classificação final são sempre utilizados dois momentos de avaliação nas formações:

- Avaliação qualitativa

Durante a formação existe uma avaliação das intervenções dos formandos quando questionados sobre os temas e uma avaliação da sua participação, que é uma avaliação qualitativa e permite ao formador ir adequando os conteúdos aos formandos e retirando as suas dúvidas.

- Avaliação sumativa

No final da formação os formandos devem fazer em 40 minutos um teste escrito com 20 perguntas – 16 de escolha múltipla e 4 de desenvolvimento

A avaliação final é calculada da seguinte forma:

40% Avaliação qualitativa + 60% avaliação sumativa

2. Nas formações em que não existe uma classificação final apenas se utiliza a avaliação qualitativa descrita acima.

Os formandos, no final de cada formação, fazem um inquérito para avaliar a formação, os formadores e a Coordenadora pedagógica

Os formadores, no final de cada formação, fazem um inquérito para avaliar a formação e a Coordenadora pedagógica.

Os resultados da avaliação serão transpostos para grelhas específicas desenhadas para cada curso em função da sua estrutura modular e da importância relativa de cada módulo.

#### Etapa 5. Criação de métodos, meios e materiais

Em função da complexidade dos conteúdos e da exigência dos objetivos a serem atingidos, define-se:

1. A duração de cada módulo;
2. As metodologias pedagógicas a aplicar, em cada um dos módulos;
3. Os recursos didáticos a incluir sob a forma de texto;
4. Os recursos multimédia ou outros a adotar;
5. Os meios de avaliação formativa e sumativa;
6. Suportes complementares de formação.

O tipo de conteúdos passará a constituir o plano de formação do curso (M1) depois de aprovado pelo gestor da formação.

#### Etapa 6. Publicação do cronograma de realização

	Edição:1	Data:25/11/2022
	Revisão:0	Página 11 de 14

Consoante o curso, o cronograma de realização deverá comportar, módulo a módulo:

- as datas previstas de início e termo,
- horário de realização;
- locais de realização.

Os meios de publicação habitualmente usados são o website da Aquamatic S.A. e páginas nos média social.

#### Etapa 7. Recolha de inscrições

As inscrições serão registadas por ordem de chegada, avaliando sempre as hipóteses de insuficiência de inscrições – resultando no cancelamento do evento – e o excesso de inscrições – resultando numa lista de espera.

Na prioridade da inscrição é respeitada a ordem de chegada dos formulários. As inscrições tornam-se definitivas após pagamento efetivo.

Tanto no cancelamento do evento como na criação e gestão de listas de espera serão respeitados prazos conforme possível para dar maior prazo possível de reação aos interessados.

#### Etapa 8. Análise das inscrições e ajustamento dos recursos

Após atingidas as inscrições limite ou a data limite para efeitos organizacionais são analisadas as inscrições para:

- avaliar a homogeneidade e conhecimentos prévios dos formandos. O formador usará esta informação para ajustar o seu método, foco e postura nas formações
- preparar documentação, comida, refrescos e ferramentas didáticas em conformidade com a quantidade de inscrições.

### 4.3 Execução da Formação (E)

#### Etapa 9. Execução da formação e avaliação aos formandos

Sempre que o módulo assim o indicar o formador inicia o módulo fazendo aos formandos uma atividade destinada a avaliar as suas competências de prévias. Usará os resultados para reforçar o ênfase nos conteúdos onde necessário.

Cada ação formação é acompanhada de um dossier pedagógico, em papel e/ou em formato digital. O dossier pedagógico engloba genericamente:

- Plano de formação do curso (M1): estrutura modular e objetivos, respetivos conteúdos programáticos, durações previstas e destinatários
- Cronograma da ação (M2)
- Processos dos Formadores: CV, CAP e Ficha de Formador (M3)
- Ficha de avaliação individual do formando (M4)
- Folhas de presenças (M5)
- Registo de Ocorrências, de reclamação e de desistência (M6)
- Avaliação da Formação (M7)

### 4.4 Avaliação da Formação

#### Etapa 11. Resumo dos inquéritos a formadores e formandos

Nesta etapa e por sugestão do formador ou das fichas "Avaliação da formação (M7)", poderá a coordenação introduzir alterações corretivas em futuras formações, influenciando o novo planeamento (etapas 1. e 2.).

	Edição:1	Data:25/11/2022
	Revisão:0	Página 12 de 14

#### Etapa 12. Recolha e análise das avaliações dos formandos

Com base nas "Ficha de avaliação individual do formando" (M4) será elaborada a classificação de aproveitamento da formação para cada formando. A classificação pode ou não constar no diploma emitido conforme especificado pelo módulo ou pelo próprio formando – ver etapa 13.

As fichas M4 também serão avaliadas pela coordenação para introduzir alterações corretivas em futuras formações, influenciando o novo planeamento (etapas 1. e 2.).

### 4.5 Certificação da Formação

#### Etapa 13. Certificação dos formandos

Nos cursos sem classificação, é emitido um certificado comprovativo da participação na ação.

Nos cursos com classificação final aos formandos que obtiverem aproveitamento nas ações dos cursos da AQUAMATIC S.A. serão emitidos certificados

O modelo de base é o "Certificado de formação" (M8).

Em qualquer certificado haverá:

- Elementos identificativos da AQUAMATIC S.A. enquanto entidade;
- Elementos identificativos do formando (nome, nº de documento de identidade);
- Caracterização do curso realizado (designação do curso, datas de início e termo, carga horária total, local de realização);
- Classificação obtida pelo formando de acordo com as recomendações do IEFP (suficiente, bom, relevante e excelente). Para os participantes que tenham obtido aproveitamento insuficiente, poderá, a seu pedido, ser emitido uma declaração de frequência da ação do curso em causa;
- Assinatura pelo formador
- Outros elementos imperativos, ou apenas informativos, que sejam pertinentes para o curso em causa.

### 4.6 Avaliação Global da Formação

Da responsabilidade da coordenação, esta avaliação aborda todas as etapas anteriores em relação a cada ação de cada um dos cursos realizados.

Serão analisados os dados provenientes de:

- "Ficha de avaliação individual do formando" (M4)
- "Avaliação da formação (M7)"
- Registo de Ocorrências, de reclamação e de desistência (M6)

Será gerado o Relatório final de avaliação (M9)

Elo fundamental no processo de melhoria contínua, este relatório M9 deverá contribuir para a eliminação ou diminuição de falhas futuras e igualmente referir os aspetos que poderão ser assumidos como boas práticas formativas extensíveis a outras ações.

A aprovação, pelo gestor da formação, deste relatório marca o final do processo da atividade formativa ligado a uma ação concreta de um curso de formação específico.

	Edição:1	Data:25/11/2022
	Revisão:0	Página 13 de 14

## 5 Apresentação dos modelos dos documentos e registos da atividade formativa

Apresenta-se de seguida e de forma listada por processo (naqueles onde existem modelos de documentos, registos ou instrumentos pré-definidos e transversais) os modelos utilizados na atividade formativa que se anexam.

- Plano de formação do curso (M1): estrutura modular e objetivos, respetivos conteúdos programáticos, durações previstas e destinatários
- Cronograma da ação (M2)
- Ficha de Formador (M3)
- Ficha de avaliação individual do formando (M4)
- Folhas de presenças (M5)
- Registo de Ocorrências, de reclamação e de desistência (M6)
- Avaliação da formação (M7)
- Certificado de formação (M8).
- Relatório final de avaliação (M9)

## 6 Edições/Revisões do MQAF

Versão inicial: MQAF (edição 1/revisão 0) – 2020

Versão inicial: MQAF (edição 1/revisão 1) – 2022

	Edição:1	Data:25/11/2022
	Revisão:0	Página 14 de 14