

Indicadores de desempenho da entidade formadora certificada

(Artigo 15º da Portaria nº 851/2010, de 6 de setembro, alterada pela Portaria nº 208/2013, de 26 de junho)

ORIENTAÇÕES DE APOIO

Outubro de 2021

Este documento contém orientações de apoio para o apuramento dos indicadores relativos à estrutura e atividade formativa a fornecer à DGERT, em 2021, pelas entidades formadoras certificadas, bem como para o preenchimento do respetivo formulário eletrónico.

Neste primeiro exercício de recolha, os indicadores incidem, excecionalmente, sobre dois anos, 2019 e 2020. Esta opção justifica-se para que os dados fornecidos não sejam enviados pelo facto de 2020 ser considerado um ano atípico, devido aos constrangimentos causados pela pandemia por COVID-19.

A recolha de 2021 destina-se apenas a entidades formadoras certificadas até 31-12-2018.

APURAMENTO DOS INDICADORES

Enquanto aguarda a notificação da DGERT para a recolha dos indicadores, a entidade formadora deve investir, desde já, no apuramento e tratamento dos dados a fornecer.

O quadro abaixo contém informação sobre os indicadores definidos e visa apoiar este processo. Em cada dimensão é indicada a referência temporal a utilizar e para cada indicador é descrita a sua expressão, de natureza quantitativa ou qualitativa e, se aplicável, a respetiva fórmula de cálculo.

Os indicadores referem-se, genericamente, à globalidade da atividade formativa da entidade, sem distinção de áreas de educação e formação, modalidades de formação, formas de organização ou público-alvo, com exceção dos que explicitamente identificarem a necessidade dessa distinção.

O formulário tem indicações específicas de preenchimento em caso de ausência de atividade formativa, de não apuramento de dados ou de alguma questão/opção não aplicável à situação particular da entidade.

I. ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO INTERNA

Referência temporal - 30 de junho de 2021

Indicadores	Expressão/Fórmula de cálculo	Notas/Observações
1. Número de colaboradores com intervenção na formação, por função: gestão da formação, coordenação pedagógica, formadores, colaborador com funções na formação a distância, outras funções de apoio técnico e administrativo	Quantitativo - contagem	Se um colaborador assumir diferentes funções na entidade, deve ser contabilizado em todas as opções aplicáveis

Indicadores	Expressão/Fórmula de cálculo	Notas/Observações
2. Número de colaboradores com intervenção na formação, por tipo de vínculo: interno e externo	Quantitativo - contagem	<p>Vínculo interno – considerar genericamente colaboradores que integram o quadro da empresa/organização; com vínculo contratual ao abrigo do Código do Trabalho ou do regime de trabalho em funções públicas; sócios-gerentes das empresas; e órgãos sociais das entidades de natureza associativa</p> <p>Vínculo externo: considerar genericamente colaboradores com contratos de prestação de serviços; contratos de estágio, ainda que inseridos em medidas de apoio ao emprego</p>
3. Número de formadores com intervenção, por forma de organização da formação: presencial; a distância	Quantitativo - contagem	<p>Formação presencial: decorre em instalações de formação, com a presença física de formador e formandos</p> <p>Formação a distância: decorre através de meios remotos, sem a presença física de formador e formandos</p> <p>Ações em b-learning - considerar na opção “Formação a distância”</p> <p>Formação-ação e outras – considerar a forma de organização com maior predominância</p>
4. Número médio de horas de formação proporcionada pela entidade a colaboradores internos com funções na formação	Quantitativo – média Fórmula de cálculo: número de total de horas de formação frequentada pelos colaboradores / número de colaboradores	Considerar a formação em temas relevantes para a função exercida no âmbito da atividade formativa
5. Localização da estrutura principal de formação	Qualitativo - seleção da opção no formulário	<p>Referente à estrutura principal de formação, que pode ser coincidente ou não com a sede fiscal da entidade</p> <p>Hipóteses de seleção: regiões Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo, Algarve, Açores, Madeira</p>
6. Localização de outros espaços utilizados para a formação, próprios ou agenciados externamente	Qualitativo – seleção da(s) opção(ões) no formulário	Considerar os espaços que são usualmente utilizados para a formação, próprios ou agenciados (arrendados, alugados, cedidos)

Indicadores	Expressão/Fórmula de cálculo	Notas/Observações
		<p>Não considerar os espaços de empresas/organizações clientes onde ocorra formação</p> <p>Hipóteses de seleção: regiões Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo, Algarve, Açores, Madeira, Outros países e Não aplicável</p>
7. Número de espaços utilizados na formação, próprios ou agenciados externamente	Quantitativo - contagem	<p>Considerar salas de formação teórica, salas de formação de informática e espaços para formação prática</p> <p>Não considerar os espaços de empresas/organizações clientes onde ocorra formação</p> <p>Não considerar espaços onde ocorra formação em contexto de trabalho/estágio</p>

II. QUALIDADE DO SERVIÇO DE FORMAÇÃO

Referência temporal – 2019 e 2020

Indicadores	Expressão/Fórmula de cálculo	Notas/Observações
8. Nível médio de satisfação de formandos com a qualidade global da formação	<p>Quantitativo – percentagem</p> <p>Fórmula de cálculo: (Valor médio da satisfação dos formandos/nota máxima da escala utilizada) X 100</p>	<p>Apurar os dados de 2019 e de 2020 <u>em separado</u></p> <p>Para calcular estes indicadores, a entidade deve analisar os seus dados relativos à aferição de satisfação e, caso seja necessário:</p>
9. Nível médio de satisfação de formandos com o desempenho dos formadores	<p>Quantitativo – percentagem</p> <p>Fórmula de cálculo: (Valor médio da satisfação dos formandos/nota máxima da escala utilizada) X 100</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Converter a escala qualitativa, eventualmente utilizada, em escala quantitativa · Calcular o valor médio de todas as respostas obtidas nos diferentes questionários/instrumentos de medição aplicados aos formandos e formadores, quando aplicável, que abrangem o parâmetro solicitados em cada indicador
10. Nível médio da satisfação de formandos acompanhamento e coordenação pedagógica	<p>Quantitativo – percentagem</p> <p>Fórmula de cálculo: (Valor médio da satisfação dos</p>	<ul style="list-style-type: none"> · De seguida, usar a fórmula para transformar esse valor em percentagem

Indicadores	Expressão/Fórmula de cálculo	Notas/Observações
	formandos/nota máxima da escala utilizada) X 100	Se as questões colocadas nos instrumentos de aferição de satisfação não incidirem de forma direta sobre as dimensões identificadas em cada indicador, proceder ao apuramento dos dados resultantes das questões que mais se aproximarem dos mesmos.
11. Nível médio de satisfação de formandos e formadores com as condições das instalações e equipamentos	Quantitativo – percentagem Fórmula de cálculo: (Valor médio da satisfação dos formandos e formadores/nota máxima da escala utilizada) X 100	
12. Número de reclamações	Quantitativo - contagem	Apurar os dados de 2019 e de 2020 <u>em separado</u> Considerar reclamações apresentadas no Livro de Reclamações físico ou eletrónico e/ou outros registos próprios da entidade
13. Ações corretivas e de melhoria implementadas, relacionadas com o cumprimento do referencial de certificação, a satisfação de formandos e clientes, a melhoria da eficácia da atividade e a adequação da oferta formativa	Qualitativo - descrição resumida das ações implementadas	Identificar as medidas de 2019 e de 2020 <u>em conjunto</u>
14. Identificação de outros modelos ou normas de qualidade implementados, relacionados ou não com a formação	Qualitativo – identificação e descrição resumida	Reportar informação relativa a 2019 e/ou 2020

III. RESULTADOS DA ATIVIDADE FORMATIVA

Referência temporal – 2019 e 2020

Indicadores	Expressão/Fórmula de cálculo	Notas/Observações
15. Dados de execução global - número de ações de formação realizadas; número total de formandos inscritos; carga horária média das ações	Quantitativo – contagem e média Fórmula de cálculo: soma das cargas horárias das ações realizadas/número de ações	Apurar os dados de 2019 e de 2020 <u>em separado</u>
16. Volume de formação executado - por forma de organização da formação	Quantitativo – número Fórmula de cálculo: número de horas de	Apurar os dados de 2019 e de 2020 <u>em separado</u>

Indicadores	Expressão/Fórmula de cálculo	Notas/Observações
	formação realizada X número de formandos que frequentaram	Considerar as opções: presencial; e-learning; b-learning; outras formas
17. Volume de formação executado – por modalidade de formação	Quantitativo – número Fórmula de cálculo: número de horas de formação realizada X número de formandos que frequentaram	Apurar os dados de 2019 e de 2020 <u>em separado</u> Considerar as opções: cursos de Aprendizagem; cursos de educação e formação de jovens; cursos de educação e formação de adultos (EFA); cursos profissionais; cursos artísticos especializados; Formação-ação; Formação modular inserida no Catálogo Nacional de Qualificações (UFCD); Outras ações de formação não inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações (OFF)
18. Volume de formação executado – por tipo de público-alvo	Quantitativo – número Fórmula de cálculo: número de horas de formação realizada X número de formandos que frequentaram	Apurar os dados de 2019 e de 2020 <u>em separado</u> Considerar as opções: Público em geral; Clientes empresas/organizações-intraempresa; Clientes empresa/organizações-interempresa; Colaboradores internos da entidade
19. Taxa de execução das ações	Quantitativo – percentagem Fórmula de cálculo: (número de ações realizadas/número de ações planeadas) X 100	Apurar os dados de 2019 e de 2020 <u>em separado</u>
20. Taxa de assiduidade	Quantitativo – percentagem Fórmula de cálculo: (número de horas assistidas/número de horas previstas) X 100	Apurar os dados de 2019 e de 2020 <u>em separado</u>
21. Taxa de desistência	Quantitativo – percentagem Fórmula de cálculo: (número de formandos desistentes/número total de formandos que frequentaram) X 100	Apurar os dados de 2019 e de 2020 <u>em separado</u>
22. Taxa de aproveitamento	Quantitativo – percentagem Fórmula de cálculo: (número de formandos	Apurar os dados de 2019 e de 2020 <u>em separado</u>

Indicadores	Expressão/Fórmula de cálculo	Notas/Observações
	que concluíram com aproveitamento/número total de formandos que frequentaram) X 100	Considerar para a aferição de aproveitamento, quer as notações qualitativas, quer as quantitativas
23. Número de certificados de formação emitidos na plataforma SIGO	Quantitativo - contagem	Apurar os dados de 2019 e de 2020 <u>em separado</u>
24. Iniciativas de acompanhamento ou avaliação pós-formação, relacionadas com a inserção profissional, a satisfação com as competências adquiridas e oportunidade de aplicação em contexto profissional e melhoria do desempenho profissional	Qualitativo - descrição resumida das ações implementadas	Identificar as iniciativas de 2019 e de 2020 <u>em conjunto</u>

FORMULÁRIO DE RECOLHA DE INDICADORES

A DGERT concebeu um formulário específico para recolha dos indicadores, em modelo eletrónico, cujo acesso é disponibilizado à entidade quando esta for notificada.

O formulário deve ser preenchido na íntegra e de uma só vez. Cada pergunta tem indicações de preenchimento, no caso do indicador em questão não se aplicar à situação da entidade respondente ou outra situação específica.

Antes de submeter o formulário, a entidade deve confirmar se os dados estão corretos, uma vez que após a submissão, não é possível proceder à sua alteração ou correção.



The screenshot shows the 'Certificação DGERT - Recolha de Indicadores' form. At the top left is the DGERT logo. Below it is a search bar with the text 'Nesta página pode encontrar os 100 anos, 100 países e 100 idiomas'. The main title is 'Certificação DGERT - Recolha de Indicadores' with a subtitle '(Anexo III do Portaria nº 851/2010, de 4 de setembro, alterada pela Portaria nº 288/2012, de 20 de junho)'. The date 'Novembro 2021' is displayed. The text explains that the form was developed by DGERT to collect indicators and information about the structure and training activity of the certified entity. It lists three dimensions: I. Estrutura e organização interna, II. Qualidade do serviço de formação, and III. Resultados da atividade formativa. At the bottom, it states 'Esta recolha destina-se apenas a entidades certificadas até 31-12-2010.'

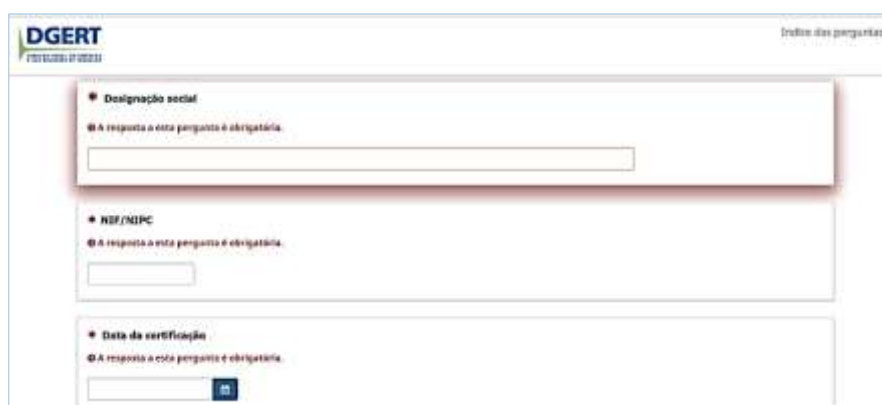
O formulário tem um texto inicial de enquadramento e é constituído por 4 grupos de questões:

1. Identificação da entidade formadora certificada
2. I - Indicadores de estrutura e organização internas
3. II – Indicadores de qualidade do serviço de formação
4. III – Indicadores de resultados da atividade formativa

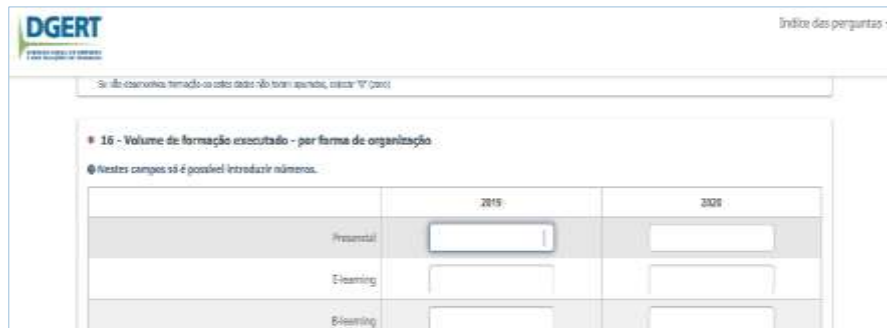
Após o texto de enquadramento e da validação da política de proteção de dados, pode iniciar o preenchimento seguindo a ordem das questões ou alternar entre os diferentes grupos, utilizando a opção Índice das perguntas, no canto superior direito:



As perguntas de preenchimento obrigatório estão assinaladas com um * e são sinalizadas com frases de alerta e, em alguns casos, campos com cor diferenciada, sempre que tentar submeter sem efetuar o seu preenchimento.



Alguns campos de resposta estão padronizados para o tipo de conteúdo e/ou valores mínimos e máximos aceitáveis.



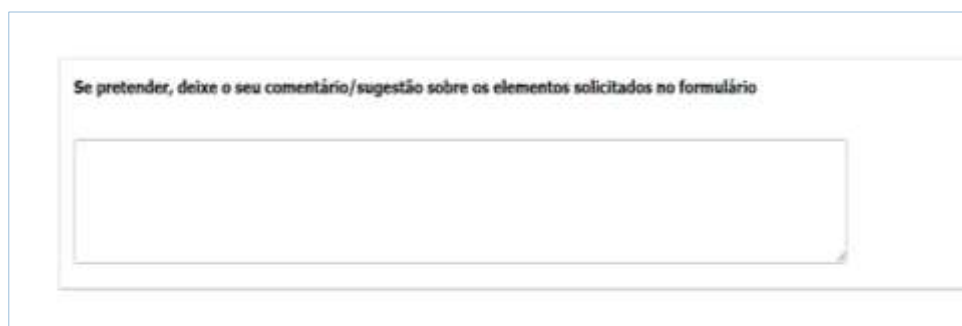
Se não estiverem terminado os seus dados não tem que clicar em OK (2021)

16 - Volume de formação executado - por forma de organização

⦿ Nestes campos só é possível introduzir números.

	2019	2020
Presencial	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-learning	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Blending	<input type="text"/>	<input type="text"/>

No final dos grupos de questões, existe um campo disponível para comentários e sugestões sobre os elementos solicitados.



Se pretender, deixe o seu comentário/sugestão sobre os elementos solicitados no formulário

Antes de submeter, confirme se todas as questões estão respondidas e se os dados estão corretos, uma vez que depois de submetidos, não é possível proceder à sua correção.

Depois da submissão pode gravar ou imprimir as suas respostas, clicando na opção correspondente.



Obrigado pela sua colaboração!

Imprimir/Gravar as suas respostas.

© 2021 Copyright Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho - DGERT - Todos os direitos reservados

Para qualquer esclarecimento sobre este assunto, contactar info.dsqa@dgert.mtsss.pt