Manual de Qualidade da Atividade Formativa

Edição original: junho de 2023

Revisão: 13/10/2026

Versão 2

Índice

Enquadramento 3

1. Caracterização da **ACADEMIA PNA** 5

2. O Projeto Formativo da **ACADEMIA PNA** 8

2.1 Curso de Preparação para a PNA 8

2.2 Cursos Avançados de Medicina Estética 12

3. Organograma da **ACADEMIA PNA** 13

4. Equipa Pedagógica da **ACADEMIA PNA**: Responsabilidades 14

5. Instalações e Recursos Materiais da **ACADEMIA PNA** 17

6. Identificação dos Processos e Procedimentos da Gestão da Formação 27

7. Caracterização dos procedimentos da Gestão da Formação 28

7.1 PLANEAMENTO DA FORMAÇÃO 28

A - Identificação de necessidades de formação 28

B - Planificação da formação 30

7.2 DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO 32

C - Conceção/revisão dos programas de formação 32

D - Conceção/revisão dos suportes de apoio à formação 35

E - Recrutamento & seleção de Professores/Formadores 37

F - Organização logística da formação 39

G - Divulgação e promoção da formação 41

H - Inscrição e seleção de formandos 42

I - Gestão e acompanhamento pedagógico da formação 44

7.3 AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA 48

J - Avaliação das aprendizagens dos formandos 48

K - Avaliação da formação 50

L - Avaliação pós-formação 53

M - Tratamento de Ocorrências 54

N - Avaliação e Revisão Anual 56

8. Instrumentos de Trabalho 58

Enquadramento

O presente documento corresponde ao Manual de Qualidade da Atividade Formativa (MQAF) desenvolvida pela **ACADEMIA PNA UNIPESSOAL LDA.** comercialmente conhecida como **ACADEMIA PNA** ou **APNA** (neste documento será designada de **ACADEMIA PNA**).

A **ACADEMIA PNA** traz a todos os seus formandos um método inovador, com os melhores professor/formadores, tendo como base uma referência internacional para a preparação de jovens médicos.

Tendo por base o desenvolvimento de formação qualificada com o objetivo último de preparação para a Prova Nacional de Acesso (PNA), o método **APNA** pretende efetivamente ir mais além e fazer a diferença na carreira do jovem médico. De médico para médico, a **ACADEMIA PNA** pretende proporcionar a melhor educação possível e ajudar a formar os médicos especialistas do futuro.

Mas na **ACADEMIA PNA** também se formam profissionais médicos no domínio da medicina estética.

É neste âmbito que parte da atividade desenvolvida pela **ACADEMIA PNA** se encontra com o sistema de formação profissional, ou seja, com o objetivo de melhor preparar e desenvolver as competências dos jovens médicos, enquanto especialistas do futuro, de modo geral, e na área da medicina estética, em particular.

Assim sendo, o presente manual tem como objetivo normalizar as práticas desenvolvidas ao nível da gestão do projeto formativo da **ACADEMIA PNA**, entre todos os agentes envolvidos, descrevendo todos os processos, procedimentos, instrumentos, intervenientes e recursos mobilizados nas diferentes fases do ciclo formativo.

A conceção deste manual teve como suporte o conjunto de requisitos de reconhecimento da qualidade do Sistema de Certificação de Entidades Professor/formadoras, gerido pela *Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação* (DSQA) da *Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho* (DGERT) – DSQA/DGERT.

Tendo em conta este mesmo referencial gerido pela DSQA/DGERT, a pessoa designada para a função de Gestão da Formação é responsável por cumprir e fazer cumprir todas as práticas evidenciadas no presente manual ao nível da gestão do projeto formativo da **ACADEMIA PNA**.

O manual está organizado em torno dos seguintes pontos:

- Enquadramento e caracterização da **ACADEMIA PNA** e do seu projeto formativo (Cap. 1 a 5);
- Identificação de todos os processos e procedimentos associados ao planeamento, desenvolvimento e avaliação do projeto formativo da **ACADEMIA PNA** (Cap. 6);
- Caracterização de todos os processos e procedimentos associados com o planeamento, desenvolvimento e avaliação do projeto formativo da **ACADEMIA PNA** (Cap. 7);

- Apresentação de apresentados todos os instrumentos de trabalho que suportam o conjunto de procedimentos e atividades caracterizadas no ponto anterior do presente manual (Cap. 8).

O Manual de Qualidade da Atividade Formativa da **ACADEMIA PNA** é revisto sempre que surja a necessidade de alterar algum dos procedimentos contemplados, no seguimento dos procedimentos de avaliação periódica e anual do seu projeto formativo ou outras situações específicas.

A pessoa responsável pela revisão e validação final do manual é a responsável pela Gestão da Formação.

REGISTO DE REVISÕES

Versão	Data	Alterações
01	06/2023	Emissão inicial do manual.
02	**13/10/2026**	Procedimento H, pág. 43: inclusão da obrigatoriedade de pagamento dos portes de envio de manuais físicos, regularização financeira para frequência das aulas e acesso às plataformas, e procedimento em caso de incumprimento.

1. Caracterização da **ACADEMIA PNA**

A **ACADEMIA PNA** é apoiada pelo Conselho Científico da Academia AMIR, líder no campo da formação para o acesso às Escolas de Especialização em Espanha, com mais de 20 centros em território espanhol e certificação de qualidade ISO:9001.

A AMIR é uma empresa líder na formação de profissionais de saúde, com várias delegações internacionais.



A **ACADEMIA PNA** nasceu em 2018 para dar resposta à crescente procura de formação qualificada que surgiu com a criação do novo concurso nacional de acesso às Escolas de Especialização, na área médica e cirúrgica: a Prova Nacional de Acesso.

O método APNA foca-se na adaptação do estudo do formando de medicina para a Prova Nacional de Acesso, fazendo deste momento um reforço das competências desenvolvidas na formação académica de especialização em medicina. Mais do que assimilar matérias, a prioridade do método APNA são os conceitos relevantes que surgem associados à PNA e a sua interconexão e aplicação a casos reais. A este

percurso formativo soma-se uma preparação intensiva na técnica da PNA, através de estratégias específicas para maximizar as aprendizagens dos formandos e o seu resultado na prova.

Através da organização de um percurso de formação em várias fases, e ao longo de vários meses, o método APNA permite o desenvolvimento de uma memória de longo prazo e, consequentemente, o reforço das competências técnicas dos jovens médicos e da sua capacidade de análise e resposta a casos clínicos diversos. À distribuição do estudo ao longo de várias fases, somam-se as seguintes variáveis:

- aulas asseguradas por uma equipa de professor/formadores com um estilo próprio, dinâmicos e experientes, que permitem ao formando aprofundar os conhecimentos de forma mais dinâmica,
- manuais em formato físico e digital (através da APP Manuais) especialmente desenvolvidos e anualmente atualizados e ajustados, contribuindo para a otimização do estudo e especialização dos formandos. Todos os formandos recebem um manual de cada disciplina que a PNA integra, incluindo outros manuais exclusivos de Radiologia, ECG e Oncologia elaborados pela equipa da **ACADEMIA PNA**,
- ferramentas digitais com o objetivo de facilitar e apoiar o estudo realizado ao longo do percurso formativo,
- foco na componente prática da análise de casos clínicos (técnica do exame), através de simulações,
- sistema de tutores que proporcionam um acompanhamento personalizado ao longo de todo o percurso de formação.



Mais detalhes em https://academiapna.com/metodo-apna/

Por tudo isto, o método APNA pretende efetivamente ir mais além… mais do que uma preparação para a PNA, pretende fazer a diferença na carreira do jovem médico: de médico para médico, a **ACADEMIA PNA** pretende proporcionar a melhor educação possível e ajudar a formar os melhores médicos especialistas do futuro. O percurso de formação proporcionado pela **ACADEMIA PNA** permite o reforço das

competências dos formandos de medicina/jovens médicos, assumindo um papel fundamental na preparação técnica destes profissionais.

Mas na **ACADEMIA PNA** também se formam profissionais médicos no domínio da medicina estética.





2. O Projeto Formativo da **ACADEMIA PNA**

2.1 Curso de Preparação para a PNA

A **ACADEMIA PNA** pretende chegar a todos os formandos do 5º e/ou 6º anos de medicina (por serem o penúltimo e o último ano, respetivamente, do curso de medicina) que ambicionem ingressar em alguma especialidade e também a médicos que, por exemplo, queiram mudar de especialidade.

Para o efeito, disponibiliza várias opções de preparação, sendo que apenas duas se enquadram no âmbito do que se designa como formação profissional, tendo em conta a sua estrutura, configuração metodológica e metas de aprendizagem visadas.

Assim sendo, fazem parte do projeto formativo da **ACADEMIA PNA** dois dos cursos que disponibiliza no seu portefólio de serviços:

- **CURSO DE SEXTO**



O Curso de Sexto é, no geral, o curso mais aconselhável para a preparação da PNA. Decorrendo ao longo de 14,5 meses, é o mais recomendado para formandos no último ano da Licenciatura, sem muitas disciplinas pendentes de outros anos. De acordo com o local, o curso tem início no mês de setembro e decorre até à data da PNA.

O percurso de formação pode ser realizado na modalidade Presencial ou a Distância e organiza-se em 3 fases:

Fase de Contacto

Decorre de outubro a maio e é a fase que se compatibiliza normalmente com o sexto ano de medicina. O calendário é individualizado por grupos e adaptado aos exames do sexto ano. O aluno segue um minucioso calendário onde estão programadas todas as atividades: aulas semanais presenciais, simulações, tutorias de grupo e tutorias especiais. As aulas centram-se nos temas básicos e mais frequentes da PNA.

Fase de Consolidação

É a etapa mais exigente no que respeita ao estudo. Começa a finais de junho, em função dos exames de cada sede, e termina na primeira semana de outubro. Nesta etapa realizam-se as atividades presenciais: aulas semanais centradas nos aspectos mais complexos ou minuciosos da PNA, simulações, tutorias de grupo e trabalho intenso com o Livro Grosso de perguntas PNA.

Fase Final

É a revisão final que se realiza durante as 6 semanas prévias à PNA. Mantêm-se as simulações semanais e as tutorias especiais pré-PNA.



Graças ao convênio realizado entre a Universidade à Distância de Madrid (UDIMA) e o Grupo **ACADEMIA PNA**, este curso é reconhecido como "Mestrado em Medicina Clínica" (Título Próprio)" pela UDIMA.

Mais detalhes sobre as condições do reconhecimento: https://academiapna.com/cursos-apna/mestrado-medicinaclinica/

- **CURSO INTENSIVO**



O Curso Intensivo foi concebido para todos aqueles que terminaram os exames ou terminaram o último ano da licenciatura e querem começar a preparação para a PNA.

Este curso começa em junho, dura 5,5 meses, pode ser realizado na modalidade Presencial ou a Distância e divide-se em 2 fases:

Fase de Consolidação

O aluno cumpre um calendário onde estão programadas todas as suas atividades, sejam aulas semanais, simulações, tutorias de grupo ou tutorias especiais.

As aulas centram-se nos temas elementares e mais frequentes da PNA.

Fase Final

É a revisão final, que decorre durante as 6 semanas prévias à realização da PNA e mantém as simulações semanais e os tutorias especiais pré-PNA.

Em ambos os cursos, e para cada fase, os formandos recebem um calendário pormenorizado, onde são descritas todas as atividades a realizar, tanto presenciais (em grupo) como individuais. A equipa de tutores permite ao formando individualizar este calendário, de forma a adaptá-lo as particularidades do dia-a-dia de cada um, e tem a função de convocar atividades para reforçar o estudo. Todos os formandos recebem acompanhamento personalizado da equipa de tutores, acesso a todos os recursos online, manuais de todas as disciplinas, o guia do formando **ACADEMIA PNA**, testes das aulas para as poder seguir convenientemente e acesso à **ACADEMIA PNA** TV.

Como antes referido, estes dois cursos podem ser realizados presencialmente ou a distância (regime híbrido / b-learning).

Na sua génese, o projeto formativo da **ACADEMIA PNA** sempre assumiu uma configuração essencialmente presencial, ao nível das aulas e exames de simulação, sendo os contactos de acompanhamento mensais dos tutores assegurados via e-mail e telefone. No entanto, para fazer frente à pandemia, foi feito um esforço especial para otimizar e expandir os recursos digitais da **ACADEMIA PNA**. Sendo este um caminho que ainda não está finalizado, estão a ser desenvolvidos e maturados vários

passos para que a oferta formativa da **ACADEMIA PNA** adquira cada vez mais qualidade pedagógica para ser realizada a distância.

A **ACADEMIA PNA** tem vindo a desenvolver várias ferramentas tecnológicas com o objetivo de facilitar e apoiar o estudo realizado ao longo do percurso formativo.



Aplicação Formando = o formando tem acesso a uma aplicação móvel onde pode realizar atividades dirigidas a melhorar o seu rendimento, individualizar a aprendizagem e facilitar a sua preparação. É possível consultar em maior detalhe as funcionalidades disponíveis em https://academiapna.com/recursos/aplicacao-do-aluno/



APNA TV = Na vertente a distância, também disponível para os formandos dos cursos presenciais, as aulas são visualizadas através de plataforma APNA TV e contêm o mesmo conteúdo que as aulas presenciais, sendo realizadas em direto, com um sistema que permite interação total com o professor/formador. Através da APNA TV, o formando pode colocar todas as perguntas que deseja, exatamente como numa aula presencial. Para além disso, todas as aulas são gravadas, para que o formando as possa visualizar em qualquer momento. É possível consultar em maior detalhe as funcionalidades disponíveis em https://academiapna.com/recursos/apna-tv/

Manuais Digitais = A **ACADEMIA PNA** fornece aos seus formandos um conjunto de manuais físicos destinados especificamente à sua especialização, através de uma abordagem concisa e fundamentada dos conteúdos da PNA. Para além disso, os manuais encontram-se ainda disponíveis para ser visualizados diretamente na área do formando, através da app de manuais digitais da **ACADEMIA PNA**. Desta forma, o formando pode aceder aos manuais em qualquer lugar e a qualquer hora, sem necessidade de ligação à internet depois do momento da primeira instalação e download. Entre as várias funcionalidades da App,

esta permite sublinhar os conceitos mais importantes, guardar marcadores pessoais, pesquisar conceitos ao longo de todos os Manuais, ou seja, um simples click permite ao formando aceder a todas as referências cruzadas presentes nos manuais. https://academiapna.com/recursos/manuais-digitais/



Visando a formação de jovens médicos, o projeto formativo da **ACADEMIA PNA** centra-se na área de formação 721 – Medicina, sendo que as disciplinas dos dois cursos, considerados para efeitos de formação profissional, são as seguintes:











2.2 Cursos Avançados de Medicina Estética

Para dinamizar estes dois cursos, a **ACADEMIA PNA** mobiliza a designação comercial **APNA Medicina Estética**.

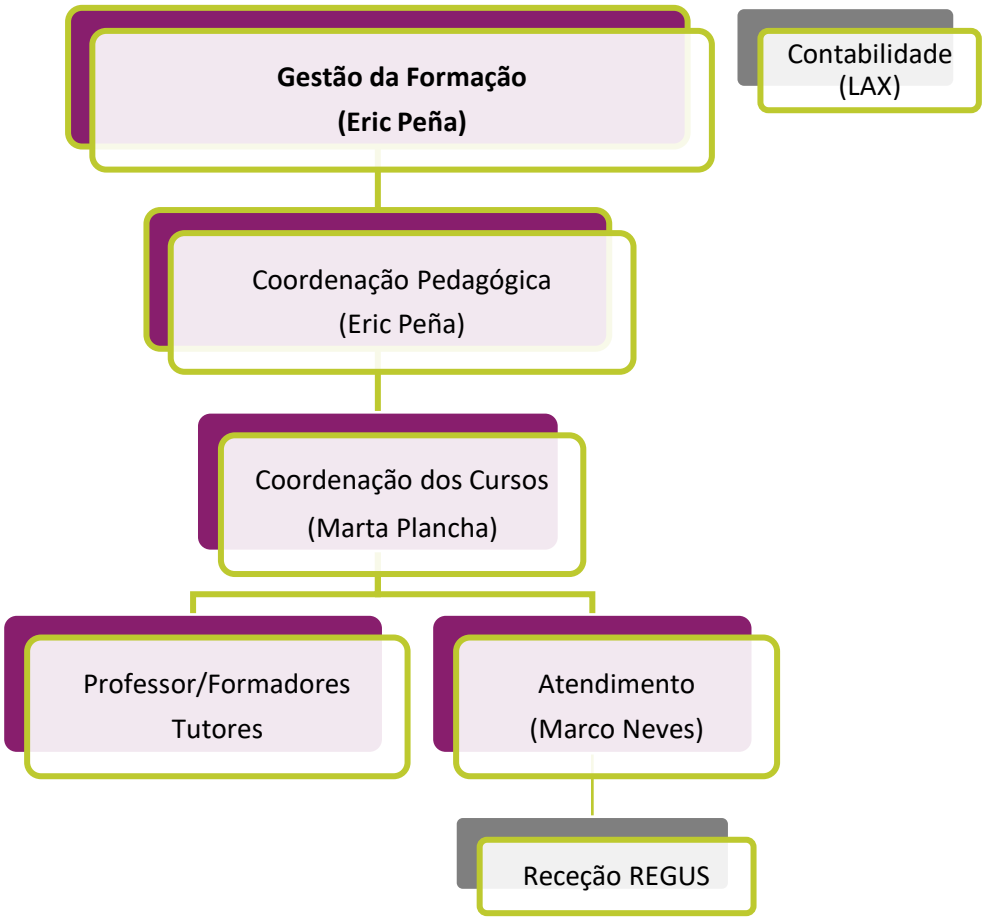




Os dois cursos são dirigidos a licenciados ou detentores de mestrado integrado em Medicina (com ou sem especialidade PNA), integrando também a área de formação 721 – Medicina. Os cursos são realizados com uma componente e-learning e uma componente presencial associada à realização de aulas práticas.

No âmbito do convênio realizado entre a Universidade à Distância de Madrid (UDIMA) e o Grupo APNA/AMIR, estes cursos são ambos reconhecidos com o grau de "Mestrado" (Título Próprio) pela UDIMA, com equivalência de 60 créditos ECTS.

3. Organograma da **ACADEMIA PNA**



4. Equipa Pedagógica da **ACADEMIA PNA**: Responsabilidades

GESTÃO DA FORMAÇÃO | GESTÃO DA FORMAÇÃO A DISTÂNCIA (ERIC PEÑA)

- Assegura a articulação da atividade da **ACADEMIA PNA** com a AMIR Portugal e a AMIR Espanha;
- Responde pelos serviços da **ACADEMIA PNA** perante as entidades externas;
- Assegura a articulação do projeto formativo da **ACADEMIA PNA** com o Referencial de Certificação pela DSQA/DGERT;
- Assegura o cumprimento dos procedimentos de gestão do projeto formativo da **ACADEMIA PNA**, definidos no Manual de Qualidade da Atividade Formativa;
- Garante o cumprimento das orientações estratégicas definidas para a **ACADEMIA PNA** no geral e para o seu projeto formativo, em particular, devidamente delineadas no Plano de Atividades | Formação anual;
- Garante a seleção de professores/formadores e tutores altamente qualificados;
- Dá resposta a reclamações associadas à atividade e projeto formativo da **ACADEMIA PNA**;
- Gere os recursos afetos à atividade da **ACADEMIA PNA**;
- Promove ações de revisão e melhoria contínua e implementa os mecanismos de regulação da qualidade do projeto formativo da **ACADEMIA PNA**.

COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA (ERIC PEÑA)

- Assegura a resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de formandos, professores/formadores e tutores;
- Enquadra todos os formandos interessados no método **APNA** nas suas devidas especificidades, realizando sessões de apresentação e reuniões individualizadas, quando necessário;
- Gere todo o processo de gestão das matrículas dos formandos;
- Promove o diálogo e a comunicação no seio da equipa pedagógica, em diferentes fases do desenvolvimento dos cursos;
- Garante todo o apoio pedagógico a professores/formadores/tutores e formandos;
- Acompanha e monitoriza o desenvolvimento dos cursos, garantindo todas as condições pedagógicas e logísticas, em articulação com a Coordenação dos Cursos e o Atendimento;
- Assegura a resolução de questões pedagógicas e organizativas dos cursos, entre outras;
- Coordena e acompanha o processo de avaliação realizado pelos formandos e professores/formadores, incluindo a análise dos dados recolhidos.

COORDENAÇÃO DOS CURSOS (MARTA PLANCHA)

- Garante a atualização da estrutura curricular dos cursos e dos conteúdos dos materiais de suporte ao processo de aprendizagem dos formandos;
- Garante a orientação dos formandos ao nível da metodologia de estudo que caracterizam os percursos de formação da **ACADEMIA PNA**, realizando as respetivas sessões tutoriais de enquadramento das fases do processo de aprendizagem;
- Garante a articulação da intervenção entre os diversos professores/formadores, no sentido de garantir o alinhamento com o programa e conteúdos do curso;
- Garante todo o apoio a professores/formadores/tutores e formandos ao nível dos conteúdos e metodologia do curso;
- Acompanha e monitoriza as sessões de exames de simulação realizadas;
- Acompanha o processo de monitorização do progresso dos formandos.

PROFESSORES/FORMADORES

- Asseguram as aulas presenciais e a distância do curso;
- Concebem, em articulação com o Coordenação do Curso e sob validação desta, os materiais pedagógicos mobilizados nas aulas;
- Estruturam e preparam as aulas, implementando os conteúdos programáticos definidos e utilizando o método de ensino da **ACADEMIA PNA**;
- Reformulam, em conjunto com a Coordenação do Curso, sempre que se justifique, estratégias formativas;
- Contribuem para a boa dinamização dos percursos de formação, informando a Coordenação Pedagógica e/ou a Coordenação do Curso de qualquer ocorrência que se verifique e da necessidade de melhoria das instalações, do equipamento ou do material pedagógico distribuído ou outro tipo de *feedback* pertinente associados às aulas que dinamizam;
- Cumprem de forma rigorosa as atividades do calendário do curso que são da sua responsabilidade, sendo que qualquer situação de impedimento deve ser comunicada com a maior urgência, justificando o motivo dessa situação;
- Utilizam com cuidado e zelam pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados;
- Cumprem todas as demais obrigações decorrentes das normas de funcionamento e das regras que regem o contrato de prestação de serviços estabelecido com a **ACADEMIA PNA**;
- Cumprem a legislação e os regulamentos aplicáveis à atividade da **ACADEMIA PNA**.

TUTORES (CURSOS DE PREPARAÇÃO PARA A PNA)

Os tutores dinamizam as sessões individuais e de grupo de tutoria e acompanhamento do percurso dos formandos ao longo do curso.

A figura do tutor é uma peça fundamental no método **APNA** – o tutor é a pessoa que acompanha o formando ao longo da sua preparação, um conhecedor das técnicas do método **APNA** e da dinâmica do exame, cuja responsabilidade é guiar e aconselhar o formando durante o estudo.

Durante o curso, a equipa de tutores será responsável por várias sessões de grupo, com a finalidade de trabalhar com os formandos estratégias-chave para uma melhor formação. Todas estas sessões de tutoria estão protocolizadas pela equipa de docência, para que todos recebam formação com a máxima qualidade e utilidade.

A frequência e temática destas sessões varia em função da fase de estudo, sendo que variam entre:

- Tutorias de método, focadas em técnicas de estudo e no melhor aproveitamento das ferramentas **ACADEMIA PNA**;
- Tutorias de simulação, para apoiar o processo de correção e reforçar a técnica do exame;
- Tutorias de mudança de fase e tutorias de orientação, dedicadas a explicar as particularidades da preparação e a metodologia a seguir em cada fase de estudo;
- Tutorias de imagens, dirigidas a praticar a resolução das questões da prova que se baseiam em imagens.

Por outro lado, além destas sessões calendarizadas, o tutor tem como responsabilidade o apoio individual ao formando, através de um contacto permanente, maioritariamente via e-mail.

ATENDIMENTO PERMANENTE (MARCO NEVES + RECEÇÃO REGUS)

O serviço de atendimento permanente é assegurado, num primeiro contacto, pela equipa da Receção da Empresa REGUS.
Após este contacto, o atendimento especializado da **ACADEMIA PNA** é garantido por um elemento interno da sua equipa. Este atendimento diário é garantido de segunda a quinta, das 9h às 18h, e sexta-feira das 9h às 15h.
Complementarmente, este elemento da equipa, apoia logística e administrativamente a equipa de Coordenação dos cursos da **ACADEMIA PNA**.

5. Instalações e Recursos Materiais da **ACADEMIA PNA**

A **ACADEMIA PNA** tem a sua sede na Avenida da República nº50 2º, 1050-196, Lisboa, nas instalações da empresa REGUS.









Espaço REGUS – áreas comuns

É neste espaço que a **ACADEMIA PNA** dispõe de um gabinete de trabalho (gabinete 333), a partir do qual a equipa pedagógica realiza o seu trabalho de gestão e coordenação dos cursos.



*Gabinete de Trabalho da **ACADEMIA PNA***

Nos cursos de preparação para a PNA, e para realizar todos os momentos presenciais, a **ACADEMIA PNA** recorre ao aluguer de espaços de entidades terceiras (Faculdades e Unidades Hoteleiras). No caso das aulas presenciais, as mesmas são realizadas nos espaços de Faculdades em Lisboa, Porto, Covilhã e Algarve.



Por sua vez, as sessões associadas à realização de exames de simulação são realizadas em espaços de unidades hoteleiras.

Toda a componente de formação a distância é suportada pela plataforma da **ACADEMIA PNA** disponível em: https://academiapna.com/amirpt/login.jsp



O link de acesso à Plataforma da **ACADEMIA PNA** encontra-se no canto superior direito do site:



Após fazer login, cada formando tem disponível no canto superior esquerdo o acesso aos seus dados pessoais, ao formulário de avaliação das aulas/sessões e ao campo dos contactos.



No botão "contacta-nos", os formandos podem deixar as suas sugestões, reclamações/problemas e ainda dúvidas:



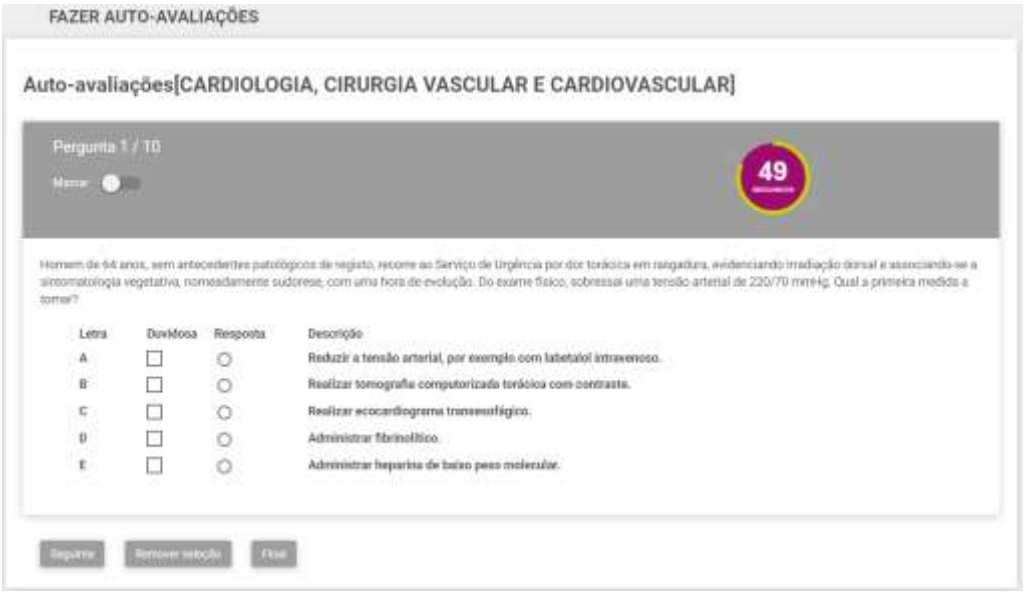
Para apoiar o seu percurso de formação presencial ou a distância, esta plataforma da **ACADEMIA PNA** está organizada com um conjunto de funcionalidades disponíveis a partir do menú lateral esquerdo:





Auto -Avaliações

Neste campo, os formandos podem diagnosticar os seus conhecimentos iniciais ou ao longo do percurso, tendo disponíveis 10 questões às quais têm de responder no espaço de 1 minuto para cada uma. Têm a hipótese de passar à frente ou andar para trás e ainda marcar as perguntas em que têm dúvidas.

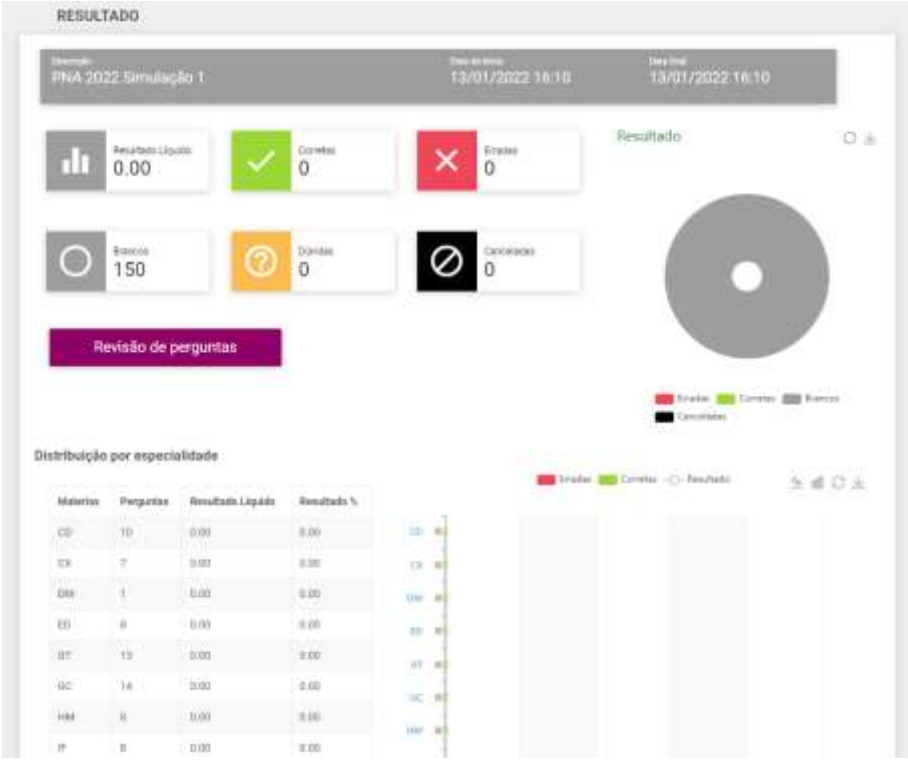


Simulações

Neste campo, o primeiro painel apresenta todas os exames de simulação disponibilizados, em função das datas do calendário do curso disponibilizado, e o seu estado: “resultados”; “apagar respostas”; “continuar”; “ter acesso”.



Ao clicar em “resultados” os formandos podem analisar o seu desempenho em cada exame de simulação:

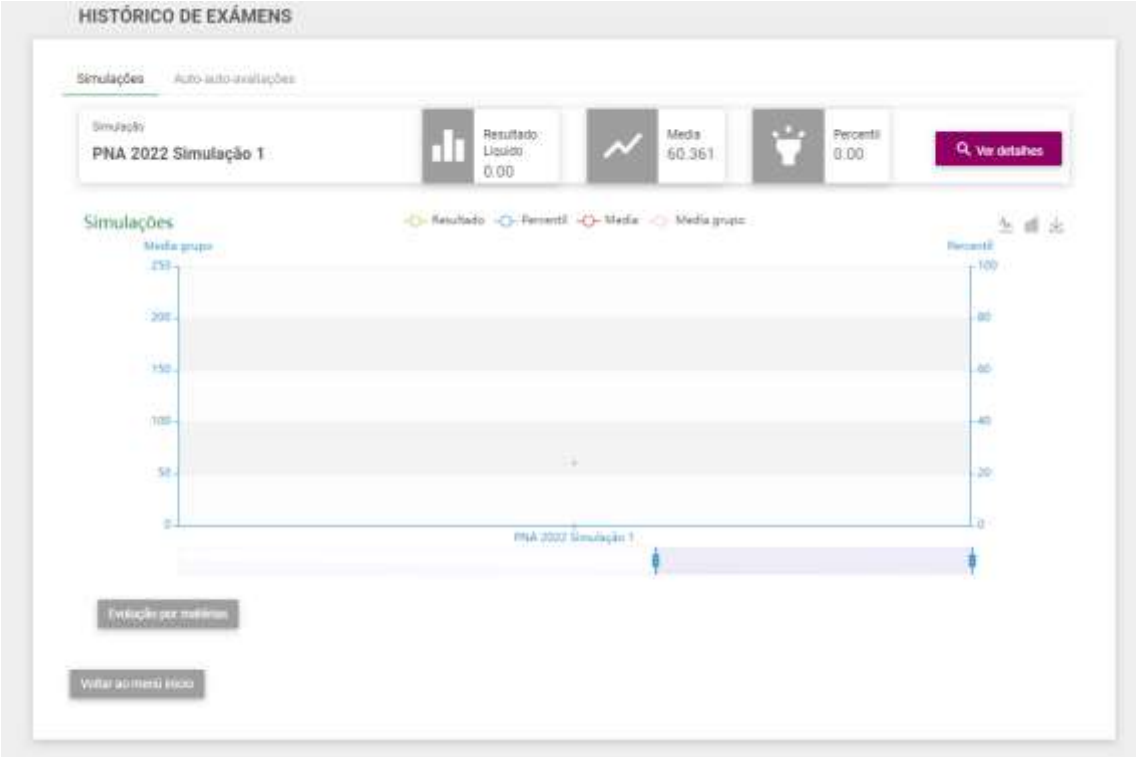


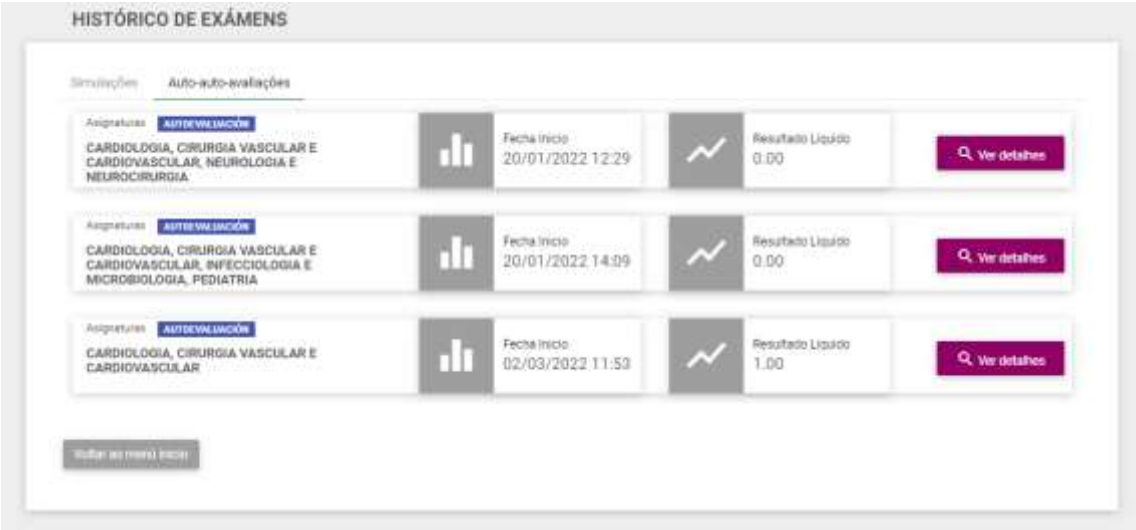
No botão “acesso” os formandos podem escolher corrigir uma simulação realizada presencialmente ou responder a uma exame de simulação. Dentro das correções os formandos podem anotar as dúvidas e as correções.

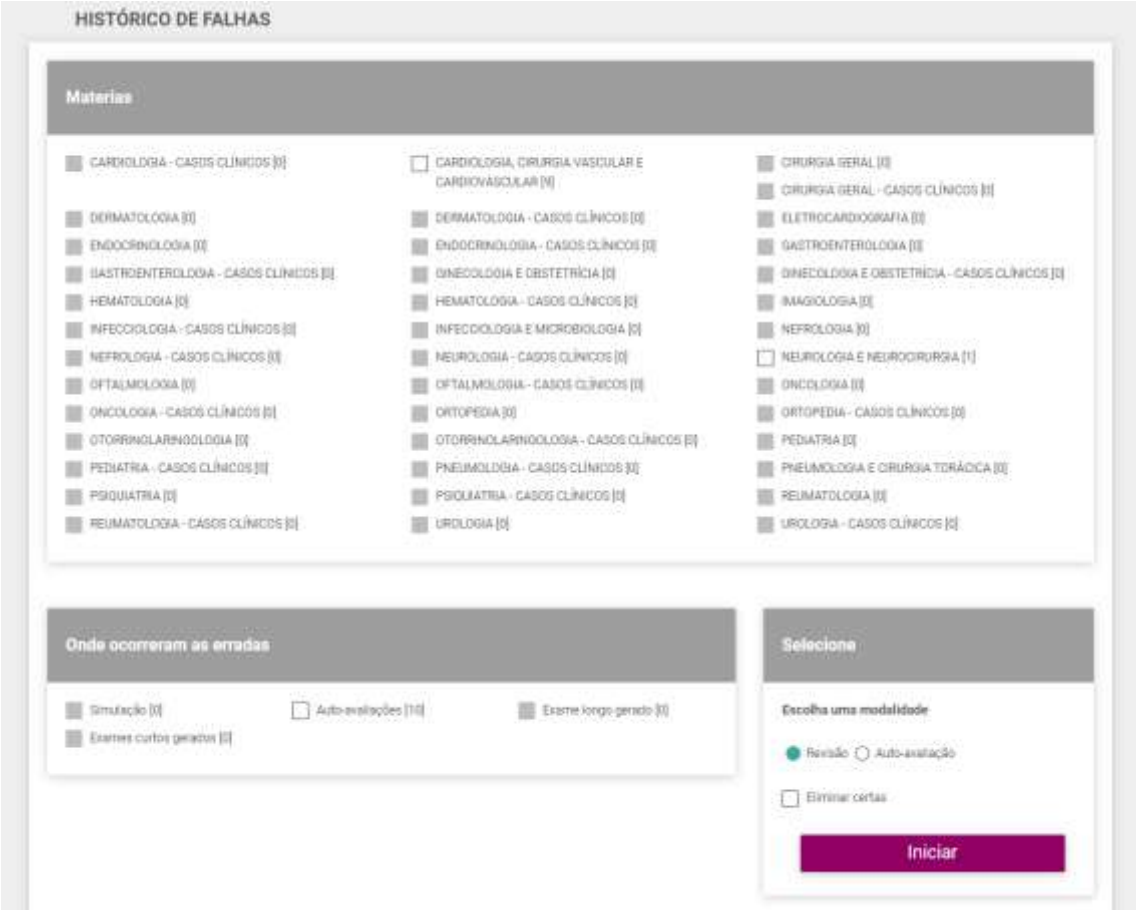


Histórico de exames e Histórico de Falhas

Nos botões seguinte “histórico de exames” e “histórico de falhas”, os formandos conseguem ter uma perceção global da sua evolução:

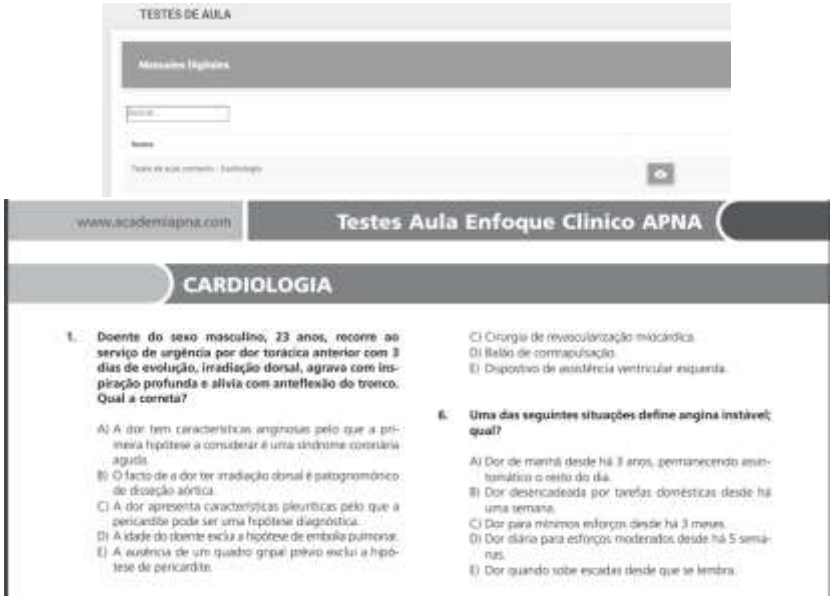

HISTÓRICO DE EXÁMENS
Simulações
Auto-auto-avaliações
Simulação
PNA 2022 Simulação 1
Resultado Líquido
0.00
Media
60.361
Percentil
0.00
Ver detalhes
Simulações
Resultado
Percentil
Media
Media grupo
Media grupo
Percentil
250
200
150
100
50
0
100
80
60
40
20
0
PNA 2022 Simulação 1


HISTÓRICO DE EXÁMENS
Simulações
Auto-auto-avaliações
Asignaturas
AUTOEVALUACIÓN
CARDIOLOGIA, CIRURGIA VASCULAR E CARDIOVASCULAR, NEUROLOGIA E NEUROCIRURGIA
Fecha Inicio
20/01/2022 12:29
Resultado Líquido
0.00
Ver detalhes
Asignaturas
AUTOEVALUACIÓN
CARDIOLOGIA, CIRURGIA VASCULAR E CARDIOVASCULAR, INFECCIOLOGIA E MICROBIOLOGIA, PEDIATRIA
Fecha Inicio
20/01/2022 14:09
Resultado Líquido
0.00
Ver detalhes
Asignaturas
AUTOEVALUACIÓN
CARDIOLOGIA, CIRURGIA VASCULAR E CARDIOVASCULAR
Fecha Inicio
02/03/2022 11:53
Resultado Líquido
1.00
Ver detalhes



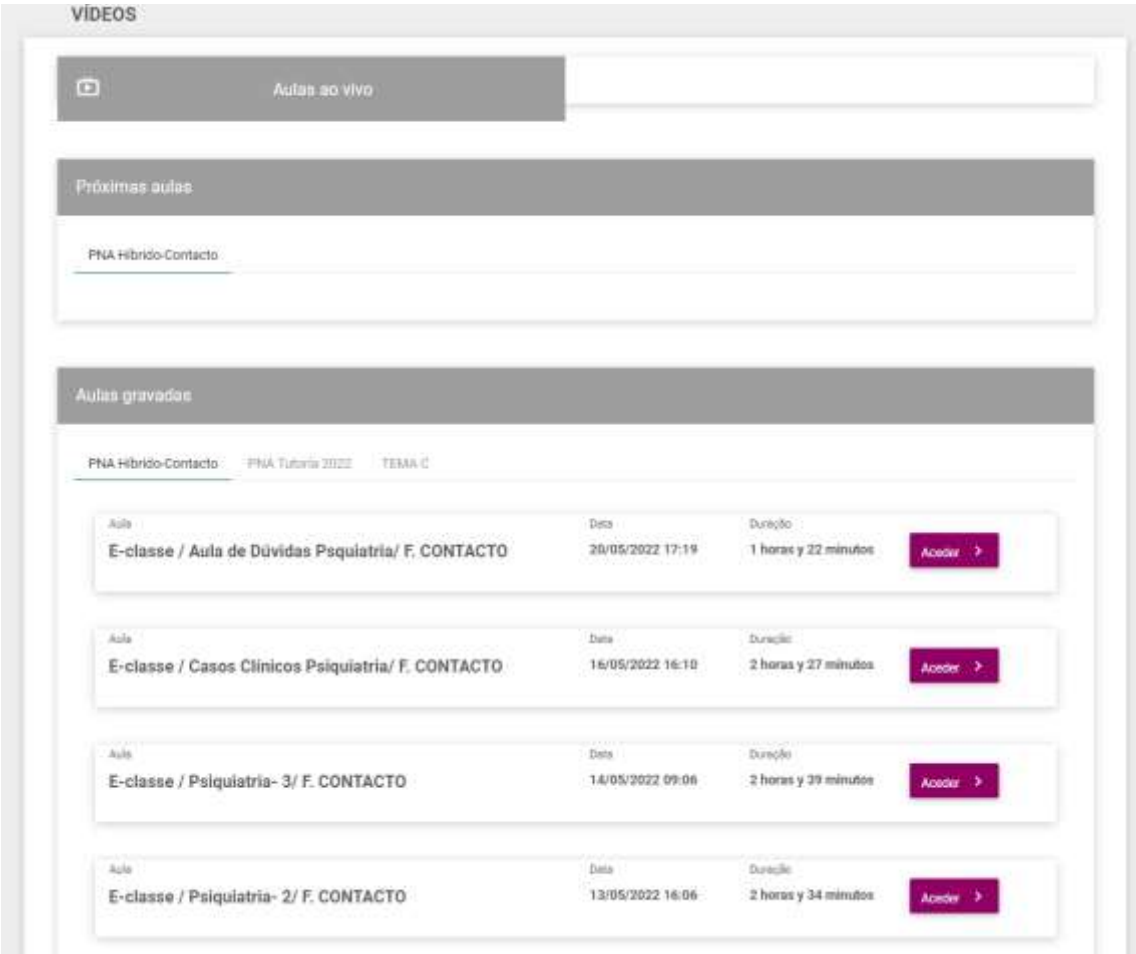
Testes de Aula

Nos “testes de aula” estão disponíveis os testes de aula que os formandos devem descarregar para usar como suporte nas aulas que frequentam:



APNA TV

Por fim, no espaço da "APNA TV" os formandos encontram as aulas gravadas e os agendamentos das aulas síncronas seguintes:

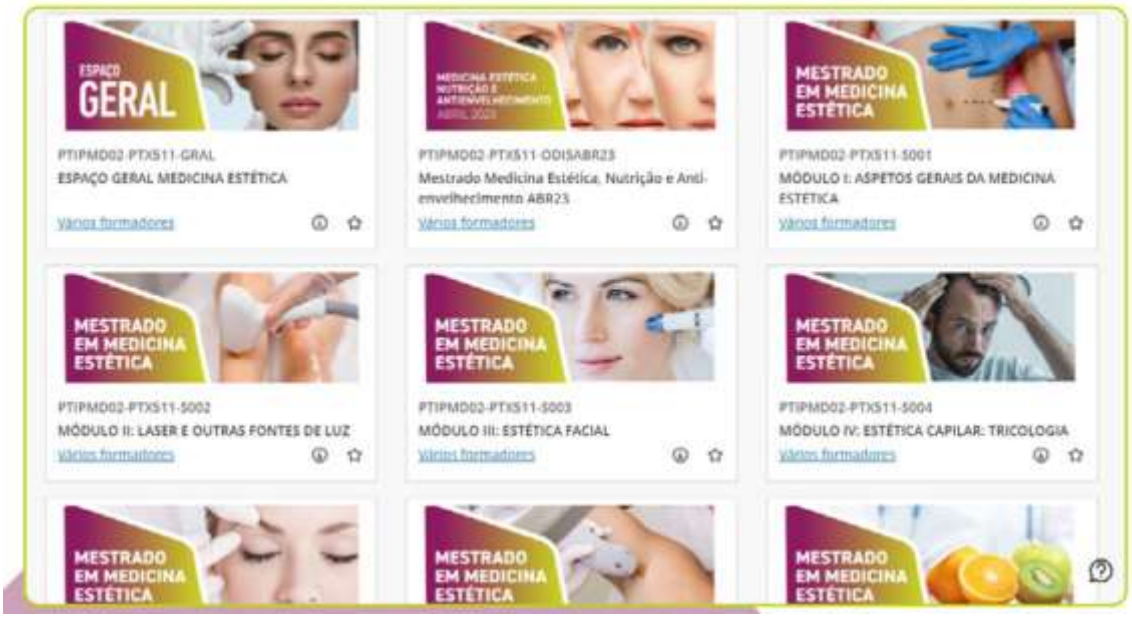


Nos cursos avançados de medicina estética, as aulas práticas terão lugar de forma presencial durante dois fins-de-semana em Portugal (Lisboa e Porto, em duas clínicas parceiras) e durante uma semana intensiva em Espanha (em clínicas parceiras da AMIR Espanha).



A componente de formação e-learning é dinamizada na plataforma Blackboard, acessível através do seguinte link: https://campusvirtual.amireducacion.com/

Ao entrar no Blackboard os formandos irão visualizar diferentes “caixinhas” que correspondem a diferentes espaços.



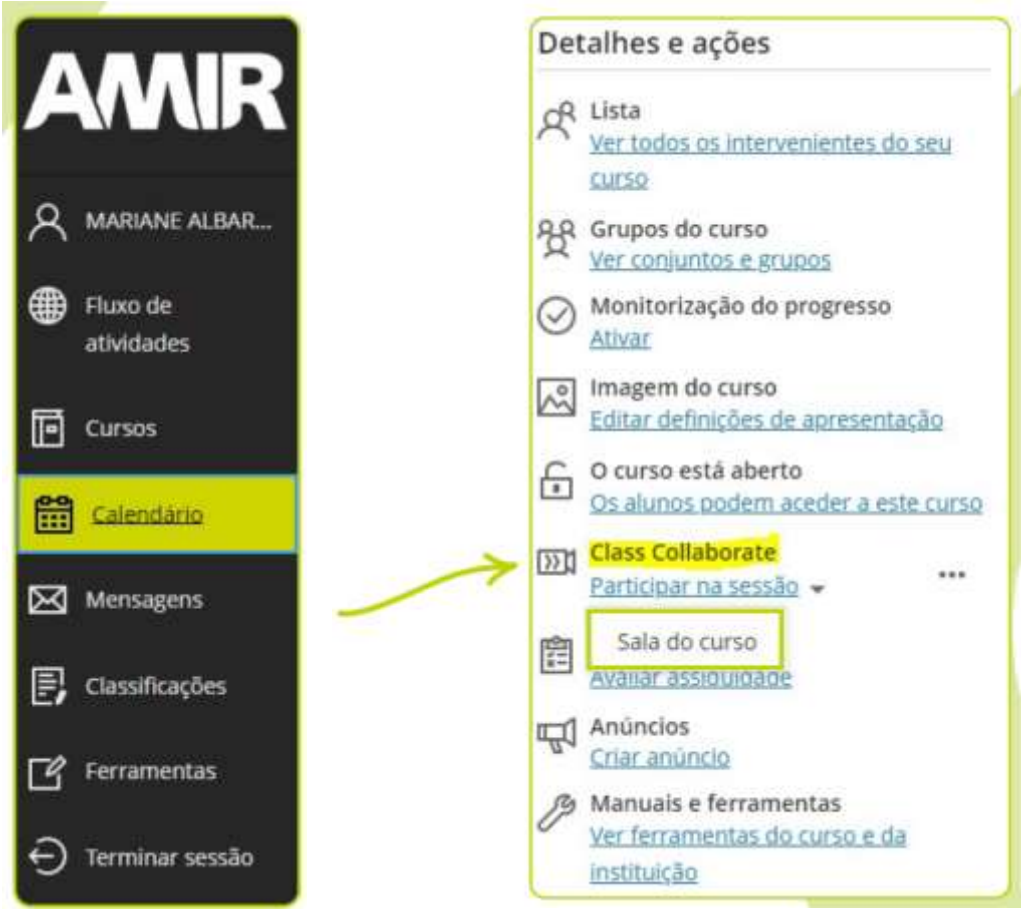
Na área Geral, encontrará o guia do aluno e outros documentos gerais importantes para o curso:



Na área Tutor, o formando encontrará as tutorias gravadas que têm lugar durante o curso:



No Espaço de cada módulo, o formando encontrará as palestras em vídeo e os materiais correspondentes a esse tema. No espaço do próprio curso encontrará o correspondente teste de escolha múltipla.



6. Identificação dos Processos e Procedimentos da Gestão da Formação

FASES DO CICLO FORMATIVO	PROCEDIMENTOS
Planeamento da Formação	A - Identificação de necessidades de formação B - Planificação da formação
Desenvolvimento da Formação	C - Conceção/revisão dos programas de formação D - Conceção/revisão dos suportes de apoio à formação E - Recrutamento & seleção de professores/formadores/tutores F - Organização logística da formação G - Divulgação e promoção da formação H - Inscrição dos formandos I - Gestão e acompanhamento pedagógico da formação
Avaliação e Melhoria Contínua	J - Avaliação das aprendizagens dos formandos K - Avaliação da formação L - Avaliação pós-formação M - Tratamento de ocorrências N - Avaliação e revisão anual

INDICADORES DE QUALIDADE/MONITORIZAÇÃO DA GESTÃO DA FORMAÇÃO	
Execução	• Número de horas de formação realizada • Número de formandos • Número de ações de formação • Volume formativo
Eficácia	• Índice (%) de satisfação dos formandos com a formação • Índice (%) de satisfação dos professores/formadores com a formação e com os formandos • Taxa (%) de aproveitamento/conclusão dos formandos • Índice (%) de satisfação dos formandos 6 meses após a formação frequentada • Número desistências registadas associadas a motivos intraformação • Número de ocorrências e ações consequentes • Número de reclamações e ações consequentes • Número de sugestões e ações consequentes • Cumprimento dos Requisitos do Sistema de Certificação da DSQA/DGERT | Número/natureza de não conformidades identificadas em auditorias internas e externas
Gestão de RH	• Índice (%) da satisfação dos formandos com os professores/formadores e Coordenação • Índice (%) de satisfação dos formandos com o desempenho dos professores/formadores e Coordenação • Índice (%) de satisfação dos Professores/Formadores com o desempenho da Coordenação • Índice (%) de satisfação da Coordenação com o desempenho dos Professores/Formadores • Flutuações verificadas na equipa pedagógica: Gestão da Formação | Coordenação Pedagógica | Professores/Formadores | Atendimento

7. Caracterização dos procedimentos da Gestão da Formação

7.1 PLANEAMENTO DA FORMAÇÃO

A - Identificação de necessidades de formação

A formação profissional dinamizada pela **ACADEMIA PNA** visa seguir essencialmente uma lógica de formação calendarizada a ser frequentada por médicos ou alunos de medicina que se inscrevem a título particular nos cursos promovidos.

Neste âmbito, a **ACADEMIA PNA** deve sempre procurar deve sempre procurar promover a atualização da sua oferta formativa, tendo em conta a evolução das exigências definidas anualmente para a PNA e a evolução tecnológica do meio científico associado à Medicina Estética. Ainda assim, e tendo por base esta premissa, a **ACADEMIA PNA** deve procurar identificar estratégias adicionais que permitam objetivar este conhecimento e garantir a recolha de informação válida que permita a caracterização dos contextos de atuação e a efetiva identificação de necessidades de formação válidas. Neste sentido, o procedimento de identificação de necessidades de formação, para efeitos de fundamentação do planeamento da formação, deve centrar-se em torno de um conjunto de vetores:

- Orientações anuais publicadas sobre a PNA;
- Orientações definidas pela AMIR Espanha sobre a evolução a realizar nas temáticas a trabalhar nos cursos avançados de Medicina Estética;
- Os pedidos de informação, inscrições registadas, formandos em lista de espera e o histórico formativo que a **ACADEMIA PNA** reúne anualmente e que devem ser analisados estrategicamente, pois assumem-se como evidências do interesse/procura pelos cursos que a **ACADEMIA PNA** dinamiza. Com efeito, estes dados irão permitir articular as orientações recebidas a nível macro com o contexto de atuação concreto da **ACADEMIA PNA** em Portugal.
- *Inputs* da avaliação da formação e da avaliação pós-formação: constituindo ferramentas de recolha de feedback por parte dos formandos abrangidos, os dados obtidos com os mesmos devem igualmente ser mobilizados para efeitos de fundamentação da intervenção formativa planeada pela **ACADEMIA PNA** e/ou das melhorias a introduzir na estrutura dos cursos a desenvolver.

De seguida, apresenta-se o quadro de síntese relativo a este procedimento:

Entrada	Necessidade de estruturar a oferta formativa da **ACADEMIA PNA** em função das necessidades de formação do mercado em que atua.
Documentos	• Orientações anuais publicadas sobre a PNA; • Orientações definidas pela AMIR Espanha sobre a evolução a realizar nas temáticas a trabalhar nos cursos avançados de Medicina Estética;

	• Registo de pedidos de informação, inscrições, listas de espera e histórico de formação registado anualmente pela **ACADEMIA PNA** • AP_01_DTP_10_Questionário de Avaliação da Formação – Formando • AP_01_DTP_11A_Questionário de Avaliação da Formação – Professor/Formador (presencial) • AP_01_DTP_11B_Questionário de Avaliação da Formação – Professor/Formador (e-learning) • AP_03_Questionário de Avaliação Pós-Formação – Formando
Recursos Humanos	• **Responsável**: Gestão e Coordenação Pedagógica • **Envolvido(s)**: Professores/Formadores, Formandos, AMIR
Resultados	• Projeto formativo da **ACADEMIA PNA** totalmente ajustado às necessidades dos médicos em Portugal
Indicadores	• Índice (%) de satisfação dos formandos e Professores/Formadores • Índice (%) de satisfação dos formandos no pós-formação • Fidelização dos formandos

Revisão do procedimento

No final de cada curso, aquando da elaboração do Balanço de Atividades | Formação ou em momento de auditoria interna/externa.

B - Planificação da formação

A planificação da formação dinamizada pela **ACADEMIA PNA** traduz-se na conceção do Plano de Atividades | Formação (AP_02).

O Plano de Atividades | Formação (AP_02) deve ser definido no início de cada ano civil, sendo que deve traduzir o planeamento das estratégias de desenvolvimento previstas para cada ano de atividade da **ACADEMIA PNA**. Esta atividade de planeamento estratégico deve ter por base um prévio enquadramento da atividade da empresa no mercado da formação profissional em que atua, a partir de uma análise SWOT simplificada. Desta forma, a atividade da **ACADEMIA PNA** deve ser analisada em termos das suas Forças e Fraquezas, numa perspetiva Interna, e das Oportunidades e Ameaças, que poderá vir a beneficiar e enfrentar, tendo em conta o ambiente externo envolvente.

Após esta análise, e em função da situação diagnosticada, devem ser definidas as estratégias a mobilizar para potenciar as Forças, reduzir as Fraquezas, tirar partido das Oportunidades e enfrentar as Ameaças. Ainda neste seguimento, e tendo em conta as estratégias de desenvolvimento identificadas, o Plano de Atividades | Formação deve refletir a fundamentação das opções tomadas em termos da intervenção formativa planeada, tendo como base os *inputs* das necessidades de formação identificadas. O último passo para a elaboração do Plano de Atividades | Formação corresponde à identificação dos projetos a realizar, tendo por base as estratégias de desenvolvimento identificadas, e o respetivo planeamento das atividades que se pretendem realizar ao longo do ano em questão, devidamente acompanhadas das metas, iniciativas para as concretizar, indicadores de acompanhamento, calendarização e identificação dos recursos humanos e materiais alocados, em articulação com as ações de melhoria identificadas aquando da revisão/balanço anual da atividade formativa do ano anterior. Com efeito, as conclusões do balanço e revisão devem ser registadas em sede de Balanço de Atividades | Formação (AP_05), sendo que as melhorias identificadas devem constar no Plano de Atividades | Formação (AP_02) do ano seguinte.

Tendo em conta que a oferta formativa da **ACADEMIA PNA** não é muito diversificada, este documento deve integrar também a identificação das ações de formação que a **ACADEMIA PNA** prevê realizar nesse ano. Neste âmbito, de procurar-se definir a cronologia dos cursos a realizar para, consequentemente, se identificar e estimar os respetivos recursos humanos e materiais necessários.

De seguida, apresenta-se o quadro de síntese relativo a este procedimento:

Entrada	Necessidade de planear estrategicamente e anualmente o serviço de formação profissional da **ACADEMIA PNA**.
Documentos	Plano de Atividades | Formação (AP_02) Balanço de Atividades | Formação (AP_05), do ano anterior
Recursos Humanos	**Responsável:** Gestão da Formação **Envolvido(s):** ---

Resultados	• Planeamento estratégico para a oferta formativa a disponibilizar pela **ACADEMIA PNA**
Indicadores	• Execução • Eficácia • Gestão de RH

Revisão do procedimento

Aquando da elaboração do Balanço de Atividades | Formação ou em momento de auditoria interna/externa.

7.2 DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO

C - Conceção/revisão dos programas de formação

Sempre que ao nível do planeamento da formação sejam identificados cursos novos a realizar, o procedimento que se sucede é o da conceção dos respetivos programas de formação (AP_01_DTP_2) dos cursos a desenvolver. Este trabalho será desenvolvido pela equipa designada para o efeito, a qual pode envolver Professores/Formadores da **ACADEMIA PNA**, a Coordenação dos Cursos e/ou, Professores/Formadores da AMIR Espanha, sempre em articulação com a Coordenação Pedagógica da **ACADEMIA PNA**.

Sempre que um novo curso é divulgado já deve existir previamente o respetivo programa de formação.

A conceção do Programa de Formação de um curso deve envolver as fases a seguir caracterizadas quando um curso é concebido pela **ACADEMIA PNA**. Nos casos em que um curso seja "importado" da realidade de Espanha, existem fases que podem não acontecer porque já foram antes estruturadas, sendo apenas necessária a adaptação do curso à realidade de Portugal e das condições existentes na **ACADEMIA PNA**.

Definição dos Objetivos Pedagógicos: a primeira etapa passa por serem definidos os objetivos pedagógicos do curso em questão, que traduzam pedagogicamente as competências/capacidades identificadas como a desenvolver pela via da formação. Deve ter-se bastante presente que a definição dos objetivos pedagógicos é, efetivamente, uma das fases mais importantes da planificação de um curso, na medida em que traduz a determinação do resultado esperado, em termos de aprendizagens, e, ao mesmo tempo, do percurso que se deve adotar para lá chegar.

Decisão sobre as formas de organizar a formação: uma vez definidos os objetivos pedagógicos de um curso, a fase seguinte traduz-se na distinção dos diferentes tipos de saber que se espera que os formandos sejam capazes de mobilizar para assumir as competências/capacidades identificadas como necessárias, sendo esta componente fundamental para a determinação da forma de organização da formação, definição das estratégias metodológicas a implementar e forma de avaliar os comportamentos e os resultados finais. Em função dos diferentes tipos de saber envolvidos no curso, e da sua respetiva dominância, deve decidir-se sobre a forma de organização da formação, tendo em conta as seguintes opções: formação presencial, formação e-learning ou formação b-learning. A decisão sobre cada uma destas formas de organizar a formação deve envolver os seguintes fatores: a natureza das competências a desenvolver, o perfil dos formandos e os recursos disponíveis para afetar à formação na **ACADEMIA PNA**.

Definição do itinerário de aprendizagem: pensar na estruturação dos itinerários de aprendizagem exige que seja avaliada a hipótese de uma estrutura continuada ou modular para o curso em questão, sendo que tal decisão dependerá da amplitude das competências/capacidades que se pretendam desenvolver, assim como da sua respetiva centralidade para os formandos, bem como da própria disponibilidade dos mesmos para se dedicarem à formação. Independentemente da opção tomada, os objetivos de aprendizagem devem ser agregados, no sentido de criar uma sequência para o processo de aprendizagem.

Após a agregação dos objetivos de aprendizagem, deve em seguida garantir-se a estruturação das unidades temáticas ou módulos, identificar os momentos de avaliação, bem como identificar a carga horária do curso, no seu todo e para cada uma das unidades temáticas ou módulos definidos. A definição da carga horária é definida em função da disponibilidade dos formandos, da natureza do conteúdo a desenvolver e do perfil dos participantes e/ou de regulamentação já existente (quando aplicável). Associada à definição da carga horária, surge igualmente a definição da duração do curso, para a qual deve ter-se em consideração os seus objetivos, o público e os recursos disponíveis, assim como a definição dos horários e do tipo de frequência a realizar pelos formandos (contínua ou intercalada).

Decisão sobre a organização da sequência pedagógica: tendo em conta todas as decisões tomadas até ao momento e os vetores que condicionam cada uma das decisões, as perguntas seguintes que devem ser colocadas prendem-se com os conteúdos a selecionar para a formação e com as estratégias de aprendizagem que devem ser valorizadas. Ao nível dos conteúdos, deve decidir-se sobre a estruturação e sequenciação dos conteúdos considerados pertinentes a desenvolver, no sentido de capacitar os formandos para responder adequadamente aos desafios do contexto profissional. Esta atividade de sinalizar os conteúdos que devem ser desenvolvidos e de estabelecer a sua sequência pedagógica é fundamentalmente condicionado pelas necessidades subjacentes ao curso a realizar, pelos tempos definidos para o mesmo e pela(s) forma(s) de organização definidas. Complementarmente, quando se cria uma sequência interna e lógica para os conteúdos deve ter-se em consideração a necessária evolução dos conhecimentos. Fortemente mediada pelos conteúdos eleitos, a determinação da metodologia de formação depende igualmente dos objetivos pedagógicos definidos, do perfil dos formandos do curso e dos meios financeiros e materiais que existem disponíveis.

Desenvolvida toda a análise necessária à estruturação do programa de formação, as decisões tomadas devem ser evidenciadas no template definido para os programas de formação (AP_01_DTP_2) da **ACADEMIA PNA**, tendo em conta o Referencial de Certificação da DSQA/DGERT, integrando os seguintes elementos:

- Forma de Organização da Formação
- Designação do Curso
- Duração
- Enquadramento
- Destinatários (perfil e pré-requisitos, quando aplicável)
- Objetivos Gerais
- Objetivos Específicos
- Estratégia Metodológica
- Metodologia de Avaliação
- Modalidade de Formação
- Requisitos Logísticos
- Recursos Pedagógicos
- Estrutura Programática Módulos / Conteúdos Programáticos a abordar e respetiva carga horária (formação síncrona, assíncrona, presencial)

A validação final dos Programas de Formação deve ser sempre realizada pela Coordenação Pedagógica e Coordenação do Curso, para verificação dos seguintes parâmetros: estrutura do programa de formação, conformidade com as orientações externas necessidades de formação identificadas, bem como coerência pedagógica entre os objetivos, as metodologias, a forma de organização da formação e a duração do curso.

Os programas de formação dos cursos já antes realizados podem, por sua vez, ser alvo de revisões, na sequência do feedback dos formandos e dos Professores/Formadores de outras edições dos cursos.

De seguida, apresenta-se o quadro de síntese relativo a este procedimento:

Entrada	Necessidade de conceber pedagogicamente cada curso a dinamizar e de garantir a adequação do mesmo às necessidades e perfil dos formandos que o vão frequentar.
Documentos	Programa de Formação (AP_01_DTP_2)
Recursos Humanos	**Responsável:** Coordenação Pedagógica e Coordenação do Curso **Envolvido(s):** Professores/Formadores, AMIR Espanha
Resultados	• Programas de Formação pedagogicamente concebidos, em articulação com as necessidades e perfil dos formandos, cumprindo o Referencial de Certificação da DSQA/DGERT
Indicadores	• Índice (%) de satisfação dos formandos com a formação • Índice (%) de satisfação dos Professores/Formadores com a formação e formandos • Taxa (%) de aproveitamento/conclusão dos formandos • Cumprimento dos Requisitos do Sistema de Certificação da DSQA/DGERT | Número/natureza de não conformidades identificadas em auditorias internas e externas
Revisão do procedimento	
No final de cada ação de formação realizada, aquando da elaboração do Balanço de Atividades | Formação ou em momento de auditoria interna/externa.	

D - Conceção/revisão dos suportes de apoio à formação

A conceção dos suportes de apoio à formação da **ACADEMIA PNA** deve obedecer a princípios pedagógicos rigorosos e ajustados aos objetivos, público-alvo, forma de organização e desenvolvimento dos cursos realizados. De forma mais concreta, a conceção destes suportes deve ser orientada pelos seguintes fatores: natureza dos saberes e conteúdos a desenvolver; especificidades metodológicas da formação; perfil do grupo de formandos; características próprias dos suportes de apoio à formação; duração e carga horária do curso.

No âmbito do desenvolvimento da oferta formativa da **ACADEMIA PNA**, e tendo em conta a estrutura dos cursos desenvolvidos, os suportes de apoio à formação assumem as seguintes configurações:

- Planos de Aula (sessões síncronas e sessões presenciais)
- Cronogramas dos Cursos
- Exercícios e Instrumentos de Avaliação das Aprendizagens
- Apresentações em PowerPoint
- Manuais de Formação
- Guias dos Formandos
- Dossiers Informativos dos Cursos

Os Planos de Aula devem ser estruturados para suportar as sessões síncronas e sessões presenciais e devem contribuir para a operacionalização das orientações do Programa de Formação (AP_01_DTP_2), procurando garantir os objetivos previamente definidos e, a sequência pedagógica. A conceção dos planos de aula deve ser uma responsabilidade do respetivo Professor/Formador que assegura a aula, de acordo com o instrumento disponível "Plano de Aula" (AP_01_DTP_3), sendo posteriormente sujeitos à validação da parte da Coordenação do Curso e da Coordenação Pedagógica. O desenvolvimento de um curso em concreto deve pressupor a existência prévia de planos de aula.

Devido à estrutura e duração dos cursos da **ACADEMIA PNA**, o cronograma (AP_01_DTP_4A e AP_01_DTP_4B) dos cursos assume uma grande importância para os formandos, pois traduzem o itinerário de atividades que estão pensadas para os formandos, bem como a sua calendarização. Desta forma, devem ser cautelosamente definidos pela Coordenação do Curso e da Coordenação Pedagógica para que os formandos consigam tem a "big picture" das atividades previstas e organizar a sua agenda para o cumprimento de todos os prazos definidos.

Por sua vez, a elaboração dos Exercícios e Instrumentos de Avaliação das Aprendizagens, bem como das Apresentações em PowerPoint, Manuais de Formação, Guias dos Formandos, Dossiers Informativos dos Cursos, entre outros, deve ser uma responsabilidade da equipa de Professores/Formadores envolvidos, da Coordenação do Curso e da Coordenação Pedagógica. Contudo, nos cursos que sejam "importados" da realidade de Espanha, a **ACADEMIA PNA** não tem tanto a responsabilidade de conceber estes suportes, mas antes de realizar a sua tradução e adaptação à realidade de Portugal.

De forma global, a Coordenação dos Curso e a Coordenação Pedagógica devem ter, neste procedimento, a função primordial de validar a adequação dos suportes de apoio à formação, bem como garantir a sua contínua revisão e atualização sempre que existam alterações aos programas de formação e as mesmas justifiquem a adequação dos respetivos suportes. A necessidade de revisão dos suportes de apoio à formação, pode, também, surgir na sequência dos resultados obtidos através da avaliação da formação de outras edições realizadas do curso (quando aplicável).

De seguida, apresenta-se o quadro de síntese relativo a este procedimento:

Entrada	Necessidade de conceber, ajustar ou rever os suportes de apoio à formação com o objetivo de tornar mais eficiente e eficaz o processo de ensino/aprendizagem
Documentos	Programa de Formação (AP_01_DTP_2) Plano de aula (AP_01_DTP_3)
Recursos Humanos	**Responsável:** Coordenação Pedagógica e Coordenação do Curso **Envolvido(s):** Professores/Formadores, AMIR Espanha
Resultados	Suportes de apoio à formação ajustados às necessidades dos formandos e pedagogicamente estruturados: • Planos de Aula (sessões síncronas e sessões presenciais) • Cronogramas dos Cursos • Exercícios e Instrumentos de Avaliação das Aprendizagens • Apresentações em PowerPoint • Manuais de Formação • Guias dos Formandos • Dossiers Informativos dos Cursos
Indicadores	• Índice (%) de satisfação dos formandos com a formação • Índice (%) de satisfação dos Professores/Formadores com a formação e formandos • Taxa (%) de aproveitamento/conclusão dos formandos • Cumprimento dos Requisitos do Sistema de Certificação da DSQA/DGERT | Número/natureza de não conformidades identificadas em auditorias internas e externas
Revisão do procedimento	
No final de cada ação de formação realizada, aquando da elaboração do Balanço de Atividades | Formação ou em momento de auditoria interna/externa.	

E - Recrutamento & seleção de Professores/Formadores

O recrutamento e seleção de Professores/Formadores tem como objetivo garantir a qualidade da formação realizada, através do envolvimento de profissionais especializados.

A equipa de recursos humanos da **ACADEMIA PNA**, associada ao serviço de formação profissional, é constituída pela Gestão da Formação, pela Coordenação Pedagógica, pela Coordenação do Curso, pelo atendimento e por uma equipa de Professores/Formadores externos.

A equipa de Professores/Formadores deve possuir os requisitos necessários para ministrar formação, presencial e a distância, nomeadamente, competências pedagógicas necessárias à transmissão de conhecimentos e competências técnicas nas áreas de formação dos cursos realizados pela **ACADEMIA PNA**.

Sempre que exista a necessidade de recrutar um novo Professor/Formador externo, a Gestão da Formação deve dar início a um processo de recrutamento e seleção de Professores/Formadores, em conjunto com a Coordenação do Curso, recorrendo à procura de profissionais recomendados através da rede de contactos da **ACADEMIA PNA** ou dos próprios Professores/Formadores. Complementarmente, e sempre que necessário, pode ser igualmente publicado um anúncio em meios públicos de divulgação.

A metodologia de recrutamento e seleção de novos Professores/Formadores externos deve centrar-se em duas fases: análise curricular dos candidatos e realização de uma breve entrevista.

A análise curricular tem como objetivo realizar uma pré-seleção curricular dos candidatos, de acordo com alguns critérios essenciais para a função de Professor/Formador e para o projeto formativo em questão. Esta atividade deve ser registada em documento livre, sendo que se deve registar as informações relativamente aos seguintes pontos de análise:

- Posse do Certificado de Competências Pedagógicas (CCP ou CAP) ou equivalência/situação de isenção;
- Posse de Certificado de um Curso Especialização Pedagógica para Formação E-learning;
- Habilitações profissionais de referência na área do curso;
- Experiência profissional na área do curso (preferencial);
- Experiência profissional como Professor/Formador/a de pelo menos 3 anos na área do curso (preferencial).

Selecionados os candidatos da primeira etapa, o procedimento de recrutamento e seleção deve prosseguir para a entrevista a realizar nas instalações da **ACADEMIA PNA**. Esta entrevista tem como objetivo conhecer o candidato, as suas competências e características, nomeadamente, em termos de competências técnicas e competências pedagógicas.

Os registos da entrevista devem complementar o documento de registo da fase prévia de análise curricular. Na entrevista devem realizar-se determinadas questões de forma que o potencial Professor/Formador aborde os seguintes tópicos:

- Dados biográficos;
- Experiência enquanto Professor/Formador (da formação presencial e/ou e-learning);
- Competências Pedagógicas;
- Questões Finais.

Após a realização da entrevista, a Gestão da Formação e a Coordenação do Curso devem avaliar os candidatos, tendo em conta dois grandes critérios: Competências Técnicas e Competências Pedagógicas. Desta forma, após a realização de todas as entrevistas, e tendo em conta os critérios e parâmetros definidos, deve ser tomada a decisão sobre o(s) candidato(s) a selecionar.

Após a seleção dos Professores/Formadores através da entrevista, a Coordenação do Curso deve garantir o contacto com cada Professor/Formador (através de telefone ou e-mail) de forma a comunicar a decisão final acerca do processo de R&S.

O Professor/Formador selecionado será acolhido e integrado no processo formativo da **ACADEMIA PNA**, sendo-lhe prestadas todas as informações necessárias para o desempenho adequado da sua função (funcionamento, características da oferta formativa, regras de preenchimento do DTP), devendo preencher a Ficha Curricular (modelo DSQA/DGERT) e assinar o Contrato de Prestação de Serviços (AP_01_DTP_5).

De seguida, apresenta-se o quadro de síntese relativo a este procedimento:

Entrada	Necessidades de alocar novos Professores/Formadores aos cursos, por indisponibilidade ou inexistência de Professores/Formadores na bolsa de Professores/Formadores existente (externos)
Documentos	AP_01_DTP_5_Contrato de Prestação de Serviços | Professor/Formador Ficha Curricular – modelo DSQA/DGERT (http://certifica.dgert.msess.pt/documentos-do-sistema-de-certificacao/ficha-curricular-doc.aspx)
Recursos Humanos	**Responsável:** Gestão da Formação e Coordenação do Curso **Envolvido(s):** (Novos) Professores/Formadores
Resultados	• Envolvimento de Professores/Formadores altamente qualificados e especializados, garantindo o sucesso da formação • Contratação de novos Professores/Formadores e reforço da bolsa de Professores/Formadores
Indicadores	• Índice (%) de satisfação dos formandos com o desempenho dos Professores/Formadores • Índice (%) de satisfação da Coordenação com o desempenho dos Professores/Formadores • Taxa (%) de aproveitamento/conclusão dos formandos • Cumprimento dos Requisitos do Sistema de Certificação da DSQA/DGERT | Número/natureza de não conformidades identificadas em auditorias internas e externas • Flutuações verificadas na equipa pedagógica: Professores/Formadores
Revisão do procedimento	
No final da ação de formação desenvolvida pelo novo Professor/Formador, aquando da elaboração do Balanço de Atividades | Formação ou em momento de auditoria interna/externa.	

F - Organização logística da formação

Considerando que a eficácia da formação dinamizada pela **ACADEMIA PNA** resulta de uma gestão pedagógica de qualidade e de uma forte aposta na sua organização logística e administrativa, o presente procedimento visa garantir todas as condições logísticas e administrativas associadas à oferta formativa da empresa. Com efeito, mediante as opções tomadas nos passos anteriores torna-se necessário garantir a disponibilidade dos Professores/Formadores e dos espaços de formação presencial (unidades hoteleiras, faculdades ou entidades parceiras), assim como a preparação de todo o equipamento/material necessário e plataformas de suporte à formação e-learning. É responsabilidade da Coordenação Pedagógica e Coordenação do Curso garantir que todos estes aspetos estão assegurados atempadamente.

Ao nível dos espaços, deve ser assegurada a disponibilidade dos mesmos, bem como as condições em que estes se encontram antes da formação, por forma a garantir que cumprem os requisitos necessários a um adequado desenvolvimento das sessões teóricas e práticas. A este nível, é especialmente relevante a verificação dos equipamentos e outros materiais disponibilizados. Estes aspetos devem ser assegurados em articulação com a própria entidade que aluga/cede o espaço.

Tendo em conta que a **ACADEMIA PNA** aluga espaços de terceiros para a componente teórica da formação, estes espaços devem cumprir sempre os seguintes requisitos:

- Sala equipada com mobiliário ergonómico (mesas e cadeiras), com pelo menos $2m^2$ por formando que permita a movimentação livre e a realização de dinâmicas de grupo;
- Sala com boa luminosidade, ventilação, temperatura e isolada de ruídos perturbadores ao bom funcionamento;
- Espaço apoiado por instalações sanitárias diferenciadas por sexo;
- Espaço cuja limpeza é assegurada diariamente.

Sempre que aplicável, a Coordenação Pedagógica deve garantir igualmente a preparação da alimentação dos formandos e Professores/Formadores no período de realização do curso, tanto ao nível de refeições principais, como de coffee-breaks.

Relativamente ao apoio logístico associado ao planeamento e execução das ações de formação, importa salientar que no início de cada ação de formação deve ser disponibilizado aos formandos toda a documentação associada ao curso: cronograma, guia do formando, dossier informativo do curso, entre outros.

A todos os Professores/Formadores devem também ser disponibilizados os materiais por eles solicitados providenciando, igualmente, os espaços de formação de acordo com os requisitos exigidos.

Ao nível da componente da formação e-learning, é na plataforma de aprendizagem que cada formando realiza todo o processo inerente ao seu percurso formativo. Para que a realização do curso seja eficaz é necessário que seja disponibilizado aos formandos as instruções e indicações sobre o funcionamento da plataforma de aprendizagem e dos respetivos cursos. Esta informação faz parte integrante do guia do

formando e dossier informativo do curso que lhe foi enviado. Adicionalmente é assegurado o envio aos formandos dos dados de acesso à plataforma.

De seguida, apresenta-se o quadro de síntese relativo a este procedimento:

Entrada	Necessidade de garantir o espaço para a formação a dinamizar, a preparação de todos os recursos, bem como todo o seu apoio logístico.
Documentos	• AP_01_DTP_4A_Cronograma • AP_01_DTP_4B_Cronograma • Guia do formando • Dossier informativo do curso
Recursos Humanos	**Responsável:** Coordenação Pedagógica e Coordenação do Curso **Envolvido(s):** Formandos, Professores/Formadores, entidades fornecedoras e parceiras
Resultados	• Espaço associado à formação devidamente equipado e preparado para a formação a desenvolver • Garantia de que todas as condições logísticas e de apoio à formação estão asseguradas • Apoio constante aos Professores/Formadores e formandos • Todas as funcionalidades da plataforma de e-learning disponíveis e acessíveis aos formandos
Indicadores	• Índice (%) de satisfação dos formandos com a formação • Índice (%) de satisfação dos Professores/Formadores com a formação • Taxa (%) de aproveitamento/conclusão dos formandos • Cumprimento dos Requisitos do Sistema de Certificação da DSQA/DGERT | Número/natureza de não conformidades identificadas em auditorias internas e externas
Revisão do procedimento	
No final de cada ação de formação realizada, em função da avaliação de formandos e Professores/Formadores, aquando da elaboração do Balanço de Atividades | Formação ou em momento de auditoria interna/externa.	

G - Divulgação e promoção da formação

O processo de divulgação e promoção da formação da **ACADEMIA PNA** constitui uma etapa essencial para a concretização da formação prevista no início do ano, sendo desta forma um procedimento estratégico para atingir os objetivos em termos de indicadores de execução: número de formandos abrangidos, número de horas de formação realizadas, número de ações de formação realizadas e volume formativo.

Com efeito, o presente procedimento visa garantir a presença dos formandos nas ações de formação dinamizadas pela **ACADEMIA PNA**, enquanto entidade Professor/Formadora autónoma, pelo que, a este nível, devem ser operacionalizadas diversas estratégias.

A divulgação da atividade formativa da **ACADEMIA PNA** deve ser suportada pela conjugação consertada de um conjunto de meios: site, redes sociais, envio de newsletters, flyers, participação em eventos, entre outros.

Para além do anteriormente referido, é importante garantir continuamente a total satisfação de todos os intervenientes envolvidos, no sentido de vincular a "recomendação" como um meio adicional de promoção da formação da **ACADEMIA PNA**, potenciando inclusivamente o reforço de novos clientes.

De seguida, apresenta-se o quadro de síntese relativo a este procedimento:

Entrada	Necessidade de concretizar os objetivos definidos no planeamento estratégico anual estruturado para a **ACADEMIA PNA** e necessidade de garantir a presença dos formandos nos cursos e de lhes dar a conhecer todos os detalhes da sua organização.
Documentos	AP_02_Plano de Atividades | Formação Meios mobilizados para a divulgação da oferta formativa da **ACADEMIA PNA**: ○ Site ○ Redes Sociais ○ Newsletters a enviar para a rede de contactos ○ Flyers ○ Participação em eventos ○ Mecanismos de recomendação
Recursos Humanos	**Responsável:** Gestão da Formação e Coordenação Pedagógica **Envolvido(s):** Atendimento, Formandos, Fornecedores
Resultados	• Suportes de divulgação constantemente atualizados • Divulgação da formação da **ACADEMIA PNA** • Receção de pedidos de informação e pré-inscrições para a formação • Formalização de processos de inscrição nos cursos
Indicadores	• Número de horas de formação realizada • Número de formandos abrangidos • Número de ações de formação realizadas • Volume formativo atingido • Cumprimento dos Requisitos do Sistema de Certificação da DSQA/DGERT | Número/natureza de não conformidades identificadas em auditorias internas e externas
Revisão do procedimento	
Aquando da elaboração do Balanço de Atividades | Formação ou em momento de auditoria interna/externa.	

H - Inscrição e seleção de formandos

A inscrição/matrícula nos cursos promovidos pela **ACADEMIA PNA** inicia-se com o registo do formando no formulário disponível no site https://academiapna.com/amirpt/registro.jsp, identificando o curso em que se pretende inscrever.

Realizado o registo no curso, o formando recebe um e-mail com os dados do registo, o link de acesso ao programa de formação (AP_01_DTP_2), ao regulamento da formação (AP_07) e à minuta do contrato de formação (AP_01_DTP_7A ou AP_01_DTP_7B), para sua prévia análise, bem como todas as orientações sobre os passos a seguir https://academiapna.com/matriculate/.

Após receção deste e-mail, o formando deve:

1. Realizar o pagamento do valor do curso (total ou valor da inscrição) e enviar o respetivo comprovativo para o seguinte endereço de email: gestaoapna@academiapna.com. O valor a ser pago será diferente dependendo do curso e da forma de pagamento escolhida.
2. Ler, preencher e assinar o contrato de formação (AP_01_DTP_7A ou AP_01_DTP_7B) e enviar para gestaoapna@academiapna.com

Confirmado o pagamento pela **ACADEMIA PNA** e recebido o contrato assinado, o formando será contactado no prazo máximo de 72 horas para confirmação de que toda a documentação está correta, organizar os pagamentos caso o formando tenha escolhido um modelo faseado, e envio de todas informações relativas ao curso.

A partir deste momento, o formando está formalmente inscrito e ser-lhe-á enviada a seguinte informação:

i. Cronograma das aulas (AP_01_DTP_4A ou AP_01_DTP_4B)
ii. Guia do Formando.
iii. Usuário e password para aplicação do formando e aplicação de manuais digitais.
iv. Materiais e recursos necessários para o curso.

As vagas existentes para curso determinam o número máximo de formandos a inscrever.

Na fase final do curso, será enviado a todos os formandos que se encontram em vias de finalizar o mesmo, a Ficha de Identificação do Formando (AP_01_DTP_6), para efeitos de recolha de dados para emissão do Certificado de Formação Profissional pela Plataforma SIGO.

Os dados recolhidos serão tratados de acordo com o definido na legislação em vigor para a proteção de dados pessoais, sendo desta forma assegurada a confidencialidade dos mesmos.

De seguida, apresenta-se o quadro de síntese relativo a este procedimento:

Entrada	Necessidade de alocar os formandos a cada curso a realizar e de constituir os grupos de formação.
Documentos	• AP_01_DTP_2_Programa de Formação • AP_01_DTP_4A_Cronograma • AP_01_DTP_4B_Cronograma • AP_01_DTP_6_Ficha de Identificação do Formando • AP_01_DTP_7A_Contrato de Formação Profissional | Formando (Cursos PNA)

	• AP_01_DTP_7B_Contrato de Formação Profissional | Formando (Cursos Med. Estetica) • AP_07_Regulamento da Formação • Guia do formando • Dossier informativo do curso • Usuário e password para aplicação do formando e aplicação de manuais digitais. • Materiais e recursos necessários para o curso
Recursos Humanos	**Responsável:** Coordenação Pedagógica e Coordenação do Curso **Envolvido(s):** Atendimento, Formandos
Resultados	• Constituição dos grupos de formação de acordo com o perfil de formandos definido no programa de formação
Indicadores	• Número de horas de formação realizada • Número de formandos • Número de ações de formação • Volume formativo atingido • Índice (%) de satisfação dos formandos com a formação • Índice (%) de satisfação dos Professores/Formadores com a formação • Taxa (%) de aproveitamento/conclusão dos formandos • Cumprimento dos Requisitos do Sistema de Certificação da DSQA/DGERT | Número/natureza de não conformidades identificadas em auditorias internas e externas

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, PORTES E ACESSO

1. Pagamentos do curso. O formando deve cumprir os pagamentos do curso nos prazos definidos no contrato de formação, quer opte pelo pagamento integral quer pelo pagamento faseado. A situação financeira deve manter-se regularizada durante toda a frequência do curso.

2. Portes de envio dos manuais físicos. O pagamento dos portes de envio dos manuais físicos é obrigatório e da responsabilidade do formando, não estando estes incluídos no preço do curso, salvo indicação expressa, por escrito, em contrário. O respetivo valor deve ser comunicado antes da expedição, que depende do pagamento prévio dos portes.

3. Frequência das aulas e acesso às plataformas. A frequência de aulas presenciais e a distância, em direto ou gravadas, bem como o acesso às plataformas e recursos digitais da ACADEMIA PNA, pressupõem a regularização dos valores devidos e vencidos, nos termos contratuais aplicáveis.

4. Incumprimento e regularização. Caso existam pagamentos vencidos e não efetuados, a ACADEMIA PNA comunica a situação ao formando e concede-lhe um prazo para regularização. Persistindo o incumprimento, poderá suspender o acesso às aulas e plataformas até à regularização dos pagamentos, desde que tal medida esteja prevista nos documentos contratuais aceites e respeite a legislação aplicável. O acesso será reposto após confirmação da regularização.

Estas condições devem estar refletidas no Regulamento da Formação (AP_07) e nos contratos de formação (AP_01_DTP_7A e AP_01_DTP_7B), e ser comunicadas ao formando antes da matrícula.

Revisão do procedimento

No final de cada ação de formação, em função da avaliação de formandos e professores/formadores, aquando da elaboração do Balanço de Atividades | Formação ou em momento de auditoria interna/externa.

I - Gestão e acompanhamento pedagógico da formação

A gestão de toda a formação da **ACADEMIA PNA** deve ser suportada pela compilação de um conjunto de evidências relacionados com a caracterização dos cursos e das pessoas envolvidas, assim como relacionada com o seu próprio desenvolvimento e avaliação. O conjunto destes registos deve existir nos dados de cada curso, na plataforma de e-learning, mas também na estruturação de um Dossier Técnico-Pedagógico (DTP).

O DTP deve ser arquivado em suporte informático e integrar, para cada ação de formação, os seguintes modelos:

- AP_01_DTP_1_Lista de Verificação do DTP
- AP_01_DTP_2_Programa de Formação
- AP_01_DTP_3_Plano de Aula
- AP_01_DTP_4A_Cronograma
- AP_01_DTP_4B_Cronograma
- AP_01_DTP_5_Contrato de Prestação de Serviços | Professor/Formador
- AP_01_DTP_6_ Ficha de Identificação do Formando (Plataforma SIGO)
- AP_01_DTP_7A_Contrato de Formação Profissional | Formando (Cursos PNA)
- AP_01_DTP_7B_Contrato de Formação Profissional | Formando (Cursos Med. Estetica)
- AP_01_DTP_8_Registo de Presenças e Sumário (aulas presenciais)
- AP_01_DTP_9_Registo de Ocorrências
- AP_01_DTP_10_Questionário de Avaliação da Formação | Formando
- AP_01_DTP_11A_Questionário de Avaliação da Formação | Professor/Formador (presencial)
- AP_01_DTP_11B_Questionário de Avaliação da Formação | Professor/Formador (e-learning)
- AP_01_DTP_12A_Questionário de Avaliação de Desempenho do Professor/Formador (presencial) | Coordenação
- AP_01_DTP_12B_Questionário de Avaliação de Desempenho do Professor/Formador (e-learning) | Coordenação
- AP_01_DTP_13_Relatótio de Avaliação da Formação
- AP_01_DTP_14_Registo de Entrega/Envio de Certificados (Plataforma SIGO)

Ao nível da organização e gestão da formação deve ter-se complementarmente em conta os seguintes aspetos:

- A emissão de Certificados de Formação Profissional é da responsabilidade da **ACADEMIA PNA** e deve ser efetuada de acordo com o definido na legislação em vigor;
- A recolha dos dados dos formandos, para efeitos de emissão dos Certificados de Formação Profissional, deve ser concretizada pelo preenchimento, por parte dos mesmos, da Ficha de Identificação do Formando (Plataforma SIGO) - AP_01_DTP_6;

- O registo da entrega dos Certificados de Formação Profissional (Plataforma SIGO) aos formandos deve ser realizado no Registo de Entrega/Envio de Certificados (Plataforma SIGO) (AP_01_DTP_14).

Em termos de acompanhamento pedagógico, é da responsabilidade da Coordenação Pedagógica e Coordenação do Curso assegurar este acompanhamento da atividade formativa, em pleno diálogo com os Professores/Formadores e com os formandos.

O acompanhamento de todo o processo formativo é fundamental, uma vez que visa assegurar, de forma contínua e permanente, o bom funcionamento das ações de formação, a satisfação dos formandos, o alcance de níveis de aprendizagem elevados, bem como a melhoria contínua dos procedimentos de gestão da formação da **ACADEMIA PNA**.

De um ponto de vista global, o acompanhamento pedagógico da formação deve garantir a interação e articulação entre os diversos intervenientes e as suas responsabilidades, permitindo:

1. uma partilha constante de informação e de resolução de problemas;
2. estabelecer contactos regulares (antes, durante e no fim) com o objetivo de discutir em permanência o processo formativo, em termos de:
    a. Conhecimento mútuo e articulado da atividade e papel de cada um dos intervenientes;
    b. Conhecimento aprofundado de todo o processo formativo;
    c. Conhecimento e discussão de eventuais dificuldades/problemas;
    d. Identificação de medidas de melhoria: alterações metodológicas e/ou de avaliação;
    e. Implementação de medidas de melhoria;
    f. Transmissão de informação a pedido dos formandos e Professores/Formadores;
3. realizar um balanço e discussão final do desenvolvimento e avaliação do processo formativo, da equipa pedagógica e dos formandos.

O acompanhamento/apoio aos Professores/Formadores deve consubstanciar-se em contactos diversos com os mesmos (em momentos formais e não formais), a fim de auscultar as suas perceções, no que se refere à qualidade do processo formativo e identificar eventuais pontos de melhoria, visando manter a proximidade com os Professores/Formadores e avaliar continuamente o desenrolar da formação. Aquando do término dos processos formativos, deve realizar-se uma reunião para discutir a avaliação da ação, dos formandos e do(s) Professor/Formador(es), bem como para definir aspetos de melhoria futuros.

O acompanhamento pedagógico dos formandos deve ser concretizado também por meio de contactos diversos com o objetivo de auscultar as perceções dos formandos, no que se refere à qualidade da formação que estão a frequentar e identificar eventuais pontos de melhoria.

- Ao longo do decorrer do processo formativo deve ser realizada uma verificação permanente dos Registos de Ocorrências (AP_01_DTP_9) e dos Registo de Presenças e Sumário (AP_01_DTP_8) das aulas presenciais, no sentido de acompanhar o desenvolvimento do percurso formativo dos formandos, assim como a inerente qualidade da formação, e identificar ações de melhoria no decorrer do próprio processo de formação.

- No âmbito da formação e-learning é fundamental desenvolver este acompanhamento dos formandos, através da análise da sua assiduidade/atividade/presença nas plataformas de aprendizagem.

O grau de abrangência das iniciativas associadas ao acompanhamento dos formandos deve ser definido em função da duração e especificidades de cada curso.

As iniciativas, e respetivas conclusões, realizadas ao nível do acompanhamento pedagógico devem ser partilhadas com toda a equipa pedagógica por e-mail, devidamente arquivados em suporte digital, para que possa constituir evidência do processo de acompanhamento da formação.

De seguida, apresenta-se o quadro de síntese relativo a este procedimento:

Entrada	Necessidade de organizar e acompanhar pedagogicamente todo o processo formativo de um curso e necessidade complementar de monitorizar a execução do plano de formação previsto.
Documentos	• AP_01_DTP_1_Lista de Verificação do DTP • AP_01_DTP_2_Programa de Formação • AP_01_DTP_3_Plano de Aula • AP_01_DTP_4A_Cronograma • AP_01_DTP_4B_Cronograma • AP_01_DTP_5_Contrato de Prestação de Serviços | Professor/Formador • AP_01_DTP_6_ Ficha de Identificação do Formando (Plataforma SIGO) • AP_01_DTP_7A_Contrato de Formação Profissional | Formando (Cursos PNA) • AP_01_DTP_7B_Contrato de Formação Profissional | Formando (Cursos Med. Estetica) • AP_01_DTP_8_Registo de Presenças e Sumário (aulas presenciais) • AP_01_DTP_9_Registo de Ocorrências • AP_01_DTP_10_Questionário de Avaliação da Formação | Formando • AP_01_DTP_11A_Questionário de Avaliação da Formação | Professor/Formador (presencial) • AP_01_DTP_11B_Questionário de Avaliação da Formação | Professor/Formador (e-learning) • AP_01_DTP_12A_Questionário de Avaliação de Desempenho do Professor/Formador (presencial) | Coordenação • AP_01_DTP_12B_Questionário de Avaliação de Desempenho do Professor/Formador (e-learning) | Coordenação • AP_01_DTP_13_Relatótio de Avaliação da Formação • AP_01_DTP_14_Registo de Entrega/Envio de Certificados (Plataforma SIGO)
Recursos Humanos	• **Responsável:** Coordenação Pedagógica e Coordenação do Curso • **Envolvido(s):** Professores/Formadores, Formandos
Resultados	• Bom funcionamento dos cursos • Satisfação dos formandos e Professores/Formadores • Níveis de aprendizagem elevados dos formandos • Melhoria contínua dos procedimentos de gestão da formação
Indicadores	• Índice (%) de satisfação dos formandos com a formação • Índice (%) de satisfação dos Professores/Formadores com a formação e com os formandos

	• Índice (%) de satisfação dos formandos com o desempenho dos Professores/Formadores e Coordenação • Índice (%) de satisfação dos Professores/Formadores com o desempenho da Coordenação • Índice (%) de satisfação da Coordenação com o desempenho dos Professores/Formadores • Taxa (%) de aproveitamento/conclusão dos formandos • Cumprimento dos Requisitos do Sistema de Certificação da DSQA/DGERT | Número/natureza de não conformidades identificadas em auditorias internas e externas

Revisão do procedimento

No final de cada ação de formação assegurada, após validação dos registos de gestão do curso, incluindo os documentos do respetivo Dossier Técnico-Pedagógico, aquando da elaboração do Balanço de Atividades | Formação ou em momento de auditoria interna/externa.

7.3 AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

J - Avaliação das aprendizagens dos formandos

A estratégia de avaliação das aprendizagens dos formandos deve ser definida para cada curso e explicitada no seu respetivo programa de formação (AP_01_DTP_2).

Nos cursos realizados pela **ACADEMIA PNA** a avaliação das aprendizagens centra-se numa avaliação:

- Avaliação formativa/contínua, no sentido de validar o progresso dos formandos e fornecer ferramentas para a sua autoavaliação e melhoria de desempenho ao longo do curso. No decorrer de cada processo formativo, deve existir um acompanhamento continuado dos resultados que os formandos vão obtendo, no sentido de lhes dar sugestões para melhorar o trabalho, encorajando a autoavaliação e a melhoria contínua, em função dos resultados que vão sendo obtidos.
- Avaliação final/sumativa para avaliar a evolução global dos formandos, comparando os resultados atingidos pelos formandos com os objetivos estabelecidos para o curso.

Os registos do progresso dos formandos e da avaliação das suas aprendizagens estão disponíveis nas plataformas de suporte ao e-learning.

Em função da estratégia de avaliação das aprendizagens definidas no programa de formação (AP_01_DTP_2) do curso, os formandos devem ser classificados com uma escala qualitativa: "Com Aproveitamento/Sem Aproveitamento".

Quando os formandos registam aproveitamento, no final do curso frequentado deve ser-lhes emitido um Certificado de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor. A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada pela regularização dos pagamentos devidos.

Constituindo a taxa de aproveitamento/conclusão dos formandos um indicador extremamente importante para a avaliação da qualidade da formação da **ACADEMIA PNA**, os resultados obtidos a este nível devem integrar, no final do ano, o Balanço de Atividades | Formação (AP_05).

De seguida, apresenta-se o quadro de síntese relativo a este procedimento:

Entrada	Necessidade de acompanhar os formandos ao longo de todo o processo formativo, no sentido da apreciação dos seus resultados de aprendizagem e promoção do seu progresso e sucesso formativo.
Documentos	• AP_01_DTP_2_Programa de Formação • AP_05_Balanço de Atividades | Formação • Registos da Avaliação das Aprendizagens dos Formandos (plataformas de e-learning)
Recursos Humanos	**Responsável:** Coordenação Pedagógica e Coordenação do Curso **Envolvido(s):** Professores/Formadores e Formandos
Resultados	Aprendizagens desenvolvidas e consolidadas pelos formandos e melhorias a aplicar em novas edições do curso e nas próprias práticas de gestão da formação.

Indicadores	• Taxa (%) de aproveitamento/conclusão dos formandos • Cumprimento dos Requisitos do Sistema de Certificação da DSQA/DGERT | Número/natureza de não conformidades identificadas em auditorias internas e externas

Revisão do procedimento

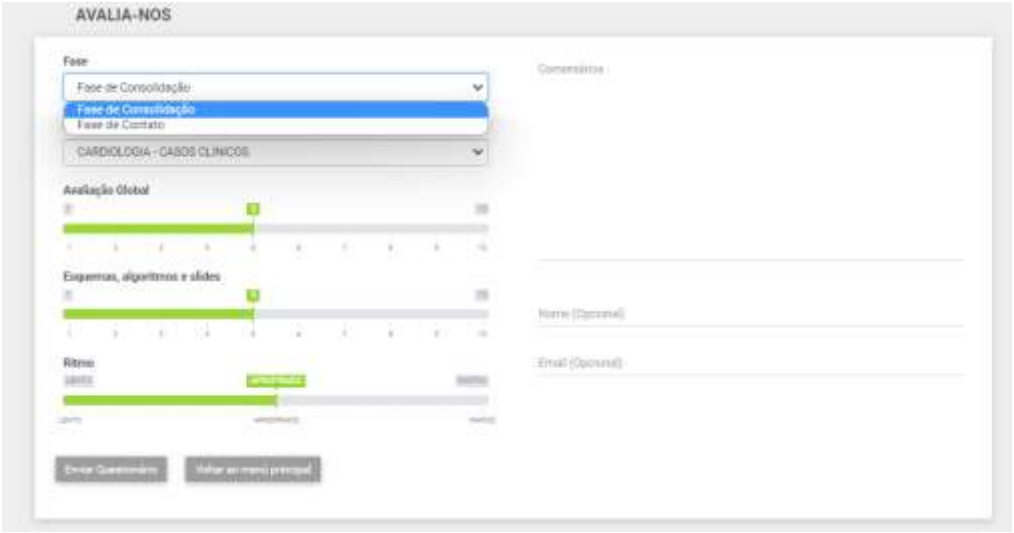
No final de cada ação de formação realizada, aquando da elaboração do Balanço de Atividades | Formação ou em momento de auditoria interna/externa.

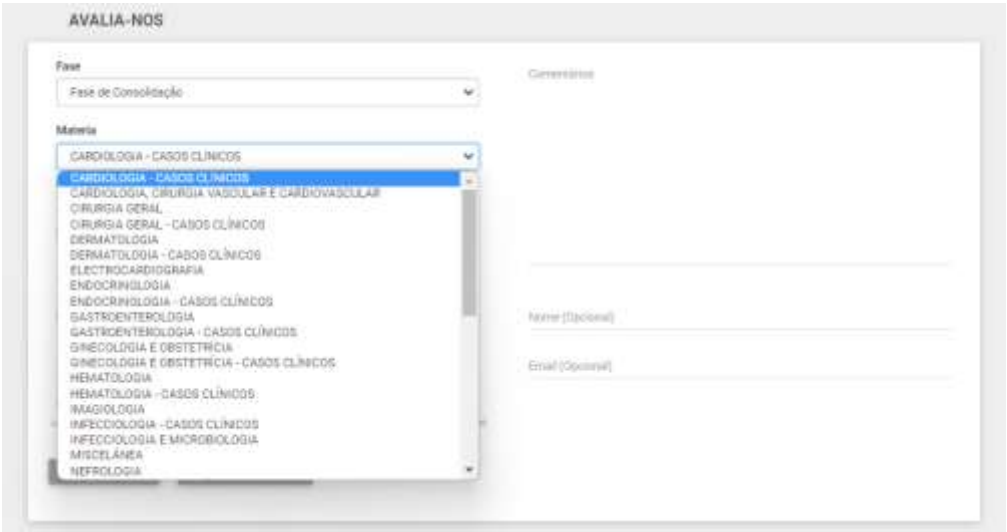
K - Avaliação da formação

A avaliação da formação, realizada pelos formandos visa analisar a satisfação dos mesmos relativamente à formação desenvolvida, com vista a melhorar a qualidade de futuras edições dos cursos, em particular, e a globalidade da formação dinamizada pela **ACADEMIA PNA**, em geral.

A este nível, a avaliação da formação deve ser concretizada através da aplicação do Questionário de Avaliação da Formação – Formando (AP_01_DTP_10), no final de cada curso e, complementarmente, da seguinte forma:

- Nos cursos de preparação para a PNA, os formandos têm a possibilidade de avaliar o processo formativo ao longo do curso, através do formulário existente para o efeito na plataforma de e-learning de suporte:





- Nos cursos avançados, os formandos também devem preencher o Questionário de Avaliação da Formação – Formando (AP_01_DTP_10) a meio do curso.

Por sua vez, a avaliação da satisfação dos Professores/Formadores deve ser concretizada com a aplicação do Questionário de Avaliação da Formação – Professor/Formador (AP_01_DTP_11A ou AP_01_DTP_11B), no final de cada processo formativo assegurado, o qual tem por objetivo permitir que o Professor/Formador proceda a um balanço avaliativo do desenvolvimento desse processo formativo. A análise global destas respostas, conjuntamente com os resultados obtidos nos Questionários de Avaliação da Formação dos formandos, deve permitir obter uma análise sobre as perspetivas de cada interveniente em relação à formação frequentada/lecionada.

Numa perspetiva complementar, a avaliação do desempenho de cada Professor/Formador deve ser realizada pela Coordenação Pedagógica e Coordenação do Curso, através do preenchimento dos questionários disponíveis para o efeito (AP_01_DTP_12A e AP_01_DTP_12B). Esta avaliação deve ser concretizada no final de cada processo formativo ministrado pelo Professor/Formador, sendo que este momento avaliativo reveste-se de elevada importância, tendo em conta que o desempenho do Professor/Formador constitui um fator fundamental que influencia a satisfação dos formandos e o bom desenvolvimento dos projetos, complementando, assim, a informação recolhida com o questionário de avaliação da formação, preenchido pelos formandos a respeito do desempenho do Professor/Formador (AP_01_DTP_10).

Por sua vez, a avaliação do desempenho da Coordenação deve ser garantida diretamente pelos formandos e Professores/Formadores, a partir dos questionários de avaliação do processo formativo que lhes são aplicados (AP_01_DTP_10, AP_01_DTP_11A e AP_01_DTP_11B).

No final de cada curso realizado, os dados da avaliação da formação devem ser tratados estatisticamente, sendo que os dados obtidos devem integrar o Relatório de Avaliação da Formação (AP_01_DTP_13). Quando aplicável, as melhorias identificadas dão origem a propostas de melhoria, as quais devem ser registadas no Proposta de Ação de Melhoria (AP_04).

No final de cada ano de atividade, estes dados são integrados no Balanço de Atividades | Formação (AP_05), permitindo uma análise rigorosa de melhorias a efetuar no ano seguinte, em função dos índices de satisfação e de avaliação de desempenho registados.

De seguida, apresenta-se o quadro de síntese relativo a este procedimento:

Entrada	Necessidade de, após a realização de cada edição de um curso, analisar e avaliar a qualidade da formação dinamizada, com o objetivo de melhorar as futuras edições a formação, em geral.
Documentos	• AP_01_DTP_10_Questionário de Avaliação da Formação | Formando • AP_01_DTP_11A_Questionário de Avaliação da Formação | Professor/Formador (presencial) • AP_01_DTP_11B_Questionário de Avaliação da Formação | Professor/Formador (e-learning) • AP_01_DTP_12A_Questionário de Avaliação de Desempenho do Professor/Formador (presencial) | Coordenação • AP_01_DTP_12B_Questionário de Avaliação de Desempenho do Professor/Formador (e-learning) | Coordenação • AP_01_DTP_13_Relatótio de Avaliação da Formação

	• AP_04_Proposta de Ação de Melhoria • AP_05_Balanço de Atividades | Formação
Recursos Humanos	**Responsável:** Coordenação Pedagógica e Coordenação do Curso **Envolvido(s):** Professores/Formadores, Formandos
Resultados	• Relatório de Avaliação da Formação para cada ação realizada • Registos de melhorias a implementar • Dados para inclusão no Balanço de Atividades | Formação • Gestão da melhoria contínua das práticas de gestão da formação
Indicadores	• Índice (%) de satisfação dos formandos com a formação • Índice (%) de satisfação dos Professores/Formadores com a formação e com os formandos • Índice (%) de satisfação dos formandos com o desempenho dos Professores/Formadores e da Coordenação • Índice (%) de satisfação dos Professores/Formadores com o desempenho da Coordenação • Índice (%) de satisfação da Coordenação com o desempenho dos Professores/Formadores • Cumprimento dos requisitos do Sistema de Certificação da DSQA/DGERT | Número/natureza de não conformidades identificadas em auditorias internas e externas • Identificação de oportunidades de melhoria
Revisão do procedimento	
No final de cada ação de formação dinamizada, aquando da elaboração do Balanço de Atividades | Formação ou em momento de auditoria interna/externa.	

L - Avaliação pós-formação

A avaliação pós-formação tem um duplo objetivo: num primeiro nível, verificar o grau de concordância, mais-valia e aplicabilidade dos conhecimentos e capacidades adquiridas, por meio do curso frequentado e, num nível posterior, procurar a recolha de dados que permitam a melhoria contínua dos serviços de formação da **ACADEMIA PNA**.

Assim sendo, a avaliação pós-formação deve ser concretizada, com a aplicação do questionário de avaliação pós-formação (AP_03) aos formandos, 6 meses após a finalização dos cursos realizados. O mesmo deve ser aplicado pela Coordenação Pedagógica, via e-mail ou telefonicamente, para garantir maior número de respostas possível.

Para além dos dados obtidos com a aplicação deste questionário, nos cursos de preparação para a PNA devem ainda ser recolhidos os seguintes indicados: nº de formandos que conseguiram obter entrada na especialidade pretendida.

No âmbito da avaliação pós-formação deve considerar-se ainda os seguintes elementos:

- Os dados da avaliação pós-formação devem ser tratados estatisticamente, devendo os dados ser integrados no Balanço de Atividades | Formação (AP_05), permitindo uma análise rigorosa de melhorias a efetuar no ano seguinte.
- Quando aplicável, as melhorias identificadas devem dar origem a ações de melhoria, devidamente anotadas no Proposta de Ação de Melhoria (AP_04).

De seguida, apresenta-se o quadro de síntese relativo a este procedimento:

Entrada	Necessidade de realizar uma avaliação pós-formação 6 meses após a formação, para validar a sua importância no desenvolvimento de novas competências e desempenho dos formandos, no âmbito da sua atividade profissional.
Documentos	• AP_03_Questionário de Acompanhamento Pós-Formação | Formando • AP_04_Proposta de Ação de Melhoria • AP_05_Balanço de Atividades | Formação
Recursos Humanos	**Responsável:** Coordenação Pedagógica **Envolvido(s):** Formandos
Resultados	Feedback acerca da qualidade da formação, ao nível da sua importância no desenvolvimento de novas competências e impacto na atividade profissional.
Indicadores	• Índice (%) de satisfação dos formandos 6 meses após a formação frequentada, para avaliação da importância da formação na sua atividade profissional • Número de formandos que conseguiram obter entrada na especialidade pretendida (Preparação para a PNA) • Cumprimento dos requisitos do Sistema de Certificação DSQA/DGERT | Número/natureza de não conformidades identificadas em auditorias internas/externas • Identificação de oportunidades de melhoria
Revisão do procedimento	
Aquando da finalização do procedimento de avaliação pós-formação, da elaboração do Balanço de Atividades | Formação ou em momento de auditoria interna/externa.	

M - Tratamento de Ocorrências

Consideram-se ocorrências as sugestões e reclamações recebidas da parte dos clientes (internos e externos), bem como outras ocorrências registadas no decorrer da formação realizada.

As sugestões poderão ser apresentadas de forma livre à **ACADEMIA PNA**, mas sempre em formato escrito: e-mail ou através dos questionários de avaliação da formação (AP_01_DTP_10 ou AP_01_DTP_11).

Para efeitos de receção de reclamações:

a. A **ACADEMIA PNA** possui Livro de Reclamações (físico e eletrónico). O seu tratamento processa-se de acordo com a legislação em vigor.

b. A apresentação de uma reclamação por outra via poderá ser concretizada em formato livre, mas escrito, para os contactos da **ACADEMIA PNA**, ao cuidado da Gestão da Formação. Seguindo esta via, as reclamações deverão ser apresentadas no prazo máximo de um mês após a ocorrência que motiva a reclamação. A resposta final às reclamações será dada num prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

Para efeito de registo de ocorrências, o Registo de Ocorrências (AP_01_DTP_9) deve ser disponibilizado no Dossier Técnico-Pedagógico de cada curso, podendo ser preenchido pelos Professores/Formadores e/ou Coordenação para o registo de ocorrências diversas, tais como desistências, situações imprevistas, processos de substituição de elementos da equipa pedagógica, entre outras.

Quando aplicável, determinadas situações, identificadas a partir dos registos de sugestões, reclamações ou outras ocorrências, podem dar origem a ações de melhoria, devidamente registadas no Proposta de Ação de Melhoria (AP_04) e analisadas criticamente no Balanço de Atividades | Formação (AP_05) no final do ano.

De seguida, apresenta-se o quadro de síntese relativo a este procedimento:

Entrada	Necessidade de análise e avaliação permanente da formação realizada.
Documentos	• Livro de Reclamações (físico e eletrónico) • AP_01_DTP_9_Registo de Ocorrências • AP_01_DTP_10_Questionário de Avaliação da Formação | Formando • AP_01_DTP_11A_Questionário de Avaliação da Formação | Professor/Formador (presencial) • AP_01_DTP_11B_Questionário de Avaliação da Formação | Professor/Formador (e-learning) • AP_04_Proposta de Ação de Melhoria • AP_05_Balanço de Atividades | Formação
Recursos Humanos	**Responsável:** Gestão da Formação **Envolvido(s):** Coordenação Pedagógica, Coordenação do Curso, Formandos e Professores/Formadores
Resultados	• Análise e tratamento das sugestões e reclamações rececionadas • Análise das ocorrências registadas • Registos de melhorias a realizar • Dados para inclusão no Balanço de Atividades | Formação
Indicadores	• Número desistências registadas associadas a motivos intraformação • Número de ocorrências e ações consequentes • Número de reclamações e ações consequentes

- Número de sugestões e ações consequentes
- Cumprimento dos Requisitos do Sistema de Certificação da DSQA/DGERT | Número/natureza de não conformidades identificadas em auditorias internas e externas
- Identificação de ações de melhoria

Revisão do procedimento

No final de cada ação de formação, sempre que surge uma sugestão, reclamação ou ocorrência, aquando da elaboração do Balanço de Atividades | Formação ou em momento de auditoria interna/externa.

N - Avaliação e Revisão Anual

Pretende-se, no âmbito da avaliação e revisão anual das práticas de gestão da formação da **ACADEMIA PNA**, proceder a uma análise tão global quanto possível de todo o sistema e serviço de formação profissional disponibilizado. Esta análise deve ser realizada no final de cada ano, pela Gestão da Formação, apesar do acompanhamento constante desenvolvido trimestralmente, de forma a avaliar o grau de cumprimento/evolução das metas definidas, possibilitar a remediação de possíveis desvios e medir a eficácia das práticas de gestão da formação implementadas.

Neste âmbito, a orientação da **ACADEMIA PNA** para a avaliação e revisão anual, numa perspetiva de melhoria contínua, deve passar pela implementação de um conjunto diversificado de procedimentos organizacionais, permitindo sustentar as opções tomadas em termos de definição de políticas, planos e estratégias futuras que, tendo em consideração os resultados da avaliação, integrarão a definição de novas políticas e estratégias organizacionais.

No âmbito da avaliação e revisão anual das práticas de gestão da formação devem ser assim integrados diversos indicadores:

- Resultados de auditorias:
    - Identificação das possíveis oportunidades de melhoria (Proposta de Ação de Melhoria – AP_04) a implementar na sequência de auditorias internas realizadas (Relatório de Auditoria Interna à Formação – AP_06) ou auditorias externas realizadas pela própria DSQA/DGERT;
    - Identificação das principais debilidades e das medidas a adotar para as superar, tendo em conta o referencial de qualidade do Sistema de Certificação de Entidades Professor/Formadoras da DSQA/DGERT.
- Retorno da informação dos clientes (internos e externos):
    - Análise dos resultados da avaliação da satisfação dos clientes externos (formandos);
    - Análise dos resultados da avaliação da satisfação dos clientes internos (colaboradores internos, Professores/Formadores e Coordenação Pedagógica e Coordenação do Curso);
    - Análise de sugestões, reclamações ou outras ocorrências, recolhidas e tratadas.
- Estatísticas geradas pelas práticas de gestão da formação:
    - Análise dos resultados das estatísticas relativas ao serviço de formação profissional da **ACADEMIA PNA**, em termos de execução e avaliação;
    - Análise de outros dados que potenciem a melhoria do próprio sistema e formação desenvolvida.
- Recursos humanos e materiais:
    - Avaliação das necessidades no que respeita aos recursos humanos;
    - Avaliação das necessidades no que respeita aos recursos materiais e infraestruturas.
- Recomendações para a melhoria:
    - Consideração de todas as recomendações e sugestões das auditorias internas e externas;
    - Consideração de todas as recomendações e sugestões dos clientes (internos e externos).

A avaliação e revisão anual do serviço de formação deve procurar evidenciar, de uma forma clara e sem ambiguidades, os seguintes aspetos, os quais se operacionalizam na elaboração do Balanço de Atividades – Formação (AP_05):

- Apreciação global do desempenho do serviço de formação profissional da **ACADEMIA PNA** no ano em análise;
- Evolução do serviço de formação profissional da **ACADEMIA PNA** relativamente ao ano anterior;
- Nível de concretização de cada meta prevista no Plano de Atividades | Formação (AP_02);
- Ações corretivas a implementar no caso de não se ter cumprido alguma das metas;
- Referência à manutenção das metas ou definição de novas metas;
- Quantificação das metas;
- Conclusões gerais.

As melhorias identificadas deverão constar no Plano de Atividades | Formação (AP_02) do ano seguinte.

De seguida, apresenta-se o quadro de síntese relativo a este procedimento:

Entrada	Necessidade de avaliar o serviço de formação profissional da **ACADEMIA PNA** no global, no sentido de promover a melhoria contínua do mesmo e das práticas de gestão da formação.
Documentos	• Todos os instrumentos de trabalho que permitem chegar aos indicadores identificados para este procedimento • AP_02_Plano de Atividades – Formação • AP_04_Proposta de Ação de Melhoria • AP_05_Balanço de Atividades | Formação • AP_06_Relatório de Auditoria Interna à Formação
Recursos Humanos	**Responsável:** Gestão da Formação e Coordenação do Curso
Resultados	• Conceção do Balanço de Atividades | Formação • Resultados globais do ano em análise • Oportunidades de melhoria a inserir no Plano de Atividades | Formação do ano seguinte
Indicadores	• Execução • Eficácia • Gestão de RH
Revisão do procedimento	
Aquando da elaboração do Balanço de Atividades | Formação e em momento de auditoria interna/externa.	

8. Instrumentos de Trabalho

AP_01_DTP

- AP_01_DTP_1_Lista de Verificação do DTP
- AP_01_DTP_2_Programa de Formação
- AP_01_DTP_3_Plano de Aula
- AP_01_DTP_4A_Cronograma
- AP_01_DTP_4B_Cronograma
- AP_01_DTP_5_Contrato de Prestação de Serviços | Professor/Formador
- AP_01_DTP_6_ Ficha de Identificação do Formando (Plataforma SIGO)
- AP_01_DTP_7A_Contrato de Formação Profissional | Formando (Cursos PNA)
- AP_01_DTP_7B_Contrato de Formação Profissional | Formando (Cursos Med. Estetica)
- AP_01_DTP_8_Registo de Presenças e Sumário (aulas presenciais)
- AP_01_DTP_9_Registo de Ocorrências
- AP_01_DTP_10_Questionário de Avaliação da Formação | Formando
- AP_01_DTP_11A_Questionário de Avaliação da Formação | Professor/Formador (presencial)
- AP_01_DTP_11B_Questionário de Avaliação da Formação | Professor/Formador (e-learning)
- AP_01_DTP_12A_Questionário de Avaliação de Desempenho do Professor/Formador (presencial) | Coordenação
- AP_01_DTP_12B_Questionário de Avaliação de Desempenho do Professor/Formador (e-learning) | Coordenação
- AP_01_DTP_13_Relatótio de Avaliação da Formação
- AP_01_DTP_14_Registo de Entrega/Envio de Certificados (Plataforma SIGO)

Outros Instrumentos

- AP_02_Plano de Atividades | Formação
- AP_03_Questionário de Acompanhamento Pós-Formação | Formando
- AP_04_Proposta de Ação de Melhoria
- AP_05_Balanço de Atividades | Formação
- AP_05_Relatório de Auditoria Interna à Formação
- AP_07_Regulamento da Formação