

Manual de Boas Práticas

KEMP - 134681-LLP-1-2007 - 1 - PT-GRUNDTVIG-GMP

Junho 2008



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

Parceiros:



Sociedade Portuguesa de Inovação

Pedro Costa

email: pedrocosta@spi.pt

URL: <http://www.spi.pt>



E.N.T.E.R.

Petra Kampf

email: petra.kampf@enter-network.eu

URL: <http://www.enter-network.eu/>



TEMPO

Martin Koval

email: koval@tempo.cz

URL: <http://www.tempo.cz/>



ReFIT

Swetlana Dominnik Sass

email: s.dominnik-sass@refit.de

URL: <http://www.refit.de/>



IFI

Emilia Martin

email: emiliamartin@unihost.org

URL: <http://www.ifionline.com/Principal/paginas.asp>



TK Formazione

Gianluca Milanese

email: g.milanese@tkformazione.it

URL: <http://www.tkformazione.it/>



Wyższa
Szkoła
Humanistyczno-
Ekonomiczna
w Łodzi

WSHE

Marcin Podogrocki

email: mpodogrocki@wshe.lodz.pl

URL: <http://www.wshe.lodz.pl/>

Índice

1.	Introdução	1
2.	Metodologia	2
2.1.	Critérios de Avaliação	2
2.2.	Recolha de Informação	7
3.	Boas Práticas	8
3.1.	Portugal	8
3.2.	Áustria	16
3.3.	República Checa	25
3.4.	Alemanha	34
3.5.	Espanha	40
3.6.	Itália	51
3.7.	Polónia	57
4.	Boas Práticas	66
5.	Conclusão	68
6.	Anexos	69

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Avaliação das práticas formativas identificadas / Portugal.....	3
Tabela 2 - Avaliação das práticas formativas identificadas / Áustria	3
Tabela 3 - Avaliação das práticas formativas identificadas / República Checa	4
Tabela 4 - Avaliação das práticas formativas identificadas / Alemanha	4
Tabela 5 - Avaliação das práticas formativas identificadas / Espanha	5
Tabela 6 - Avaliação das práticas formativas identificadas / Itália	5
Tabela 7 - Avaliação das práticas formativas identificadas / Polónia	6
Tabela 8 – Portugal – Boa Prática 1- Office Pack Senior Light	8
Tabela 9 – Portugal – Boa Prática 2 – Internet (curso prático)	11
Tabela 10 – Portugal - Boa Prática 3 – Informática Profissionalizante.....	13
Tabela 11 – Áustria - Boa Prática 1 – Curso de e-learning “e-Cidadão”	16
Tabela 12 – Áustria - Boa Prática 2 – Primeiros passos com o computador I e II	19
Tabela 13 – Áustria - Boa Prática 3 – Introdução à Internet	21
Tabela 14 – Áustria - Boa Prática 4 – Telecomunicação moderna	23
Tabela 15 – República Checa - Boa Prática 1 – Turmas tutoriais de computador para pensionistas	25
Tabela 16 – República Checa - Boa Prática 2 – Curso para seniores “Trabalhar com o PC”	28
Tabela 17 – República Checa -Boa Prática 3 – Não tenha medo do Computador.....	30
Tabela 18 – República Checa - Boa Prática 4 – Princípios de trabalho com o computador	32
Tabela 19 – Alemanha – Boa Prática 1 – Cursos combinados para seniores – Trabalhar com computadores, processador de texto e Internet	34
Tabela 20 – Alemanha – Boa Prática 2 – Cursos combinados para seniores - Introdução à Internet.....	36
Tabela 21 – Alemanha – Boa Prática 3 – Aplicações básicas do MS Office XP	38
Tabela 22 – Espanha – Boa Prática 1 – Zurekin Sarea, Contigo na rede	40
Tabela 23 – Espanha – Boa Prática 2 - Adaptatic.....	43
Tabela 24 – Espanha – Boa Prática 3 - Canaltec.....	46
Tabela 25 – Espanha – Boa Prática 4 – Inici@te.....	49
Tabela 26 – Itália – Boa Prática 1 – REFOCUS – Formação para activos seniores em tecnologias da informação e comunicação	51
Tabela 27 – Itália – Boa Prática 2 – Ricomincio da 45	53
Tabela 28 – Itália – Boa Prática 3 – Projecto Gestão da Idade “Internenti Over 45”	55
Tabela 29 – Polónia – Boa Prática 1 – Formação para Tutores a distância.....	57
Tabela 30 – Polónia – Boa Prática 2 – ICT training, ECDL	59
Tabela 31 – Polónia – Boa Prática 3 – TIC Avançadas, “Colaboradores criativo”	61
Tabela 32 – Polónia – Boa Prática 4 – Formação em Tecnologias de Informação, “Com a Internet para a Terceira Idade”, “Seniores online”	63

1. Introdução

O projecto KEMP “Keep Employment by Developing e-Skills”, enquadrado no “programa de Aprendizagem ao Longo da Vida”, visa sensibilizar os trabalhadores seniores (com idade superior a 45 anos) de PME europeias do sector dos serviços, para o modo como as TIC e a Internet podem tornar a sua vida diária mais simples, especialmente a nível profissional, promovendo assim as suas competências nesta área de conhecimento e providenciando-lhes novas ferramentas para enfrentarem os desafios do mercado de trabalho mais eficientemente, mantendo os seus empregos ou até mesmo promovendo novas oportunidades de trabalho. Este projecto é desenvolvido em sete países europeus: Portugal, Áustria, República Checa, Alemanha, Itália, Polónia e Espanha.

Com o intuito de tornar os resultados finais o mais adequados às necessidades de aprendizagem e às características do público-alvo do projecto, a parceria recolheu diversas boas práticas referentes a metodologias formativas e técnicas de aprendizagem orientadas especificamente para este público-alvo, no sentido de definir as melhores e mais apropriadas para se utilizar no curso piloto e no curso final previstos no projecto.

Concretamente, este Manual de Boas Práticas consiste numa compilação de informação sobre realidades e metodologias formativas específicas para trabalhadores com 45 ou mais anos, identificadas nos países participantes no projecto.

Este Manual de Boas Práticas foi compilado pela Sociedade ReFIT e.V. - Associação para o Apoio Regional de Investigação, Inovação e Tecnologia para o Desenvolvimento Estrutural. Tendo realizado anteriormente diversos trabalhos similares noutros projectos, a ReFIT e.V. reúne uma vasta experiência nesta área.

Gostaríamos de agradecer a toda a equipa do projecto pela sua cooperação no desenvolvimento deste Manual de Boas Práticas.

2. Metodologia

Este documento apresenta um conjunto de boas práticas, recolhidas em 7 países europeus, relacionadas com iniciativas formativas destinadas ao público-alvo do projecto. A recolha das boas práticas foi efectuada de acordo com a metodologia previamente estabelecida (ver Anexo I: Pesquisa de boas práticas). O documento *Pesquisa de boas práticas* inclui os pressupostos base, orientações e exemplos necessários para realizar esta actividade dentro das condições acordadas entre os parceiros. Deste modo, este documento foi usado como um manual pelas equipas técnicas responsáveis pela recolha das boas práticas.

Em consonância com as orientações pré-definidas, cada parceiro deveria contribuir com um mínimo de 3 e um máximo de 6 boas práticas, tendo sido reunidas um total de 25.

2.1. Critérios de Avaliação

Recolher iniciativas formativas de interesse para este Manual de Boas Práticas não foi tarefa fácil, dado que foi necessário identificar um determinado número de práticas num curto espaço de tempo, de acordo com os critérios de avaliação previamente estabelecidos. Estas práticas foram caracterizadas através dos seguintes aspectos:

- Práticas formativas em TIC destinadas a pessoas com idade superior a 50 anos, ou práticas formativas para pessoas com idade superior a 50 anos, ou práticas formativas em TIC;
- Práticas formativas que tenham vindo a ser promovidas pelo menos há dois anos;
- Práticas formativas que representem um nova metodologia e técnica específica para pessoas com idade superior a 50 anos;
- Ser possível efectuar a transferência das experiências seleccionadas.

Os parceiros do projecto identificaram boas práticas no seu próprio país de acordo com um sistema de avaliação comum (ver Anexo I: Pesquisa de boas práticas). Foi determinado que as práticas que reunissem maior pontuação com, no mínimo, um ponto em cada critério, constituiriam a lista das práticas a serem incluídas neste Manual.

Com efeito, esta abordagem só pôde ser aplicada em 3 dos países: Polónia, Espanha e Alemanha. Os restantes parceiros incluíram na lista de boas práticas realidades que obtendo igualmente pontuação máxima, tiveram 0 pontos num dos critérios. A ausência num dos critérios relaciona-se com o tempo de existência da prática formativa, no caso de Portugal e da Áustria, e com os métodos e técnicas de aprendizagem, no caso da República Checa e da Itália.

Tabela 1 - Avaliação das práticas formativas identificadas / Portugal

Avaliação das práticas formativas identificadas / Portugal						
	Prática Formativa	Práticas formativas (0-1-1-2)	Tempo de existência da prática formativa (0-1)	Métodos e técnicas de aprendizagem (0-1-2)	Tranferabilidade da prática formativa (0-1-2)	TOTAL
1	Office Pack Senior Light	2	1	1	2	6
2	Internet (curso prático)	1	1	1	2	5
3	Informática Profissionalizante	1	0	1	1	3

Tabela 2 - Avaliação das práticas formativas identificadas / Áustria

Avaliação das práticas formativas identificadas / Áustria						
	Prática Formativa	Práticas formativas (0-1-1-2)	Tempo de existência da prática formativa (0-1)	Métodos e técnicas de aprendizagem (0-1-2)	Tranferabilidade da prática formativa (0-1-2)	TOTAL
1	e-Cidadão	2	0	1	2	5
2	Primeiros passos com o computador I+II	2	1	1	2	6
3	Introdução à Internet	2	1	1	2	6
4	Telecomunicação moderna	2	0	1	2	5

Tabela 3 - Avaliação das práticas formativas identificadas / República Checa

Avaliação das práticas formativas identificadas / República Checa						
	Prática Formativa	Práticas formativas (0-1-1-2)	Tempo de existência da prática formativa (0-1)	Métodos e técnicas de aprendizagem (0-1-2)	Transferabilidade da prática formativa (0-1-2)	TOTAL
1	Turmas tutoriais de computador para pensionistas	2	1	1	2	6
2	Curso para seniores "Trabalhar com o PC"	2	1	0	2	5
3	Não tenha medo do computador	2	1	0	1	4
4	Princípios de trabalho com o computador	2	1	0	1	4

Tabela 4 - Avaliação das práticas formativas identificadas / Alemanha

Avaliação das práticas formativas identificadas / Alemanha						
	Prática Formativa	Práticas formativas (0-1-1-2)	Tempo de existência da prática formativa (0-1)	Métodos e técnicas de aprendizagem (0-1-2)	Transferabilidade da prática formativa (0-1-2)	TOTAL
1	Cursos combinados para seniores – Trabalhar com computadores, processador de texto e Internet	2	1	1	2	6
2	Cursos combinados para seniores – Introdução à Internet	2	1	1	2	6
3	Aplicações básicas de MS Office XP	1	1	1	2	5

Tabela 5 - Avaliação das práticas formativas identificadas / Espanha

Avaliação das práticas formativas identificadas / Espanha						
	Prática Formativa	Práticas formativas (0-1-1-2)	Tempo de existência da prática formativa (0-1)	Métodos e técnicas de aprendizagem (0-1-2)	Transferabilidade da prática formativa (0-1-2)	TOTAL
1	Zukerin Sarean, contigo na rede	2	1	2	2	7
2	Adaptatic	2	1	1	2	6
3	Canaltec	1	1	2	2	6
4	Inic@te	2	1	1	1	5

Tabela 6 - Avaliação das práticas formativas identificadas / Itália

Avaliação das práticas formativas identificadas / Itália						
	Prática Formativa	Práticas formativas (0-1-1-2)	Tempo de existência da prática formativa (0-1)	Métodos e técnicas de aprendizagem (0-1-2)	Transferabilidade da prática formativa (0-1-2)	TOTAL
1	Refocus – formação para activos seniores em tecnologias de informação e comunicação	2	1	1	2	6
2	Ricomincio Da 45	1	1	0	1	3
3	Gestão da Idade "Interventi Over 45"	1	1	0	1	3

Tabela 7 - Avaliação das práticas formativas identificadas / Polónia

Avaliação das práticas formativas identificadas / Polónia						
	Prática Formativa	Práticas formativas (0-1-1-2)	Tempo de existência da prática formativa (0-1)	Métodos e técnicas de aprendizagem (0-1-2)	Transferabilidade da prática formativa (0-1-2)	TOTAL
1	Formação para Tutores a Distância	2	1	2	2	7
2	ICT Training - ECDL	1	1	1	2	5
3	TIC Avançadas – Colaboradores Criativos	1	1	1	2	5
4	Formação em Tecnologias de Informação, “Com a Internet para a Terceira Idade”, “Seniores online”	1	1	1	2	5

2.2. Recolha de Informação

Foi absolutamente necessário descobrir mais acerca das práticas formativas seleccionadas de modo a garantir que existia informação suficiente disponível sobre as mesmas. Neste sentido, foram solicitados elementos adicionais acerca destas práticas:

- Identificação da prática formativa;
- Actividade: uma descrição, a mais pormenorizada possível, da prática providenciada;
- Localização geográfica: endereço completo: rua, número, cidade, código-postal e detalhes de contacto como o número de telefone, fax e endereço de correio electrónico;
- Ano de-início de realização da prática formativa;
- Perfil das pessoas que participam nos programas formativos;
- Identificação de novas metodologias específicas e técnicas de aprendizagem para pessoas com idade superior a 50 anos;
- Identificação de factores que tenham permitido ou contribuído para o bom resultado da prática formativa (originalidade, serviço personalizado, profissionalismo dos formadores, novas metodologias, etc);
- Investimento financeiro: o modo como a prática formativa foi financiada;
- Dificuldades: uma lista das limitações que os formadores que ministraram os programas formativos encontraram no decorrer das acções.

Aos parceiros do projecto foi igualmente solicitado que recolhessem material disponível sobre as boas práticas, tais como materiais promocionais, folhetos, catálogos, fotografias e qualquer outro item que contribuísse para a preparação do Manual das Boas Práticas, que deverá dar a quem o ler uma ideia concreta das práticas formativas.

3. Boas Práticas

Este capítulo apresenta as Boas Práticas identificadas e recolhidas pelos parceiros do projecto KEMP, relativas a metodologias de formação e a técnicas pedagógicas dirigidas a trabalhadores seniores.

3.1. Portugal

Tabela 8 - Portugal - Boa Prática 1- Office Pack Senior Light

Portugal – Boa Prática 1 - Office Pack Senior Light	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Office Pack Senior Light
Actividade:	<p>O Percurso de Formação - <i>Office Pack Senior Light</i> destina-se a participantes com idade superior aos 45 anos e que não possuam conhecimentos de informática ou que possuam poucos conhecimentos de informática.</p> <p><u>Objectivos:</u> No final do Percurso de Formação - <i>Office Pack Senior Light</i>, os formandos estarão aptos a manusear correctamente um computador, a utilizar as ferramentas básicas do Microsoft Word, a navegar na Internet e a aceder a diferentes ferramentas e utilidades disponíveis na Internet.</p> <p><u>Programa:</u></p> <p><u>1: Introdução à Informática (4 horas)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Noções Gerais sobre os Computadores; - Utilizações dos Computadores; - Tipos de Computadores; - Periféricos Comuns de um Computador; - Como Funcionam os Computadores; - Ligar o PC; - Manusear correctamente o Rato; - Manusear o Teclado. <p><u>2: Windows XP (8 horas)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fazer <i>Log on</i> num PC; - Explorar o Ambiente de Trabalho; - Desligar o PC; - Definir o Fundo do Ambiente de Trabalho e Protecções de ecrã; - Abrir e Fechar Janelas;

	<ul style="list-style-type: none">- Minimizar, Maximizar e Restaurar Janelas;- Constituintes de Janelas;- Utilizar a Calculadora;- Criar e Trabalhar com Pastas;- Criar e Trabalhar com Ficheiros;- Organizar Pastas e Ficheiros;- Eliminar Pastas e Ficheiros;- Usar a Reciclagem;- Pesquisar Informação no Computador. <p><u>3: Word 2003 (14 horas)</u></p> <ul style="list-style-type: none">- A Área de Trabalho do Microsoft Word;- Movimentar-se num Documento;- Inserir e Eliminar Texto;- Seleccionar Texto;- Anular Acções;- Utilizar a Ajuda do Microsoft Word;- Guardar Documentos;- Formatar o Tipo de Letra;- Formatar Parágrafos;- Criar Listas com Marcas e Numeração;- Definir o Idioma;- Correção da Ortografia e Gramática;- Configuração da Página;- Inserir Quebras de Página;- Pré-visualizar um Documento;- Opções de Impressão. <p><u>4: Internet (12 horas)</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Noções Gerais sobre a Internet;- Funcionamento da Internet;- Endereços de Internet e Email;- Navegar na Internet;- Pesquisar Informação na Internet;- Gerir Favoritos;- Criar uma Conta de Email;- Ler Mensagens de Correio Electrónico;- Enviar Mensagens de Correio Electrónico;- Responder e Reencaminhar Mensagens de Correio Electrónico;- Eliminar Mensagens;- Criar e Utilizar Contactos;- Gerir Anexos de Email: Metodologia. <p><u>Metodologia:</u> Formação em sala de aula.</p>
--	--

	<u>Duração:</u> 38 horas
Localização geográfica:	New Horizons Lisboa Centro de Formação Profissional Av. Duque de Ávila nº 46 - 3º andar Código Postal: 1050-083 Lisboa Telefone: +351 21 0345 800 Fax: +351 21 3142 972 Email: info.portugal@newhorizons.com URL: www.newhorizons.pt
Ano de início da promoção da prática formativa:	2005.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	Idade: Superior aos 45 anos. Aferição de conhecimentos: Participantes não possuam conhecimentos de informática ou que possuam poucos conhecimentos de informática.
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	O curso de <i>Office Pack Senior Light</i> permite que cada formando adquira conhecimentos ao nível cognitivo-motor através da realização de exercícios práticos.
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	O sucesso desta iniciativa formativa assenta no conteúdo programático definido de acordo com as necessidades específicas do público-alvo, bem como no elevado grau de interesse e motivação dos formandos seniores para a aprendizagem dos conteúdos ministrados.
Investimento financeiro:	O curso <i>Office Pack Senior Light</i> corresponde ao valor de 500€ por formando.
Dificuldades:	Durante o processo de concepção, desenvolvimento e implementação, a New Horizons não se deparou com qualquer dificuldade. No entanto, a New Horizons depara-se este ano (2008) com a dificuldade de efectivação formativa deste curso devido ao decréscimo na procura por parte do público-alvo por motivos económicos.

Tabela 9 - Portugal - Boa Prática 2 - Internet (curso prático)

Portugal – Boa Prática 2 – Internet (curso prático)	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Internet (curso prático)
Actividade:	<p>Este é um curso centrado em exemplos práticos das novas tecnologias, onde poderá aprender a fazer pesquisas, reservas, utilidades, criar e utilizar um email, conversar no Messenger e muito mais.</p> <p><u>Programa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Introdução; - Motores de pesquisa; - <i>Download</i> de informação (imagens, vídeos, música, programas); - Planeamento de uma viagem (consulta de mapas, roteiros, reserva de hotéis e aviões, etc.); - Email (criação de uma conta de email e envio de mensagens); - Funcionalidades Google (Agenda, Chat, Email, Mapas, Notícias, Imagens, etc.); - Funcionalidades na Internet (Rádio, Euromilhões, tradução, actualizações, segurança, etc.); - Blogs (criação e gestão de um blog); - Messenger. <p><u>Programas usados:</u> Internet Explorer 7; Windows Messenger Live.</p> <p><u>Duração:</u> 18 horas.</p>
Localização geográfica:	<p>Inova - Formação Informática Rua Ataíde de Oliveira, nº 73 Loja 14 Código Postal: 8000-218 Faro Telefone: +351 289 82 12 92 +351 962 662 056 +351 913 382 777 Fax: +351 289 82 12 92 Email: info@inova.pt URL: http://www.inova.pt</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	2007.

Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	Idade: 50 e superior. Habilitações: mínimo 4ª classe.
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	Os grupos de formação são reduzidos (6 formandos por cada Acção de Formação) de modo a que cada formando aproveite ao máximo de cada formação. Um computador por formando. Fichas de trabalhos.
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	Óptimas instalações: ar condicionado, WC, água, vídeo-projector, computadores e <i>softwares</i> de topo de gama. Os formandos têm uma grande proximidade com os formadores.
Investimento financeiro:	123,97€ + IVA. Descontos para grupos. Os valores apresentados incluem um kit-formação.
Dificuldades:	Informação não disponível.

Tabela 10 - Portugal - Boa Prática 3 - Informática Profissionalizante

Portugal - Boa Prática 3 – Informática Profissionalizante	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Informática Profissionalizante
Actividade:	<p><u>Objectivos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver todas as técnicas e conceitos avançados com aplicação prática em projectos de simulação, desenvolvidos ao longo da formação; - Elaborar vários documentos: cartas, fax's, relatórios ou documentos longos no processador de texto; - Fazer a formatação de texto, tabelas, colunas, folhas, gráficos, imagens e objectos no texto; - Criação de índices; - Gerir o tempo com o auxílio do calendário: gerir tarefas, reuniões, lembretes e compromissos; - Sincronização de calendários; - Realizar cálculos desde o nível inicial ao avançado, com fórmulas e funções adequadas; - Criar e personalizar gráficos diversos; - Fazer simulações de cálculos; - Criar e editar apresentações gráficas; - Trabalhar desenhos e imagens; - Preparar a apresentação em termos de transições entre slides de forma a usar as ferramentas multimédia disponíveis; - Transferir dados entre aplicações. <p><u>Programa:</u></p> <p><u>1: Processador de Texto – Word (24 horas)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Noções fundamentais; - Criação de um documento; - Edição de texto; - Formatação de texto, parágrafos e folhas; - Alteração de margens e configuração de página; - Criação de tabelas; - Uso e construção de documentos modelo; - Trabalho em colunas; - Inserção de objectos e legendas; - Índices e referências cruzadas;

	<ul style="list-style-type: none"> - Estilos; - Protecção de documentos; - Revisão de documentos; - Impressão em série. <p><u>2: Time Management – Outlook (8 horas)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão do calendário; - Compromissos e reuniões eventuais e periódicas; - Gestão de tarefas e notas; - Gestão e sincronização de calendários múltiplos; - Organização e arquivo de informação. <p><u>3: Folha de Cálculo – Excel (24 horas)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Criação de uma folha de cálculo; - Distinguir conceitos: livro, folha, coluna, linha e célula; - Criação e inserção de fórmulas; - Utilização e construção de funções; - Utilização de endereçamentos e referências; - Auditoria a fórmulas; - Construção e formatação de diversos tipos de gráficos; - Validação dos dados com auditorias às fórmulas; - Formatação condicional; - Ligação de folhas de cálculo. <p><u>4: Apresentações Gráficas – Power Point (14 horas)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Características inerentes às apresentações gráficas; - Conceito de Desenho Assistido por Computador; - Preparação do texto de apresentação; - Criação, modificação e formatação de "slides"; - Importação de informação de outros programas; - Criar, formatar e alterar desenhos e gráficos; - Inserir sons, vídeos e outros objectos. <p><u>Duração:</u> 70 horas.</p>
Localização geográfica:	<p>CAF – Centro de Formação Av. Vasco da Gama, 36.A Quinta do Infantado Código Postal: 2670 - 394 Loures Telefone: +351 21 982 84 94 Fax: +351 21 982 84 95 Email: info@caf.pt URL: http://www.caf.pt/</p>
Ano de início da promoção da prática	Informação não disponível.

formativa:	
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	Todos os interessados em aprofundar a utilização de computadores na sua actividade profissional ou pessoal de forma a poderem dominar todas as ferramentas do <i>Office</i> ; Estudantes que queiram enriquecer o seu currículo académico com conhecimentos práticos.
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	Informação não disponível.
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	Turmas com um máximo de 8 participantes; Um computador por participante; Acesso às salas em períodos livres para prática extra.
Investimento financeiro:	Informação não disponível.
Dificuldades:	Informação não disponível.

3.2. Áustria

Tabela 11 - Áustria - Boa Prática 1 - Curso de e-learning "e-Cidadão"

Áustria - Boa Prática 1 – Curso de e-learning "e-Cidadão"	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Curso de e-learning "e-Cidadão"
Actividade:	<p>A Áustria assumiu a presidência da UE no ano de 2006. Por este motivo a Bit Media impulsionou uma iniciativa em e-learning no sentido de preparar os adultos e especializar os cidadãos seniores no confronto com os novos desafios no domínio das TIC. No que concerne à e-Inclusão, foi desenvolvido um curso de formação em regime de e-learning com um conjunto de objectivos orientados para o "e-Cidadão". Este curso consiste um programa formativo europeu largamente padronizado e certificado, com o propósito de prevenir uma divisão digital na Europa. A ideia-chave é a de que nenhum cidadão deverá ser excluído da actual sociedade de informação. O "e-Cidadão" integra objectivos de aprendizagem que foram definidos num processo europeu de cooperação entre diferentes membros da UE.</p> <p>A Fundação ECDL (Carta Europeia de Condução em Informática) apoia a certificação do programa formativo "e-Cidadão". Os objectivos de aprendizagem assim como os métodos de ensino foram adaptados à realidade nacional (ex.: páginas de <i>e-government</i> e soluções de <i>e-business</i> existentes na Áustria). O "e-Cidadão" foi desenhado especificamente para todos os adultos que, apesar de saberem utilizar um computador, não fazem uso da Internet ou utilizam-na de uma forma muito limitada.</p> <p><u>Público-alvo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cidadãos seniores; - Empresários/comerciantes; - Pessoas com baixos níveis de escolaridade e/ou qualificação; - Todos os que desejem participar efectivamente nos e-serviços. <p>O programa "e-Cidadão" encontra-se dividido em três blocos, assim organizados:</p> <p><u>Bloco 1: Competências de Base</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - O Computador; - Pastas e Ficheiros; - Aplicações Simples; - Princípios da Internet;

	<ul style="list-style-type: none"> - Princípios do email. <p><u>Bloco 2: Pesquisa de Informações</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pesquisas; - Precauções; - Informações. <p><u>Bloco 3: e-Participação</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Serviços On-line; - Aplicações Práticas.
Localização geográfica:	<p>Bit Media Kärntner Strasse 311 Código Postal: 8054 Graz Telefone: +43 316 286660-671 Fax: +43 316 286660-50 Email: office@bitmedia.cc URL: www.bitmedia.cc</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	06/2006.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: superior a 40 anos; Habilitações: ensino obrigatório; Sector dos serviços: trabalhadores; Experiência profissional: sim.</p>
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	<p>O projecto de qualificação foi oferecido como um curso de e-learning. Os participantes podiam usar o servidor central de Internet da Bit Media para estudar e trabalhar nas sessões interactivas. Adicionalmente, o curso incluiu também apoio áudio, no sentido de conceder todas as condições de aprendizagem desejáveis ao público-alvo.</p>
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática	<p>Design apelativo do curso de formação através do recurso a elementos multimédia e apresentações que incluíam estudos de caso e exemplos da vida real (compras on-line, viagens).</p>

formativa	
Investimento financeiro:	Implementado pela BIT Media através de capitais próprios, o curso pressupõe um custo de desenvolvimento e implementação de cerca de 20.000 €. O preço de inscrição de cada participante é de 25 Euros.
Dificuldades:	Por vezes, a navegabilidade na plataforma de suporte ao curso de e-learning foi considerada complexa para o público-alvo.

Tabela 12 - Áustria - Boa Prática 2 - Primeiros passos com o computador I e II

Áustria – Boa Prática 2 – Primeiros passos com o computador I e II	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Primeiros passos com o computador I e II
Actividade:	<p><u>Curso I (básico)</u></p> <p>O curso visa reduzir o stress relacionado com o uso de computadores e da Internet.</p> <p><u>Conteúdos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ligar e desligar o computador; - Teclado e rato; - Escrever textos; - Abrir, alterar e guardar documentos; - Abrir páginas de Internet; - Seguir links; - Escrever, ler e enviar emails. <p><u>Público-alvo:</u></p> <p>Pessoas sem experiência no uso de computadores e das novas tecnologias.</p> <p><u>Curso II (avanzado)</u></p> <p>O curso visa reforçar os conteúdos aprendidos no curso I e adquirir novos conhecimentos e competências neste domínio</p> <p><u>Conteúdo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Criar, alterar e apagar documentos e pastas; - Formatar texto; - Usar diferentes entradas no computador; - Criar e abrir anexos no email; - Usar motores de busca; - Criar lista de favoritos na Internet; - Internet e segurança. <p><u>Público-alvo:</u></p> <p>Pessoas com competências básicas no uso de computadores e das novas tecnologias.</p> <p>Os participantes recebem um certificado da Sociedade Austríaca de Computadores pela conclusão com aproveitamento de ambos os cursos.</p>
Localização geográfica:	<p>BFI-STMK</p> <p>Mariengasse 24</p> <p>Código-Postal: 8020 Graz</p>

	<p>Telefone: +43 316 7270</p> <p>Fax: +43 316 7270-1099</p> <p>Email: info@bfi-stmk.at</p> <p>URL: www.bfi-stmk.at</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	<p>Curso I: 2005.</p> <p>Curso II: início 2008.</p>
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: qualquer idade, com enfoque em mais de 50;</p> <p>Habilitações: ensino obrigatório;</p> <p>Sector dos serviços: todos;</p> <p>Experiência profissional: não.</p>
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	<p>O curso não foi concebido especificamente para o público-alvo mas a maioria dos participantes no mesmo têm mais de 50 anos de idade. Deste modo, os métodos pedagógicos procuram apoiar as necessidades deste público-alvo (unidades de curta duração, repetição dos vários passos, conteúdos e exemplos de acordo com os conhecimentos e experiências dos participantes).</p> <p>O curso II é uma recente oferta adicional ao curso I. São usados métodos pedagógicos intergeracionais.</p>
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<p>Uso efectivo do computador e da Internet.</p> <p>Redução do stress e do nervosismo relacionado com o trabalho com o computador.</p> <p>Exemplos práticos que apoiam o interesse e a motivação dos participantes. Estes devem apoiar-se mutuamente num regime de <i>workshop</i> onde se exercitam casos práticos.</p>
Investimento financeiro:	105 € por participante (7 unidades de estudo) ₁ por curso ₂ .
Dificuldades:	Nenhuma; o curso obteve sempre um feedback muito positivo e têm muitos participantes.

Tabela 13 - Áustria - Boa Prática 3 - Introdução à Internet

Áustria - Boa Prática 3 – Introdução à Internet	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Introdução à Internet
Actividade:	<p>O curso visa reduzir o stress através do uso do computador e da Internet.</p> <p><u>Conteúdo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrutura da Internet; - Princípios da Internet; - Requisitos de <i>Hard e Software</i>; - Possibilidades de acesso; - Serviços de Internet; - <i>Browsers</i> de Internet; - <i>Download</i> de dados; - Email (receber, enviar, abrir anexos, encaminhar, responder...); - Motores de busca; - Pesquisas na Internet; - Filtrar informação; - Sistemas de segurança, programas anti-vírus, <i>firewalls</i>; - Assinatura digital. <p><u>Público-alvo:</u></p> <p>Pessoas que desejem usar a Internet de forma eficiente na sua vida diária.</p>
Localização geográfica:	<p>BFI-STMK</p> <p>Mariengasse 24</p> <p>Código-Postal: 8020 Graz</p> <p>Telefone: +43 316 7270</p> <p>Fax: +43 316 7270-1099</p> <p>Email: info@bfi-stmk.at</p> <p>URL: www.bfi-stmk.at</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	1993.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: qualquer idade, com enfoque em mais de 50;</p> <p>Habilitações: ensino obrigatório, experiência em MS Windows;</p> <p>Sector dos serviços: todos;</p> <p>Experiência profissional: não.</p>
Identificação de metodologias e	O curso não foi concebido especificamente para o público-alvo mas a maioria dos participantes no mesmo têm mais de 50 anos de idade.

técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	Deste modo, os métodos pedagógicos procuram apoiar as necessidades deste público-alvo (unidades de curta duração, repetição dos vários passos, conteúdos e exemplos de acordo com os conhecimentos e experiências dos participantes). São usados métodos pedagógicos intergeracionais.
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	O uso efectivo do computador e da Internet. Redução do stress e do nervosismo relacionado com o trabalho com o computador. Exemplos práticos que apoiam o interesse e a motivação dos participantes. Estes devem apoiar-se mutuamente num regime de <i>workshop</i> onde se exercitam casos práticos.
Investimento financeiro:	160 € por participante (10 unidades de estudo).
Dificuldades:	Nenhuma, o curso obteve sempre um feedback muito positivo e têm muitos participantes.

Tabela 14 - Áustria - Boa Prática 4 - Telecomunicação moderna

Áustria – Boa Prática 4 – Telecomunicação moderna	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Telecomunicação moderna
Actividade:	<p>O curso visa apoiar os cidadãos seniores no uso de telemóveis.</p> <p><u>Conteúdos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ligar e desligar; - Configuração básica; - Moradas e números; - Marcar, marcação rápida; - Bloquear teclado; - Criar, enviar, receber e ler mensagens; - Escrever, ler e enviar emails. <p><u>Público-alvo:</u></p> <p>Pessoas com mais de 50 anos de idade.</p> <p>Cursos diferentes de acordo com a marca dos telemóveis.</p>
Localização geográfica:	<p>BFI-STMK</p> <p>Mariengasse 24</p> <p>Código-Postal: 8020 Graz</p> <p>Telefone: +43 316 7270</p> <p>Fax: +43 316 7270-1099</p> <p>Email: info@bfi-stmk.at</p> <p>URL: www.bfi-stmk.at</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	~ 2000 (não se realiza desde 2006).
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: qualquer idade, com enfoque em mais de 50;</p> <p>Habilitações: ensino obrigatório;</p> <p>Sector dos serviços: todos;</p> <p>Experiência profissional: não.</p>
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para	Os métodos pedagógicos procuram apoiar as necessidades deste público-alvo (unidades de curta duração, repetição dos vários passos).

participantes com idade superior a 45 anos.	
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<p>Redução do stress e do nervosismo pela utilização de telemóveis. Apreciação dos telemóveis como uma ferramenta eficiente na vida diária.</p> <p>Exemplos práticos que apoiam o interesse e a motivação dos participantes. Estes devem apoiar-se mutuamente num regime de <i>workshop</i> onde se exercitam casos práticos.</p>
Investimento financeiro:	Informação não disponível.
Dificuldades:	Nenhuma.

3.3. República Checa

Tabela 15 - República Checa - Boa Prática 1 - Turmas tutoriais de computador para pensionistas

República Checa - Boa Prática 1 – Turmas tutoriais de computador para pensionistas	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Turmas tutoriais de computador para pensionistas
Actividade:	<p>O curso de formação é desenvolvido num período de 6 meses e cada sessão tem a duração de uma hora e meia. Durante uma hora o formador revê com os participantes os tópicos abordados na sessão anterior. Esta revisão é muito importante, e é um aspecto habitualmente realçado pelos vários anos de experiência dos formadores, que têm trabalhado com este público-alvo.</p> <p>De acordo com estudos socio-económicos pode concluir-se que as pessoas seniores não estão tão aptas a usar efectivamente as novas competências e conhecimentos sem a necessária repetição. Quando recebem muita informação sem qualquer explicação ou repetição, não irão apreendê-la com sucesso podendo até “perder-se” no meio da informação nova recebida.</p> <p>A familiarização com o computador é um factor a ter em consideração, no entanto, de entre os participantes, alguns nunca viram um computador. Assim, a ênfase é colocada na apreciação do primeiro contacto com o computador. Ou seja, a primeira sessão formativa é toda dedicada ao correcto uso do rato e familiarização com todas as teclas do teclado. Após esta sessão, os participantes aprendem como escrever correctamente no teclado.</p> <p>Este importante facto é habitualmente negligenciado pelos formadores, que não se apercebem que, quer o rato, quer as teclas do teclado, podem ser usados incorrectamente. Uma vez que, para as pessoas mais seniores, o uso do rato pode ser menos intuitivo, os formadores procuram facilitar através do uso de teclas de atalho.</p> <p>Após a familiarização com as regras gerais de utilização das principais ferramentas de trabalho do computador, os participantes são apresentados aos vários sistemas operativos, as suas possibilidades e diferentes formas e o modo efectivo de utilização dos mesmos, com enfoque no Microsoft Windows e nas suas aplicações., No entanto, a maior parte do tempo é dedicada ao Internet Explorer. Os participantes aprendem a dar os primeiros passos na Internet, como efectuar</p>

	<p>pesquisas de informação e usar a caixa de email ou o Messenger. Para participantes com conhecimentos mais avançados, existe a possibilidade de conhecer alguns serviços on-line, como lojas e bancos.</p> <p>Os formadores apoiam os participantes na criação de endereços de email, ICQ e conta no Skype. A teoria não é suficiente – o mais importante é a prática.</p> <p>O curso procura fazer uso da componente mais importante: a motivação durante todo a iniciativa formativa. Aqui, os exercícios e referências a casos práticos desempenham um papel muito importante. Os responsáveis pela concepção do curso estão conscientes de que as pessoas seniores perdem progressivamente o interesse na formação, podendo até mesmo não terminar o curso, talvez, por pensarem que na sua idade não necessitam de competências ao nível das TI.</p> <p>No caso de o curso tomar determinado rumo (o que acontece em 80% dos casos), as sessões são orientadas para a prática. Os formadores procuram, assim, demonstrar aos participantes de que modo as TI podem facilitar o seu trabalho.</p>
Localização geográfica:	<p>Bílov 5</p> <p>Código-Postal: 743 01 Bílovec</p> <p>Telefone: 605 865 092</p> <p>Email: martin.prusek@seznam.cz</p> <p>URL: www.bilov.cz</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	2005.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: 50-80;</p> <p>Habilitações: Ensino secundário, universitário;</p> <p>Sector de Serviços: sector secundário e terciário;</p> <p>Experiência profissional: 30 – 45 anos de experiência;</p> <p>Outros (família, características pessoais, etc): determinado, capacidade para estudar coisas novas.</p>
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	<p>- Compatibilidade</p> <p>Os formadores chegaram à conclusão de que as pessoas seniores são mais competitivas do que as de qualquer outra faixa etária. No final de cada sessão é dado aos participantes um exercício de 10 minutos. A tarefa dos participantes consiste em resolver o exercício através do método mais eficaz, que fora apresentado durante a sessão. Participantes entram em competição e os três primeiros a resolver o exercício ganham pontos. No final dos 6 meses do curso, os três participantes que tenha reunido maior número de pontos irá ganhar um “prémio” que terá sido acordado no início do programa formativo.</p>

Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Formação, constituído com imagens. Estas imagens são descrições de como realizar, passo-a-passo, as actividades. Os participantes podem repetir e tentar realizar em casa tudo o que aprenderam nas sessões de formação. A prática tem demonstrado que as imagens são mais eficazes do que outras estratégias literárias, que podem ser adquiridas nas livrarias, dado que as pessoas seniores têm maiores dificuldades em se orientarem nesses livros e texto corrido nem sempre é compreensível para eles. - Desenvolvimento de um <i>template</i> com as partes mais importantes de conhecimento e da teoria (ex. <i>ligar/desligar o sistema, inserir títulos, teclas de atalho, etc.</i>). Os participantes têm sempre este <i>template</i> consigo, estando sempre preparados para o usar quando não sabem algo.
Investimento financeiro:	Gabinete municipal.
Dificuldades:	<ul style="list-style-type: none"> - As pessoas seniores consideram que o uso dos computadores é malévolo, e esquecem-se rapidamente das coisas, pelo que é muito importante a existência de materiais de apoio que possam usar em qualquer altura (e que não devem ser muito extensos). - Iliteracia de computador – para os formadores é difícil encorajar os participantes a realizar as actividades propostas para resolver em casa de um modo que não os desmotive.

Tabela 16 - República Checa - Boa Prática 2 - Curso para seniores “Trabalhar com o PC”

República Checa - Boa Prática 2 – Curso para seniores “Trabalhar com o PC”	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Curso para seniores “Trabalhar com o PC”
Actividade:	<p>Este curso de formação é destinado especialmente aos cidadãos seniores que nunca tiveram contacto com computadores ao longo da vida. Isto é visível pelos constantes exemplos dados nas sessões formativas, pela comunicação e pela disseminação de uma perspectiva alargada.</p> <p>O curso não integra nenhum método específico para pessoas com idade superior a 50 anos; os formadores recorrem aos mesmos métodos e técnicas usados para qualquer outro público-alvo.</p> <p>A estrutura do curso está centrada no uso do computador. Os formadores começam por fornecer aos participantes orientações básicas e informação sobre a melhor escolha na hora de comprar um computador. De seguida, providenciam alguma informação acerca das configurações básicas do computador e a adaptação deste aos requisitos pessoais dos participantes.</p> <p>O curso é desenvolvido numa zona rural (aldeia). Os participantes locais têm uma elevada dedicação, motivação e vontade em otimizar as suas competências e conhecimentos e não pretendem perder tempo, nem sequer um minuto da sua vida. Durante toda a duração do curso é bastante importante o apoio e ajuda da parte dos formadores, e estes têm sempre presente que as pessoas seniores têm a necessidade de ser elogiadas pelos seus feitos e progressos.</p>
Localização geográfica:	<p>ZS Krouna Krouna 303 Código-postal: 539 43 Krouna Telefone: 469 341 115 Email: zs.krouna@xaz.cz URL: www.zskrouna.cz</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	2007.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: > 60; Habilitações: Ensino secundário; Sector de Serviços: sector primário e secundário; Experiência profissional: 35-45 de experiência;</p>

	Outros (família, características pessoais, etc): paixão pela temática, interesse acerca dos avanços efectuados na área das TI, apoio familiar.
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	Colocam uma grande ênfase nos trabalhos de casa. No caso em que os participantes não têm acesso a um computador, o centro de formação possibilita-lhes o acesso à sala de formação fora do horário da mesma. Desenvolver exercícios em casa é muito importante no que respeita à verificação e avaliação do nível de compreensão da respectiva temática em estudo.
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<ul style="list-style-type: none"> - Manual gráfico; - Relação próxima entre formadores e participantes.
Investimento financeiro:	Apoio da região de Pardubicky.
Dificuldades:	As pessoas com uma idade avançada são mais lentas e menos capazes de acompanhar os colegas mais jovens e as mudanças tecnológicas na área das TIC.

Tabela 17 - República Checa -Boa Prática 3 - Não tenha medo do Computador

República Checa -Boa Prática 3 – Não tenha medo do Computador	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Não tenha medo do Computador
Actividade:	<p>Este curso de formação recorre às mesmas práticas e métodos utilizados nas iniciativas formativas dirigidas a outros públicos-alvo, e destina-se a pessoas num nível inicial, que pretendam começar a trabalhar com o computador pessoal, mas não detêm experiência em trabalhar com este equipamento.</p> <p>Alcançada uma concreta compreensão dos princípios técnicos e da programação do equipamento do computador, o curso é especificamente orientado para o uso prático da Internet na vida comum dos participantes.</p> <p>A formação está dividida em 5 sessões (ex. utilizar caixas de email em www.seznam.cz, tentar enviar o primeiro email para os seus colegas de curso e vizinhos, obter alguma informação sobre como anexar documentos no email, obter informação sobre como guardar e abrir documentos diversos, entre outros).</p>
Localização geográfica:	<p>ALVIT - Innovation & Education Na Hradbách 1922/15 Código-postal: 702 00 Moravská Ostrava Telefone: +420 774 242 507 Email: martin.pokorny@alvit.cz URL: www.alvit.cz</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	2004.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: > 55; Habilitações: Ensino secundário com exame GCE nível "A"; Sector de Serviços: indústria; Experiência profissional: 20-30 anos de prática em Vítkovice; Outros (família, características pessoais, etc): Esforço para estudar novos assuntos.</p>
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras	<ul style="list-style-type: none"> - Grupos de trabalho muito reduzidos, aproximadamente com 5 - 7 participantes. O formador tem a possibilidade de prestar atenção a cada participante de acordo com as suas próprias necessidades. - Disponibilidade para prestar apoio fora das horas normais de desenvolvimento do curso de formação. Os participantes estiveram

para participantes com idade superior a 45 anos.	realmente interessados nestes serviços.
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<ul style="list-style-type: none"> - Contacto pessoal e individual entre formador e participantes. - Apoio administrativo para além das horas do curso.
Investimento financeiro:	60 % pago pelos empregadores, 40 % pago pelo participante.
Dificuldades:	<ul style="list-style-type: none"> • Esquecimento frequente das matérias dadas; • Alguns participantes perderam o interesse no curso durante o período do seu desenvolvimento; • Nível de motivação muito baixo.

Tabela 18 - República Checa - Boa Prática 4 - Princípios de trabalho com o computador

República Checa - Boa Prática 4 – Princípios de trabalho com o computador	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Princípios de trabalho com o computador
Actividade:	<p>Quando comparado com outros cursos, nomeadamente os que se destinam a públicos-alvo diversos, as diferenças baseiam-se fundamentalmente na correcta formulação de frases e numa explicação aprofundada do significado dos conceitos. As pessoas seniores necessitam de mais tempo para uma compreensão correcta da terminologia que é utilizada no domínio das TIC. Este é, no fundo, o ponto-chave durante a formação. É necessário dar aos participantes uma boa oportunidade para compreender e apreender os conceitos básicos e os métodos.</p> <p>Seguidamente, é também muito importante dar especial atenção ao trabalho inicial com o teclado e com o rato, pois estes periféricos são fundamentais para o controlo adequado do computador. De facto, sem controlar estes elementos (rato e teclado), os participantes não estão completamente preparados para usar um computador.</p> <p>A formação incide nas seguintes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação em usar correctamente o rato – a este tópico é concedida cerca de uma hora e meia de formação; • Transferência de conhecimento sobre como, correcta e efectivamente, escrever no teclado; • Resolução de problemas de longa-duração e de problemas diários no computador. <p>A estrutura do curso é a tradicional. O formador inicia com a apresentação dos princípios técnicos do computador, após a qual são descritos os modos efectivos de utilização das entradas do computador bem como de outros equipamentos relacionados, e a forma de trabalhar com todos estes elementos. Posteriormente, o formador transmite como copiar e colar ficheiros, guardar e abrir documentos.</p> <p>Uma parte do curso destina-se ao procedimento inicial de trabalho na Internet, onde os participantes efectuem algumas tarefas. Foram-lhes transmitidas algumas noções sobre como criar uma caixa de email, como enviar emails e como lhes anexar documentos. O formador menciona ainda como efectuar pesquisas de, compra e venda de bens através da Internet. Existiu ainda uma curta abordagem às ferramentas on-line existentes, como o <i>e-banking</i>.</p>

Localização geográfica:	<p>TEMPO</p> <p>Alejniovova 6</p> <p>Código Postal: 700 30 Ostrava-Zábřeh</p> <p>Telefone: 596 745 033</p> <p>Email: ostrava@tempo.cz</p> <p>URL: www.tempo.cz</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	2006.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: 55-65;</p> <p>Habilitações: ensino básico;</p> <p>Sector de Serviços: Comércio de cervejas;</p> <p>Experiência profissional: Colaboradores, serventes;</p> <p>Outros (família, traços de personalidade, etc): Motivação para aprender competências de nível informático – em riscos de desemprego.</p>
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	<p>- Venham para a formação: os participantes tentam suprir as falhas no seu conhecimento para a resolução dos problemas apresentados. Estão silenciosos e não comunicam, deste modo os formadores tentam relacionar-se através da educação, colocando questões acerca de diversos tópicos e áreas do conhecimento.</p> <p>- Formulação exacta de exemplos de manuais e materiais de apoio. Com esta informação, os participantes estarão aptos a praticar tudo em casa.</p>
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<ul style="list-style-type: none"> • Manuais e materiais de apoio baseados em imagem, a partir dos quais os participantes podem estudar em casa; • Vídeo-projector; • Email e eventual assistência telefónica; • O assistente está disponível para todos os participantes.
Investimento financeiro:	100 % pago pelo empregador.
Dificuldades:	Na última sessão, alguns dos participantes não estavam aptos a usar correctamente o teclado, ou seja, escrever com maiúsculas, bater nas teclas, entre outros. Os participantes não pensavam lógica e claramente – estavam preocupados.

3.4. Alemanha

Tabela 19 - Alemanha - Boa Prática 1 - Cursos combinados para seniores - Trabalhar com computadores, processador de texto e Internet

Alemanha – Boa prática 1 – Cursos combinados para seniores - trabalhar com computadores, processador de texto e Internet	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Cursos combinados para seniores - trabalhar com computadores, processador de texto e Internet
Actividade:	<p>Neste curso, especialmente concebido para pessoas mais velhas, é dada particular atenção à utilização das técnicas base de utilização de computadores (lidar com o rato, o teclado e o interface do utilizador Windows) e à capacidade de os participantes aplicarem comandos básicos.</p> <p>O objectivo crucial é elaborar documentos graficamente apelativos (cartas pessoais, cartas comerciais, tabelas, textos com imagens, corrector ortográfico automático).</p> <p>Para além disso são apresentadas as características essenciais da Internet.</p>
Localização geográfica:	<p>Volkshochschule Jena Grietgasse 17 a Código Postal: 07743 Jena Telefone: +49 - (0) 3641 - 4982 00 Fax: +49 - (0) 3641 - 4982 05 Email: volkshochschule@jena.de URL: www.jena.de/volkshochschule</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	2004.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: superior a 50 anos de idade; Habilitações: não especificado; Sector de serviços: não especificado; Experiência profissional: não especificado; Outros (família, traços de personalidade, etc): não especificado.</p>
Identificação de metodologias e técnicas de formação	<p>Os princípios mais importantes deste curso são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Limitar o número de participantes entre 6 a 12 pessoas, de forma a assegurar que o formador poderá dedicar a atenção suficiente a cada um dos participantes. - Utilizar uma modalidade de ensino que esteja de acordo com a idade dos participantes (ser calmo e paciente) e ensinar temas

inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	<p>relacionados com os seus interesses habituais.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantir que haverá sempre tempo para responder a todos, incluindo as questões de nível mais básico. <p>Poderão frequentar o curso pessoas detentoras de cheques-formação, isto é, participantes cuja participação é suportada pelo Instituto de Emprego através de programas especiais. Um trabalhador sénior tem a possibilidade de participar neste programa de formação se tiver dificuldades em utilizar o computador a nível profissional, como forma de promover a sua educação contínua e a aprendizagem ao longo da vida, mesmo que a sua participação seja financiada pelo Instituto de Emprego.</p>
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<p>O VHS oferece salas bem equipadas com computadores dotados de <i>hardware</i> e <i>software</i> actualizados e tem atraído muitos participantes mais velhos, fruto de recomendações de anteriores participantes. Este curso é extremamente eficiente para as pessoas mais velhas uma vez que foi especialmente concebido para elas e com respeito pelos seus interesses.</p>
Investimento financeiro:	111 € (12 unidades).
Dificuldades:	Nenhuma.

Tabela 20 - Alemanha - Boa Prática 2 - Cursos combinados para seniores - Introdução à Internet

Alemanha – Boa Prática 2 – Cursos combinados para seniores - Introdução à Internet	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Cursos combinados para seniores - Introdução à Internet
Actividade:	<p>No curso são apresentados os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introdução à Internet (desenvolvimento, endereço/URL, pacotes, router, HTML); - Estabelecer uma ligação à Internet; - Navegador Web: principais funções; - Pesquisas com recurso a motores de busca; - Imprimir, guardar e reactivar os resultados de uma pesquisa; - A utilização de <i>links</i> e a navegação na Internet; - A criação de uma conta de email, escrever emails e incluir anexos; - Páginas Web e página de entrada; - A utilização da lista de <i>links</i>; - Trabalhar com páginas Web seleccionadas; - Conversas online e fóruns. <p><u>Requisitos:</u> Capacidade de trabalhar com o rato e com o teclado, bem como capacidades básicas para utilizar um computador.</p>
Localização geográfica:	<p>Volkshochschule Jena Grietgasse 17 a Código Postal: 07743 Jena Telefone: +49 - (0) 3641 - 4982 00 Fax: +49 - (0) 3641 - 4982 05 Email: volkshochschule@jena.de URL: www.jena.de/volkshochschule</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	2004.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: superior a 50 anos de idade; Habilitações: não especificado; Sector de serviços: não especificado; Experiência profissional: não especificado;</p>

	Outros (família, traços de personalidade, etc): não especificado.
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	<p>Os princípios mais importantes deste curso são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Limitar o número de participantes entre 6 a 12 pessoas de forma a assegurar que o formador poderá dedicar a atenção suficiente a cada um dos participantes. - Utilizar uma modalidade de ensino que esteja de acordo com a idade dos participantes (ser calmo e paciente) e ensinar temas relacionados com os seus interesses habituais. - Garantir que haverá sempre tempo para responder a todos, incluindo as questões de nível mais básico. <p>Poderão frequentar o curso pessoas detentoras de cheques-formação, isto é, participantes cuja participação é suportada pelo Instituto de Emprego através de programas especiais. Um trabalhador sénior tem a possibilidade de participar neste programa de formação se tiver dificuldades em utilizar o computador a nível profissional, como forma de promover a sua educação contínua e a aprendizagem ao longo da vida, mesmo que a sua participação seja financiada pelo Instituto de Emprego.</p>
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<p>O VHS oferece salas bem equipadas com computadores dotados de <i>hardware</i> e <i>software</i> actualizados e tem atraído muitos participantes mais velhos, fruto de recomendações de anteriores participantes. Este curso é extremamente eficiente para as pessoas mais velhas uma vez que foi especialmente concebido para elas e com respeito pelos seus interesses.</p>
Investimento financeiro:	64,20 € (6 unidades).
Dificuldades:	Nenhuma.

Tabela 21 - Alemanha - Boa Prática 3 - Aplicações básicas do MS Office XP

Alemanha – Boa Prática 3 – Aplicações básicas do MS Office XP	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Aplicações básicas do MS Office XP
Actividade:	<ul style="list-style-type: none"> - Utilização efectiva do MS Office (Word, Excel, PowerPoint, Access); - Utilização de <i>software</i> especial (por exemplo, MS Project); - Trabalho científico com o MS Office; - Programação básica em HTML; - Uso efectivo da Internet para pesquisar informação; - A questão da protecção de dados e da segurança. <p>Este curso apresenta um enfoque sobre o <i>software</i>, terminologia e funcionalidades de um computador. Contém uma introdução básica ao Windows, processador de texto e folhas de cálculo. Os participantes aprendem a utilizar as características do sistema operativo Windows, incluindo a opção de ajuda. A gestão de ficheiros e a criação de pastas de arquivo fazem também fazer parte deste curso, que introduz também os participantes na gíria da Internet, motores de pesquisa, email, <i>browsers</i>, e aspectos relacionados com a segurança (<i>firewalls</i>, vírus, ligações, <i>spyware</i>, guardar informação e cifragem de dados).</p>
Localização geográfica:	<p>Zentrum für Bildung und berufliche Qualifizierung am IFW (ZIFW) Jena GmbH</p> <p>Otto-Schott-Straße 13</p> <p>Código Postal: 07745 Jena</p> <p>Telefone: +49 (0) 3641 204-210</p> <p>Fax: +49 (0) 3641 204-212</p> <p>Email: info@zifw.de</p> <p>URL: www.zifw.de</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	2005.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: não especificado;</p> <p>Habilitações: não especificado;</p> <p>Sector de serviços: não especificado;</p> <p>Experiência profissional: não especificado;</p> <p>Outros (família, traços de personalidade, etc): não especificado.</p>
Identificação de metodologias e técnicas de	Para além de fornecer os fundamentos técnicos sobre a utilização de computadores, o curso tem ainda como objectivo fomentar a sua utilização, apresentando os benefícios e impactos da sua utilização. Vai

formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	ainda apoiar os participantes a integrar a utilização do computador e da Internet (nomeadamente aspectos ligados com a comunicação) no seu dia-a-dia.
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<ul style="list-style-type: none"> - Neste curso é assumido que os participantes não têm qualquer experiência prévia na utilização de computadores, pelo que poderão aprender a utilizar estas aplicações básicas desde o início. - Para além disso, é fornecido aos participantes um guia de acompanhamento que lhes permitirá rever em casa todos os temas do curso. - Pequenos grupos de formação asseguram uma atmosfera de aprendizagem familiar, onde qualquer participante se sente à vontade para colocar qualquer questão/dúvida.
Investimento financeiro:	Não disponível.
Dificuldades:	Nenhuma.

3.5. Espanha

Tabela 22 - Espanha - Boa Prática 1 - Zurekin Sarea, Contigo na rede

Espanha – Boa Prática 1 – Zurekin Sarea, Contigo na rede	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Zurekin Sarea, Contigo na rede
Actividade:	<p>A adaptação às Novas Tecnologias, especialmente na área de apoio à adaptabilidade das empresas e dos seus recursos humanos às mudanças económicas estruturais e à utilização das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação. A formação dirige-se a todos os agentes envolvidos no projecto, empresas, bem como a todos os colaboradores em processos de adaptação.</p> <p>Os conteúdos são:</p> <p><u>Área Tecnológica ("Tecnologia e PME" e "Arquitectura tecnológica":</u></p> <p>Inclui um ponto de situação sobre a situação das PME e Micro-Empresas quanto à proliferação de novas tecnologias, bem como conteúdos básicos sobre as principais ferramentas da Internet: termos, funções, etc.</p> <p><u>Comércio Electrónico:</u></p> <p>Oferece a possibilidade de perceber as capacidades de vender e comprar serviços e produtos através da Internet, como um passo prévio à concepção de uma estratégia empresarial.</p> <p><u>Igualdade de Oportunidades:</u></p> <p>Procura-se fazer uma reflexão sobre as causas de desigualdade entre mulheres e homens, bem como providenciar informação sobre as políticas de igualdade de oportunidades e as ferramentas existentes.</p> <p><u>Área Social:</u></p> <p>O objectivo é demonstrar a importância e necessidade de facilitar o acesso a processos de adaptação aos grupos sociais apelidados de "desfavorecidos".</p> <p><u>Exercícios Práticos:</u></p> <p>1º mensalmente era publicado um exercício.</p> <p>2º os participantes eram informados através de uma lista de distribuição de email.</p> <p>3º resolução individual de casos, apesar de ser possível recorrer a conversas online (chat) ou a fóruns para sessões de trocas de ideias.</p> <p>4º foi criada um canal de comunicação permanente com o tutor através do endereço de email formacion@zurekisarean.org para o</p>

	<p>esclarecimento de qualquer dúvida ou questão sobre os exercícios.</p> <p>5º a resolução dos caso era enviada através de email no prazo de um mês.</p> <p>6º as diferentes propostas de resolução eram publicas na página Web.</p> <p>7º os canais de comunicação com o tutor foram reabertos para efeitos de monitorização (acompanhamento) e esclarecimento de dúvidas.</p> <p>Os exercícios práticos eram sobre as temáticas da igualdade de oportunidades e formação tecnológica. A formação tecnológica é desenvolvida em sala e consiste em: Windows, Contapulus, LOPD/LSSI, Word, Photoshop, Excel, segurança na Internet, Access, marketing na Internet, Internet e email, comércio electrónico, Outlook.</p> <p>O projecto incluía ainda um conjunto de cursos online como: Windows, Word (nível básico), Excel (nível básico), Access (nível básico), Access (nível avançado), PowerPoint, Internet e email e Outlook.</p>
Localização geográfica:	<p>Zurekin Sarean</p> <p>Parque tecnológico de Zamudio Incubadora de BBK Habia, edificio 208.</p> <p>Código Postal: 48170 Derio, Vizcaya</p> <p>Telefone: 0034/ 94 431 77 50</p> <p>Fax: 0034/ 94 431 70 28</p> <p>Email: info@zurekinsarean.org</p> <p>URL: www.zurekinsarean.org</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	<p>2002 (As actividades de formação iniciaram-se em 2004).</p>
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: 25- 65;</p> <p>Habilitações: não exigido;</p> <p>Sector de serviços: PME e Micro-empresas;</p> <p>Trabalhadores por conta própria;</p> <p>Entidades da economia social;</p> <p>Experiência profissional: não exigido;</p> <p>Outros (família, traços de personalidade, etc): Empresas geridas e/ou com a participação de mulheres;</p> <p>Portadores de deficiências.</p>
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes	<p>Um serviço de apoio personalizado e complete de acordo com as necessidades individuais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Metodologia</u>: um processo inovador e flexível adaptado a qualquer empresa e a qualquer colaborador. • <u>Auto-avaliação</u>: é uma ferramenta que permite às empresas saber a sua real situação e as suas necessidades de adaptação às novas tecnologias. • <u>Aconselhamento para a adaptação</u>: serviço de aconselhamento tecnológico, económico e financeiro gratuito para o diagnóstico, concepção, arranque e supervisão de um processo personalizado

com idade superior a 45 anos.	<p>da adaptação que garanta a integração das empresas e dos colaboradores nas novas tecnologias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Formação</u>: itinerários de formação personalizados; formação presencial, a distância e no posto de trabalho, com conteúdos abertos e flexíveis. • <u>Segurança</u>: todos os produtos resultantes dos processos personalizados de adaptação (especialmente ao nível do comércio electrónico) são confidenciais. • <u>Monitorização</u>: após os processos personalizados de adaptação está disponível um serviço contínuo de assistência que permite a introdução de políticas de actualização.
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	Serviço de tutoria: apoio aos colaboradores nos processos de adaptação tecnológica e empresarial, através de exercícios práticos que ajudam a perceber a aproximação das TIC aos modelos de negócio.
Investimento financeiro:	<p>Iniciativa Equal</p> <p>Acção 1: 60.724,57 €.</p> <p>Acção 2: 1.873.882,44 €.</p> <p>Fundo Social Europeu: 936.941,22 €.</p>
Dificuldades:	Desconhecidas.

Tabela 23 - Espanha - Boa Prática 2 - Adaptatic

Espanha – Boa Prática 2 - Adaptatic	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Adaptatic
Actividade:	<p>O objectivo do projecto é a promoção da adaptação de PME e dos seus colaboradores, da região de La Mancha, à utilização de novos modelos de gestão baseados nas Novas TIC. Os objectivos específicos são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sensibilizar, disseminar, formar e aconselhar sobre os novos modelos de gestão baseados na utilização das Novas TIC. - Adaptar as PME e os seus colaboradores aos requisitos legais e rentabilidade exigidos pela Sociedade de Informação. - Adaptar as PME à Lei 13/1999, de 15 de Dezembro, referente à protecção da informação de cariz pessoal. - Adaptar as PME à Lei 34/2002, de 11 de Julho, referente aos serviços da sociedade de informação e ao comércio electrónico. - Implementar a assinatura digital. - Implementar acções de formação que permitam atingir os objectivos definidos. - Implementar novas formas de organização/gestão baseadas na utilização das Novas TIC, que permitam um aumento da produtividade e competitividade das empresas. - O total uso das Novas TIC pelas PME. - Motivar para que as relações entre as PME e os seus fornecedores, clientes e organizações sejam realizadas com recurso a ferramentas das Novas TIC. - Implementar medidas de apoio específicas a mulheres e seus familiares. - Adaptar os colaboradores com mais de 45 anos às mudanças de cariz tecnológico e organizacional proporcionadas pelas Novas TIC, com o novo perfil "Consultor Adaptatic". - Implementar o princípio da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres através da utilização das Novas TIC. - Incorporar esta metodologia nas actuais políticas de emprego. - Promover a sociedade de informação junto das PME. <p>O "Consultor Adaptativ" é um perfil profissional novo cujo campo de actuação é a área de La Mancha (Espanha). Quatro consultores trabalharam com mais de 200 empresas localizadas nos municípios de La Mancha, de forma coordenada, com uma metodologia e ferramentas de trabalho comuns.</p> <p>As suas principais funções eram a formação, o aconselhamento e tornar as empresas mais atentas para as vantagens da utilização das TIC.</p> <p>A parceria de desenvolvimento espanhola criou um perfil geral: um agente com a capacidade de se aproximar das empresas, com</p>

	<p>competências específicas ao nível das TIC e conhecimento suficiente para diagnosticar a aplicação da legislação sobre as TIC e a sua correcta aplicação.</p> <p>Eles são especialistas em TIC e oferecem serviços de assistência a PME, ajudando os colaboradores das empresas a resolver as suas dúvidas, problemas e dificuldades na utilização e implementação das TIC. Esta actividade foi considerada como uma boa prática para o desenvolvimento de um novo perfil profissional, os serviços de diagnóstico e avaliação, individual e directa, das empresas, as respostas imediatas que dão às necessidades das empresas quanto às TIC e, finalmente, quanto à promoção do desenvolvimento local.</p>
Localização geográfica:	<p>Deputation Provincial Ciudad Real</p> <p>C/ Toledo 17</p> <p>Código Postal: 13071 Ciudad Real</p> <p>Telefone: 0034/ 926214415</p> <p>Fax: 0034/ 926217003</p> <p>Email: upd@dipucr.es</p> <p>URL: http://www.dipucr.com/cgi-bin/mainbin/index.pl</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	2005.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: mais de 45 anos de idade;</p> <p>Habilitações: não exigido;</p> <p>Sector de Serviços: PME de areas rurais (preferencialmente PME geridas por mulheres);</p> <p>Experiência profissional: não exigido;</p> <p>Outros (família, traços de personalidade, etc): mulheres e pessoas portadoras de deficiência.</p>
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	<ul style="list-style-type: none"> - Foram desenvolvidas acções junto dos municípios que tinham um elevado número de PME, para ser mais eficiente, mas também naqueles onde este tipo de acções não estavam ainda implementadas. Serviço integral de formação, consultadoria e implementação de novas ferramentas de gestão baseadas nas Novas TIC consistem de: diagnóstico de necessidades, consultadoria, formação, implementação, acompanhamento e medidas de apoio. Este serviço facilitava a participação dos colaboradores das empresas e incluía medidas dirigidas à promoção da conciliação entre a vida profissional e a vida familiar. - O "Consultor Adaptatic" resolveu os problemas identificados nas empresas. As Novas TIC eram a base do projecto e a ferramenta de

	<p>comunicação entre os membros da parceria de desenvolvimento. A assinatura electrónica foi implementada, tendo como vantagens a segurança e a rapidez.</p> <p>Formação e adaptação dos colaboradores no seu local de trabalho: os colaboradores não necessitavam de abandonar o posto de trabalho para receber formação.</p> <p>O projecto consistiu de uma adaptação integral e individual.</p>
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<ul style="list-style-type: none"> - Novo perfil profissional; - Criação de ferramentas de trabalho específicas; - Avaliação <i>in loco</i> das necessidades das empresas relacionadas com o nível de implementação das TIC; - Assistência técnica permanente; - Formação no posto de trabalho (nas empresas), adaptada às necessidades específicas identificadas; - Monitorização das actividades; - Dependendo do nível de implementação das TIC nas empresas avaliadas: foram fornecidos serviços específicos de aconselhamento, formação e/ou implementação de medidas que garantiam o cumprimento dos requisitos legais da utilização e aplicação das TIC (Lei da Protecção de Dados, Lei da Sociedade de Informação, Lei da Assinatura Electrónica, etc.)
Investimento financeiro:	<p>Iniciativa Equal</p> <p>Acção 2: 1.000.000 – 1.500.000 €.</p>
Dificuldades:	<p>A maior dificuldade identificada foi a dimensão das empresas uma vez que nesta área geográfica a maioria são micro-empresas ou empresas individuais.</p> <p>As empresas com maior volume de negócios, devido às exigências e necessidades do mercado, estão melhor adaptadas do que aquelas com menores volumes de negócio e com um menor nível de adaptação às TIC. Essas empresas vêm limitado o seu crescimento e a via para venceram as mudanças estruturais.</p> <p>Uma das maiores dificuldades encontradas foi, sem dúvida, a falta de tempo disponível, quer dos gestores, quer dos colaboradores, aliada à falta de confiança e medo de assumir um compromisso de investimento na implementação das TIC nos seus negócios.</p>

Tabela 24 - Espanha - Boa Prática 3 - Canaltec

Espanha – Boa Prática 3 - Canaltec	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Canaltec
Actividade:	<p>Canaltec é um projecto suportado pelo Ministério da Indústria, Turismo e Comércio, no âmbito do Programa “Plan Avanza”. Este plano tem como objectivo contribuir para o desenvolvimento da sociedade de informação, levando as novas tecnologias até aos cidadãos e às pequenas e médias empresas.</p> <p>O objectivo fundamental a atingir é um uso efectivo das Novas Tecnologias e dos seus benefícios no dia-a-dia por parte daqueles que têm maiores dificuldades em aceder ao conhecimento. A fundação FUNDETEC (Foundation for the Info-technological development of Enterprises and Society) foi criada pelo Ministério da Indústria, Turismo e Comércio para liderar este projecto.</p> <p>Adicionalmente, este projecto conta com uma rede de centros distribuídos por diferentes regiões que agem como agentes locais de dinamização do programa.</p> <p>Este projecto oferece cursos de formação sobre o tema das Novas Tecnologias através de uma plataforma interactiva que combina som e imagem e que permite que os participantes nas sessões possam manter contacto visual directo com o formador, que pode activar o microfone para a intervenção dos formandos sempre que necessário.</p> <p>A comunicação em tempo real entre os participantes nas sessões de formação era assegurado de diferentes formas: chat, barra de escrita, activação de botões que representavam acções, etc.</p> <p>O formador tinha a possibilidade de partilhar com os participantes qualquer aplicação, documento ou até mesmo o ambiente de trabalho, com a vantagem de poderem todos participar em simultâneo em pesquisas na Internet.</p> <p>Os conteúdos do projecto Canaltec estão disponíveis em duas modalidades: em directo e em vídeo e são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminologia básica sobre as Novas Tecnologias. • Utilização efectiva da Internet. • Certificação digital e Identificação digital. • Escritório Virtual – procedimentos com a Administração Pública. <p>Os conteúdos em video são os mesmos dos que os disponibilizados em</p>

	<p>directo, com a limitação de não poder haver comunicação com o formador. Ainda assim, constituem uma boa ferramenta para relembrar ou refrescar os conhecimentos, especialmente nos casos em que os horários disponíveis são incompatíveis com as possibilidades e interesses das pessoas.</p> <p>Para aceder aos conteúdos é imperativo que os participantes se registem como utilizadores, e só depois poderão participar nas sessões de forma gratuita e as vezes que precisarem. A documentação do curso está disponível em formato PDF e pode ser descarregada antes das sessões.</p>
Localização geográfica:	<p>Canaltec Pza. Manuel Gómez Moreno, s/n Código postal: 28020 Madrid Telefone: +34 91 598 15 40 Fax: 91 598 15 42 Email: info@fundetec.es URL: www.canaltec.com</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	2006.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: Qualquer idade; Habilitações: não exigido; Sector de serviços: todos; Experiência Profissional: não exigido; Outros (família, traços de personalidade, etc): qualquer pessoa poderá participar a partir de casa com um computador básico e ligação à Internet.</p>
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	<p>O aspecto Inovador no Canaltec é que permite o desenvolvimento de formação como se se tratasse de formação presencial. Os cursos tem um horário e calendarização definidos e os formadores, de qualquer local de Espanha, podem seguir o curso de forma directa e interagir com os formandos através da utilização de microfone e auscultadores ou através do chat.</p> <p>Além disso as sessões são gravadas para aqueles que não as podem seguir em directo ou para aqueles que as pretendam rever. Esta metodologia de formação oferece a possibilidade de esclarecer dúvidas que possam surgir em tempo real, como se fosse uma sessão presencial em sala, e permite que os formandos possam comentar qualquer tema entre eles.</p>
Identificação dos diferentes	A plataforma de formação <i>webex</i> permite que os formandos, a partir do computador individual, possam ver o formador no ecrã, ver a

elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	documentação que o formador está a mostrar/expor, e aquilo que o formador escreve no quadro branco. Podem ainda colocar questões ao formador, falar e enviar mensagens aos outros participantes, partilhar ambientes de trabalho e aceder a outras funcionalidades que demonstram a potencialidade deste sistema na formação a distância e em outras utilizações.
Investimento financeiro:	350.058,80 €, Financiado pela Secretaria de Estado das Comunicações e da Sociedade de Informação.
Dificuldades:	Desconhecidas.

Tabela 25 - Espanha - Boa Prática 4 - Iníci@te

Espanha – Boa Prática 4 – Iníci@te	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Iníci@te
Actividade:	<p>O programa Iníci@te, promovido pelo Ministério Regional do Fomento das Obras Públicas de Castilla y León, em colaboração com o Centro de Desenvolvimento de Telecomunicações de Castilla y León, tem como objectivo aproximar as tecnologias de informação e comunicação dos cidadãos, oferecendo formação presencial com formadores especializados e formação a distância na rede de centros de Internet de Castilla y León (mais de 600 centros com acesso gratuito à Internet).</p> <p>Este programa oferece aos cidadãos, especialmente àqueles em maior risco de exclusão digital, formação em todos os níveis sobre as Novas Tecnologias e sobre o uso eficiente da Internet. Existem cursos básicos sobre introdução à Internet, técnicas de procura de emprego, aplicações Office, aplicações para fotografia, etc. Estes cursos têm um duplo objectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduzir os participantes na utilização de ferramentas informáticas. • Mostrar e demonstrar um grande número de utilidades e serviços disponíveis na Internet e em aplicações informáticas. <p>Os formandos recebiam um manual de formação com os conteúdos do curso e um certificado de participação.</p> <p>Apesar de os cursos serem dirigidos a qualquer pessoa independentemente da sua idade, existem diferentes categorias. Uma delas, a categoria de empresas, incluía cursos relacionados com o uso das Novas Tecnologias no mundo empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicações office para a gestão do seu negócio. • Aprenda a utilizar o Excel para a contabilidade da sua empresa. • Organize a informação da sua empresa numa base de dados. • Organize a agenda da sua empresa utilizando as ferramentas do email. • Curso sobre os recursos da Internet para empreendedores. • Pesquise colaboradores na Internet. • Pesquise produtos, preços e concorrentes na Internet. • Como gerir a página URL da sua empresa. • Os nomes dos domínios de Internet: endereço Web, <i>corporate web</i>. <p>O programa incluía ainda outras actividades com o objectivo de sensibilizar as populações como por exemplo o "Cyberbus" que consistia num autocarro com</p>

	19 postos de Internet que oferecia, além das ligações à Internet, cursos e <i>workshops</i> com formadores especializados.
Localização geográfica:	Junta de Castilla y León C/ Rigoberto Cortejoso, 14. Código Postal: 47014 Valladolid Telefone: 983 419 000 Fax: 983 418 994 Email: info@cibercentroscyl.es URL: http://www.jcyl.es/scsiau/Satellite/pr/es/Cibercentros/Page/CibercentrosPlantillaTexto/1179469610217/_/_/_?asm=jcyl
Ano de início da promoção da prática formativa:	2006.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	Idade: Crianças, jovens, adultos, idosos; Habilitações: não exigido; Sector de serviços: todos; Experiência Profissional: não exigido; Outros (família, traços de personalidade, etc): cursos dirigidos a todos os cidadãos mas especialmente àqueles que têm maiores riscos de exclusão digital.
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	<ul style="list-style-type: none"> - O nome dos cursos e os seus conteúdos na categoria das empresas poderia ser mais atractivo para pessoas com mais de 50 anos de idade. - O formador, na formação presencial e segundo a metodologia definida, poderia constantemente adaptar os conteúdos ao nível de conhecimentos de base dos participantes.
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<p>Este projecto foi agraciado pela FUNDETEC em 2005 como a Melhor Iniciativa para a Promoção do Acesso à Sociedade de Informação. Foi ainda finalista no concurso promovido pela Fundação BIP BIP para o melhor projecto para a promoção da Alfabetização Digital.</p> <p>O nome dos cursos dirigidos ao mundo empresarial reflecte um pouco a utilidade da Internet e o uso das Novas Tecnologias para empreendedores e também para os activos empregados.</p>
Investimento financeiro:	870.000 € financiados pelo Governo Reginal de Castilla y León.
Dificuldades:	Desconhecidas.

3.6. Itália

Tabela 26 - Itália - Boa Prática 1 - REFOCUS - Formação para activos seniores em tecnologias da informação e comunicação

Itália – Boa Prática 1 – REFOCUS – Formação para activos seniores em tecnologias da informação e comunicação	
	Descrição
Designação da prática formativa:	REFOCUS – Formação para activos seniores em tecnologias da informação e comunicação
Actividade:	<p>O maior resultado do projecto REFOCUS será a validação trans-nacional do sistema de formação para activos com mais de 45 anos¹ através da participação num programa de formação baseado em formação a distância.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criar um modelo para um sistema de aprendizagem; • Construir um ambiente experimental para aplicar, avaliar, redesenhar e validar o modelo, num processo cíclico; • Avaliar a experiência e melhorar o modelo de acordo com os resultados.
Localização geográfica:	<p>CETIC – Centro di Ricerca per l'Economia e le Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione, Università C. Cattaneo c.so Matteotti, 22 Código Postal: 21053 Castellanza (VA) Telefone: (+39) 0331 572 460 Fax: (+39) 0331 572422 Email: refocus@liuc.it URL: http://cetic.liuc.it</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	2006.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: Superior a 45 anos de idade; Habilitações: não especificado; Sector de Serviços: activos da indústria transformadora; Experiencia profissional: não especificado; Outros (família, traços de personalidade, etc): não especificado.</p>
Identificação de metodologias e	<p>REFOCUS é um projecto inovador na formação. A inovação consiste em: - Metodologia de formação: formação a distância</p>

¹ Em Itália são considerados activos seniors pessoas a partir dos 45 anos de idade.

técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	<p>- Público-alvo; activos seniores (mais de 45 anos de idade)</p> <p>- Conteúdos dos cursos desenvolvidos de acordo com as seguintes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aprendizagem ao longo da vida – formação para seniores ○ Experiência da formação a distância – métodos e ferramentas <p>Este sistema de aprendizagem pretende contribuir para a reorientação das competências especializadas dos activos com <i>background</i> técnico, aperfeiçoamento das suas qualificações na área das Novas Tecnologias, de modo a que possam redefinir o seu perfil de competências nas suas empresas e assumir novos desafios profissionais.</p> <p>As empresas que participaram no projecto, para além de tomarem parte numa iniciativa inovadora, beneficiaram ainda da avaliação das competências dos seus colaboradores, desenvolvida na fase inicial da identificação dos participantes nos cursos, recebendo ainda formação gratuita para um grupo de colaboradores seleccionado.</p>
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<p>O projecto foi baseado no sistema SOA (Service oriented architecture) e dirigido a 24 activos seniores, que receberam um total de 200 horas de formação, das quais 90% foram promovidas a distância.</p> <p>O projecto irá ainda desenvolver novas iniciativas para desenvolver novas vias de formação e sensibilizar para a questão dos activos seniores e para o envelhecimento da população empregada em especial no sector público, com problemas de emprego quer em Itália, quer na Europa.</p>
Investimento financeiro:	Não disponível.
Dificuldades:	Não disponível.

Tabela 27 - Itália - Boa Prática 2 - Ricomincio da 45

Itália – Boa Prática 2 – Ricomincio da 45	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Ricomincio da 45
Actividade:	Curso de formação com o objectivo de promover e gerir a experiência profissional dos activos seniores, considerando os rápidos desenvolvimentos tecnológicos, de forma a que esses trabalhadores possam ser um importante recurso, em vez de uma carga, nos seus locais de trabalho.
Localização geográfica:	Tecnorete - consorzio per la promozione dell'immagine e delle attività dei Parchi Scientifici e Tecnologici Piemontesi Galleria San Federico 54 Código Postal: 10121 Torino Telefone: (+39) 11 57 17 711 Fax: (+39) 11 57 17 832 Email: direzioneA16@regione.piemonte.it URL: http://www.regione.piemonte.it/industria/infrast/parchi.htm
Ano de início da promoção da prática formativa:	2005.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	Idade: mais de 45 anos de idade; Habilitações: não especificado; Sector de Serviços: Empresas privadas de diferentes sectores; Experiencia profissional: não especificado; Outros (família, traços de personalidade, etc): não especificado.
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	Os resultados do projecto foram alcançados através de actividades específicas desenvolvidas nas empresas e dirigidas aos activos seniores. Envolvimento activo dos beneficiários intermédios e finais.
Identificação	Envolvimento activo dos participantes, motivando-os para os requisitos

dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	de competências exigidos pelo mercado de trabalho.
Investimento financeiro:	785.000 € com 90% de investimento público.
Dificuldades:	Não especificado.

Tabela 28 - Itália - Boa Prática 3 - Projecto Gestão da Idade “Internenti Over 45”

Itália – Boa Prática 3 – Projecto Gestão da Idade “Internenti Over 45”	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Projecto Gestão da Idade “Internenti Over 45”
Actividade:	<p>Desenvolvimento de acções dirigidas a testar um modelo que promova nos trabalhadores mais velhos a pesquisa, identificação e consolidação de novas oportunidades de emprego:</p> <ul style="list-style-type: none"> - através de um serviço de informação e assistência dirigido a activos seniores; - identificando novas soluções relacionadas com o envelhecimento activo; - envolvendo empreendedores, associações e sindicatos em iniciativas relacionadas com a gestão de recursos humanos nas empresas; - partilhando, a nível regional, requisitos específicos dos activos seniores através de actividades de formação dirigidas a formadores que trabalhem com estes públicos; - identificando e disseminando boas práticas já testadas e elaboradas no enquadramento da Iniciativa Equal.
Localização geográfica:	<p>Fondazione Giacomo Rumor – Centro Produttività Veneto – Formazione & Innovazione Via E. Fermi, 134 Código Postal: 36100 Vicenza Telefone: (+39) 0444 994700 Fax: (+39) 0444 994710 Email: info@agemanagement.it URL: http://www.agemanagement.it/</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	2007.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: mais de 45 anos de idade; Habilitações: não especificado; Sector de Serviços: não especificado; Experiencia profissional: não especificado; Outros (família, traços de personalidade, etc): não especificado.</p>
Identificação de metodologias e técnicas de	O projecto inclui 4 fases e é suportado por um modelo organizacional destinado a garantir a integração entre a qualidade, metodologias, conteúdos e resultados.

formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<p>O projecto é dividido em 4 fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigação; - Teste; - Implementação; - Disseminação.
Investimento financeiro:	Não disponível.
Dificuldades:	Não disponível.

3.7. Polónia

Tabela 29 - Polónia - Boa Prática 1 - Formação para Tutores a distância

Polónia – Boa Prática 1 – Formação para Tutores a distância	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Formação para Tutores a distância
Actividade:	Curso de formação a distância, em e-Learning, para futuros tutores a distância (e-Tutores)
Localização geográfica:	Polski Uniwersytet Wirtualny 26, Rewolucji 1905 street Código Postal: 90-222 Łódź Telefone: 48 42 631 59 42 Fax: - Email: metodyk@puw.pl URL: http://puw.edu.pl
Ano de início da promoção da prática formativa:	2004.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	Idade: 25-55; Habilitações: habilitações mínimas ao nível de mestrado; Sector de Serviços: Educação e Tecnologias de Informação; Experiência profissional: ensino; Outros (família, traços de personalidade, etc): vários.
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	<ul style="list-style-type: none"> - Três fases de recrutamento; - Contacto online permanente, acrescido de um serviço extra para os participantes com menor experiência; - Concebido a partir de experiências profissionais anteriores; - Promoção de trocas de experiências entre pares.
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidade de tempo e adaptabilidade a diferentes grupos de necessidades; - Formadores com preparação profissional; - Serviço integral de Tecnologias de Informação; - Sistema de Gestão da Aprendizagem (LMS) simples.

para o bom resultado da prática formativa	
Investimento financeiro:	Informação não disponível.
Dificuldades:	Nenhuma.

Tabela 30 - Polónia - Boa Prática 2 - ICT training, ECDL

Polónia – Boa Prática 2 – ICT training, ECDL	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Polónia – Boa Prática 2 – ICT training, ECDL
Actividade:	<p>A NTG promove na polónia formação em Tecnologias de Informação (TI) para clientes fluentes em Inglês. A formação é dividida em diferentes tipologias, para que os clientes possam escolher a mais adequada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - para clientes interessados apenas em aceder a uma formação intensiva em TI; - para clientes que preferem ainda participar num programa especial, preparado para os tempos livres após a realização do curso; - para clientes que estão apenas interessados em reuniões de integração para os seus colaboradores. <p><u>Outsourcing</u></p> <p>A NTG implementa e supervisiona sistemas de TI com vários níveis, começando com soluções simples, redes locais, bem como soluções baseadas em WAN.</p> <p>A NTG tem parceria com companhias como a Microsoft, Novell, Toshiba, and APC e oferece produtos de empresas mundialmente conhecidas como: HP, Compaq, IBM, OKI, 3COM, CISCO, Philips, LG, NEC, SONY, D-Link, Panasonic e muitas outras.</p> <p><u>Auditoria</u></p> <p>A NTG oferece ainda serviços de auditoria – análise ao <i>software</i> instalado nos computadores da empresa, recolhendo informação sobre as licenças de que as empresas são detentoras, para que seja possível detectar <i>software</i> que esteja a ser utilizado de forma ilegal ou imprópria.</p>
Localização geográfica:	<p>NT Group Traugutta 21/23 Código Postal: 90-113 Łódź Telephone: +48 42 655-33-77 Fax: +48 42 630-15-63 Email: info@ntg.pl URL: http://www.ntg.pl/</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	2002.

Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	Idade: 18-55; Habilitações: Nível de ensino secundário; Sector de Serviços: Tecnologias de Informação; Experiencia profissional: Não exigido; Outros (família, traços de personalidade, etc): Não exigido.
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	<ul style="list-style-type: none"> - Formação em sala tradicional + elementos de formação a distância; - Apresentação; - <i>Workshops</i> práticos; - Exercícios práticos em sala.
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<ul style="list-style-type: none"> - Formadores altamente qualificados; - Os formadores devem ser pacientes, disponíveis e criar um ambiente propício à aprendizagem; - As sessões de formação devem ser padronizadas.
Investimento financeiro:	<ul style="list-style-type: none"> - participante; - empregador; - União Europeia.
Dificuldades:	Diferentes níveis de competências informáticas.

Tabela 31 - Polónia - Boa Prática 3 - TIC Avançadas, “Colaboradores criativo”

Polónia – Boa Prática 3 – TIC Avançadas, “Colaboradores criativo”	
	Descrição
Designação da prática formativa:	TIC Avançadas, “Colaboradores criativo”
Actividade:	<p><u>Formação em Tecnologias de Informação (TI)</u></p> <p>A Escola oferece um leque vasto de cursos de TI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de nível básico. - de nível avançado. <p>Exemplos de cursos desenvolvidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cursos de TI para pessoas desempregadas; - Formação a Distância – diferentes cursos de TI, como por exemplo em desenvolvimento de páginas Web; - Academia de informática para a terceira idade – competências para a utilização de computadores e das Tecnologias de Informação e Comunicação em geral; - ECDL - Carta Europeia de Condução em Informática; - Linux.
Localização geográfica:	<p>Computer School IMPULS Sp. z o. o.</p> <p>Piramowicza 2/1</p> <p>Código Postal: 44-100 Gliwice</p> <p>Telefone: +48 32238 27 20</p> <p>Fax: +48 32 2382439</p> <p>Email:</p> <p>URL: www.ipnet.pl; www.kreatywny.ipnet.pl</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	1991.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: 20 – 50+;</p> <p>Habilitações: Nível de ensino secundário;</p> <p>Sector de Serviços: Tecnologias de Informação e telecomunicações;</p> <p>Experiencia profissional: Não exigido;</p> <p>Outros (família, traços de personalidade, etc): Não exigido.</p>
Identificação de metodologias e técnicas de formação inovadoras para participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Formação em sala tradicional + elementos de formação a distância; • <i>Workshops</i> práticos; • Manual de formação e outros materiais de apoio; • Exercícios práticos em sala.

com idade superior a 45 anos.	
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<ul style="list-style-type: none"> – Os formadores devem ser pacientes, disponíveis e criar um ambiente propício à aprendizagem, estabelecendo um contacto com os participantes; – As sessões de formação devem ser padronizadas; – Os conteúdos de formação são constantemente revistos e actualizados; – Bom ambiente em sala (ambiente de grupo); – Pequenos grupos de formação, com o formador a estabelecer permanente contacto.
Investimento financeiro:	<ul style="list-style-type: none"> – participante, – empregador; – centro de emprego; – União Europeia.
Dificuldades:	As pessoas mais velhas aprendem de forma mais lenta do que as pessoas mais novas.

Tabela 32 - Polónia - Boa Prática 4 - Formação em Tecnologias de Informação, “Com a Internet para a Terceira Idade”, “Seniores online”

Polónia – Boa Prática 4 – Formação em Tecnologias de Informação, “Com a Internet para a Terceira Idade”, “Seniores online”	
	Descrição
Designação da prática formativa:	Formação em Tecnologias de Informação, “Com a Internet para a Terceira Idade”, “Seniores online”
Actividade:	<p>Projectos já realizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Idade-Género- Projecto de Novas Tecnologias. O objectivo deste projecto era sensibilizar as pessoas para os problemas da discriminação em função do género e da idade, com um enfoque especial para o papel desempenhado a este nível pelas Novas Tecnologias e para os aspectos positivos e negativos que estas desempenham no processo. Foi concebida uma página Web com informação relevante e desenvolvido e aplicado um questionário sobre a atitude das mulheres de meia-idade e mais velhas face aos computadores. Os resultados desse questionário foram apresentados numa conferência sobre a marginalização das mulheres de meia-idade face às tecnologias. – “O significado da informática na ascensão e no trabalho contra a marginalização das mulheres de meia-idade, quer em contexto familiar quer no contexto social”. O maior evento realizado no âmbito deste projecto traduziu-se num seminário de 2 dias com a participação dos representantes de organizações de mulheres e outras instituições que actualmente estão a desenvolver programas dirigidos a mulheres de meia-idade. O seminário contou com a presença de 55 participantes de 38 organizações e instituições. – “Os seniors e a Sociedade de Informação”, projecto desenvolvido com o apoio da União Europeia, através do programa PHARE 2001. No âmbito deste projecto foram desenvolvidas sessões de formação sobre: Sociedade de Informação; Novos termos referentes à informática; Novas formas de apresentar a informação; Uso prático da Internet; A influência que a aprendizagem de coisas novas pode ter na melhoria da memória e da condição física. Foram organizadas 20 edições do curso de formação em literacia básica; 2 grupos de discussão e sessões de formação para formandos de nível avançado; 2 cursos de Web designers e 135

	<p>horas de formação aberta a seniores sobre a utilização de computadores. Algumas actividades foram realizadas em ciber cafés onde os seniores criaram páginas Web, por exemplo.</p> <ul style="list-style-type: none"> – SENIORES ON-LINE <p>Este projecto foi dirigido a organizações de cidadãos seniores activos, bem como a voluntários que trabalhavam em acções de apoio a seniores. O projecto consistia em formação teórica, cursos de utilização de computadores em diferentes níveis, <i>workshops</i> e grupos de discussão, todos com o objectivo último de sensibilizar os seniores para a informática.</p> <ul style="list-style-type: none"> • LET'S DO IT TOGETHER – um manual de literacia informática para seniores. <p>O grande objectivo deste projecto foi a concepção e teste de um manual de literacia informática dirigido a seniores, com a participação dos próprios públicos-alvo. O manual foi complementado com um conjunto de exercícios e um guião de apoio para formadores. No âmbito do projecto foram realizados vários cursos de informática e muitos grupos de discussão e reflexão, com a participação de seniores (com diferentes níveis de conhecimentos informáticos), formadores e especialistas. O projecto foi subsidiado com apoio da União Europeia, através do programa PHAE 2002.</p>
Localização geográfica:	<p>Fullness-Of-Life Academy Juliusza Lea 5a/4 Kraków Telefone: +48 12 294-81-35 Fax: + 48 12 294-81-36 Email: biuro@apz.org.pl URL: www.apz.org.pl</p>
Ano de início da promoção da prática formativa:	2002.
Perfil dos participantes na iniciativa formativa:	<p>Idade: Superior a 50; Habilitações: Não exigido; Sector de Serviços: Não exigido; Experiencia profissional: Não exigido; Outros (família, traços de personalidade, etc): Não exigido.</p>
Identificação de metodologias e técnicas de formação	<ul style="list-style-type: none"> – Manual de formação e outros materiais de apoio; – Nas sessões presenciais, realização de exercícios práticos; – <i>Workshops</i>; – Pequenos grupos de formação com o formador a estabelecer permanente contacto.

inovadoras para participantes com idade superior a 45 anos.	
Identificação dos diferentes elementos que permitiram ou contribuíram para o bom resultado da prática formativa	<ul style="list-style-type: none"> – Pequenos grupos (máximo de 6 pessoas); – Bom ambiente de aprendizagem em sala; – Os formadores devem ser pacientes, disponíveis e criar um ambiente propício à aprendizagem, estabelecendo um contacto com os participantes; – As sessões de formação devem ser padronizadas; – Frequente repetição dos conteúdos.
Investimento financeiro:	<ul style="list-style-type: none"> – Participantes; – União Europeia.
Dificuldades:	Alguns participantes esqueciam-se dos conteúdos aprendidos de umas sessões para as outras, pelo que os progressos na aprendizagem eram lentos.

4. Boas Práticas

Com base nos critérios de avaliação utilizados, foram identificadas duas boas práticas formativas dirigidas ao público-alvo. A **Zurekin Sarean, Contigo na rede**, implementada em Espanha e a **Formação de Tutores online**, implementada na Polónia. Estas boas práticas alcançaram um resultado final de 7 pontos, tendo atingido, em cada um dos critérios a pontuação máxima.

Ambas as boas práticas agora seleccionadas iniciaram a sua actividade em 2004, pelo que tiveram tempo de ser testadas. O perfil dos participantes nos cursos de formação é semelhante ao perfil dos públicos-alvo do projecto KEMP. Quanto às actividades desenvolvidas, a Boa Prática **Zurekin Sarean, Contigo na rede**, é dirigida à adaptabilidade às Novas Tecnologias, com enfoque para o apoio à adaptação das empresas e dos seus recursos humanos às mudanças económicas estruturais. A formação é dirigida a todas as empresas, bem como aos seus colaboradores que entraram no processo de adaptação. Em contraste, a Boa Prática Polaca **Formação de Tutores online** oferece cursos de formação a distância para futuros e-tutores. Juntas, estas Boas Práticas traduzem experiências que são importantes e necessárias para o desenvolvimento dos cursos KEMP.

Acima de tudo, são duas experiências que recorreram a novas metodologias e técnicas pedagógicas especificamente pensadas para pessoas com mais de 50 anos de idade, que contribuíram ou permitiram que as práticas formativas desenvolvidas tivessem resultados óptimos.

No caso do projecto **Zurekin Sarean, Contigo na rede**, trata-se de um serviço completo e personalizado de acordo com as necessidades individuais previamente identificadas, constituindo uma solução tecnológica adaptada: Metodologia - inovadora, processo flexível adaptado a todas as empresas e a todos os colaboradores; Auto-avaliação - é uma ferramenta que permite às empresas saber a sua real situação e as suas necessidades de adaptação às novas tecnologias; Aconselhamento para a adaptação - serviço de aconselhamento tecnológico, económico e financeiro gratuito para o diagnóstico, concepção, arranque e supervisão de um processo personalizado da adaptação que garanta a integração das empresas e dos colaboradores nas novas tecnologias; Formação - itinerários de formação personalizados; formação presencial, a distância e no posto de trabalho, com conteúdos abertos e flexíveis; Segurança - todos os produtos resultantes dos processos personalizados de adaptação (especialmente ao nível do comércio electrónico) são confidenciais; Monitorização - após os processos personalizados de adaptação está disponível um serviço contínuo de assistência que permite a introdução de políticas de actualização.

No segundo projecto identificado como Boa Prática, **Formação de Tutores online**, os

pontos a salientar assentam num processo de recrutamento com três fases; contacto online permanente, acrescido de um serviço extra para os participantes com menor experiência; concebido a partir de experiências profissionais anteriores e promoção de trocas de experiências entre pares; flexibilidade de tempo e adaptabilidade a diferentes grupos de necessidades; formadores com preparação profissional; serviço integral de Tecnologias de Informação; sistema de Gestão da Aprendizagem (LMS) simples; apoio directo aos empregadores no processo de adaptação tecnológica e dos modelos de negócio, através de exercícios práticos que os ajudavam a perceber a integração das Tecnologias de Informação e Comunicação em modelos de negócio.

5. Conclusão

O objectivo deste Manual de Boas Práticas é apresentar a formadores e professores de adultos, bem como a gestores de formação, exemplos concretos de metodologias de formação especificamente dirigidas a activos seniores.

A parceria recolheu exemplos de metodologias de formação e técnicas pedagógicas que poderão ser directamente aplicadas, ou com alguns ajustamentos, a outros cursos de formação, independentemente das temáticas a abordar.

O maior objectivo é apresentar vários exemplos que possam ajudar os formadores e professores de adultos a alcançar com sucesso os públicos-alvo, respeitando os seus ritmos de aprendizagem, mas também contribuindo para aumentar os índices de motivação para a aprendizagem.

Assim, tanto formadores e professores de adultos, como entidades que oferecem formação para adultos, podem beneficiar deste Manual de Boas Práticas. Além disso, pode ainda ser utilizado como uma solução de formação, pelas Associações de PME, Associações Empresariais e Câmaras de Comércio, nos seus planos e programas de formação dirigidos a activos seniores de PME do sector dos serviços.

6. Anexos

Anexo I - Pesquisa de Boas Práticas