



FORMADOR: CONTEXTOS DE INTERVENÇÃO

Formador:
Formação Pedagógica Inicial de Formação

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Objetivos Gerais:

No final da Formação, os formandos deverão:

- Caracterizar os sistemas de formação com base nas finalidades, no público-alvo, nas tecnologias utilizadas e no tipo de modalidade de formação pretendida;
- Identificar a legislação, nacional e comunitária, que regulamenta a Formação Profissional;
- Enunciar competências e capacidades necessárias à atividade de Formador;
- Discriminar as competências exigíveis ao formador no sistema de formação.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Formação Profissional



A formação é um processo global e permanente que abrange um conjunto de atividades, onde se proporcionam aos jovens e adultos, oportunidades e meios para adquirir ou melhorar conhecimentos e atitudes necessárias para o exercício de uma atividade profissional.

Decreto Lei 401/91 de 16 Outubro

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Formação Profissional

Conjunto de atividades que visam a aquisição de conhecimentos, capacidades, atitudes e formas de comportamento exigidos para o exercício das funções próprias de uma profissão ou grupo de profissões em qualquer ramo de atividade económica.



É portanto uma metodologia que difere da "Educação" no sentido em que se **especializa na experiência profissional** e é voltada para a **aquisição de competências profissionais**.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Evolução do conceito de Formação

Antigamente

- - Jovens e adolescentes
- - Qualificação Inicial
- - Escolas técnicas e centros de formação

Atualmente

- - Adulto
- - Aperfeiçoamento dos ativos
- - Empresas e Universidades

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Ensino Tradicional:

- Teórico: Saber-Saber
- Competências para a vida em geral
- Dirigido a crianças e jovens
- Não incide na preocupação no mercado de trabalho
- Tende a ser longo
- É imposto
- Métodos diretivos
- Decorre em sala de aula
- Espaço: fileiras de mesas
- Terminologia: Professor, aluno, aula...

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Ensino Profissional:

- Prática: Saber-Saber; Saber—Fazer; Saber-Ser
- Competências para o exercício duma profissão
- Dirigido a adultos
- Aumenta o valor do indivíduo no mercado de trabalho
- Tende a ser curta
- É uma escolha
- Métodos Ativos
- Ocorre em oficina, atelier, laboratório...
- Espaço: Mesas em U
- Terminologia: Formador, formando, sessão...

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Objetivos da Formação Profissional

- Melhorar a qualidade e o nível de emprego;
- Reduzir o desemprego em grupos críticos;
- Valorização dos Recursos Humanos;
- Colmatar as lacunas do ensino tradicional;
- Procura de equilíbrio entre a procura e a oferta;
- Aplicar os fundos comunitários.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Sistemas de Formação

Formação Inicial

- Formação de base;
- Integração na vida ativa;
- Habilitar os formandos com conhecimentos e aptidões para o exercício de uma profissão.

Formação Contínua

- Atualização;
- Especialização;
- Desenvolver capacidades práticas, atitudes e formas de comportamento no âmbito das profissões exercidas.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Modalidade de Intervenção Formativa

- Em Sala (presencial)
- On-Job
- Outdoor
- E-Learning
- B-Learning

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção


Políticas Europeias de Educação e Formação

Desafios para a politica de Educação e Formação no espaço europeu:

- A concretização de uma aprendizagem ao longo da vida acessível e atrativa para todos;
- Mobilidade.

Os objetivos da Estratégia de Lisboa, reforçaram a necessidade da “dimensão europeia” dos sistemas de educação e formação nacionais:

- Transparência e comparabilidade (confiança mútua);
- Melhores desempenhos e mais eficiência (resultados);
- Mais oportunidades de acesso à qualificação e melhor distribuição (procura e oferta)



Convergência na educação e na formação

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

○ Sistema Nacional de Qualificação

Promove uma articulação efetiva entre a formação profissional inserida, quer no Sistema Educativo, quer no Mercado de Trabalho, estabelecendo objetivos e instrumentos comuns no contexto de um enquadramento institucional renovado.



Decreto-Lei n.º 396/2007 de 31 de dezembro

No âmbito deste sistema, foram criados:

- Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ) - Um instrumento de gestão estratégico das qualificações que regula toda a oferta de formação de dupla certificação;
- Quadro Nacional de Qualificações (QNQ) – um instrumento de referência para comparar os níveis de qualificações dos diferentes sistemas de qualificações na perspetiva da aprendizagem ao longo da vida.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Integram o Sistema Nacional de Qualificações:

- a) A Agência Nacional para a Qualificação, I. P., e outros serviços com competências nos domínios da conceção e da execução das políticas de educação e formação profissional;
- b) O Conselho Nacional da Formação Profissional;
- c) Os centros novas oportunidades; (2013 – reconvertidos em Centros de Qualificação e Ensino Profissional)
- d) Os estabelecimentos de ensino básico e secundário;
- e) Os centros de formação e reabilitação profissional de gestão direta e protocolares;
- f) Os Pólos de excelência que sejam criados a partir de operadores de formação que se distingam pela qualidade das suas intervenções formativas, designadamente a partir dos centros protocolares de formação profissional;
- g) Outras entidades com estruturas formativas certificadas.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Sistema Nacional de Qualificações

O SNQ define como modalidades de formação de dupla certificação:

- cursos profissionais;
- cursos de aprendizagem;
- cursos de educação e formação para jovens;
- cursos de educação e formação para adultos;
- cursos de especialização tecnológica;
- e formação modular certificada.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Catálogo Nacional de Qualificações

<http://www.catalogo.anqep.gov.pt/Home/Index>

The screenshot shows the website interface for the Catálogo Nacional de Qualificações. At the top, there is a navigation bar with links: Página Inicial, Glossário, FAQ, Avisos Legais, Mapa do Site, and Registo de Entidades Formadoras. Below this is a search bar with the text 'pesquisar'. The main content area is titled 'Detalhe da UFCD' and displays information for '0704 - Atendimento - técnicas de comunicação'. The status is marked as '(*) Em Vigor'. The designação da UFCD is 'Atendimento - técnicas de comunicação', the código is '0704', and the carga horária is '25 horas'. The Objectivos section lists: 'Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.' The Conteúdos section is divided into two main parts: 'Etapas do atendimento' and 'Regras do atendimento presencial e telefónico'. Under 'Etapas do atendimento', there is a sub-section 'Acolhimento' with a list of items: 'Diferentes tipos de contextos', 'Diferentes tipos de públicos', 'Características essenciais do atendedor', 'Aspetos comunicacionais verbais e não verbais', 'Escuta ativa', 'Alinhamento com o contexto organizacional', 'Resolução / Encaminhamento da situação', and 'Despedida'. Under 'Regras do atendimento presencial e telefónico', there are two sub-sections: 'Códigos de comunicação verbal e /ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento' and 'Facilitadores de comunicação'.

Página Inicial | Glossário | FAQ | Avisos Legais | Mapa do Site | Registo de Entidades Formadoras

CATÁLOGO NACIONAL DE QUALIFICAÇÕES

Consulta do Catálogo | Actualizações | Documentação | Modelo Aberto de Consulta | Pesquisa

Detalhe da UFCD

0704 - Atendimento - técnicas de comunicação

(*) Em Vigor

Designação da UFCD: Atendimento - técnicas de comunicação

Código: 0704

Carga Horária: 25 horas

Objectivos

- Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.

Conteúdos

- Etapas do atendimento
 - Acolhimento
 - Diferentes tipos de contextos
 - Diferentes tipos de públicos
 - Características essenciais do atendedor
 - Aspetos comunicacionais verbais e não verbais
 - Escuta ativa
 - Alinhamento com o contexto organizacional
 - Resolução / Encaminhamento da situação
 - Despedida
- Regras do atendimento presencial e telefónico
 - Códigos de comunicação verbal e /ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento
 - Facilitadores de comunicação

Áreas de Formação
(Portaria n.º 256/2005, de 16
de Março)

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Estrutura de Níveis de Formação

- NÍVEL 1 – 2.º ciclo do ensino básico (6.º ano);
- NÍVEL 2 – 3.º ciclo do ensino básico obtido no ensino básico ou por percursos de dupla certificação (9.º ano);
- NÍVEL 3 – Ensino secundário vocacionado para prosseguimento de estudos de nível superior (12.º ano);
- NÍVEL 4 – Ensino secundário completo obtido por percursos de dupla certificação ou ensino secundário vocacionado para prosseguimento de estudos de nível superior acrescido de estágio profissional 6 meses (EFA NS ou Curso de Aprendizagem);
- NÍVEL 5 – Qualificação de nível pós-secundário não superior com créditos para prosseguimento de estudos de nível superior (CET)
- NÍVEL 6 – Licenciatura;
- NÍVEL 7 – Mestrado;
- NÍVEL 8 – Doutoramento.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Modalidades de Formação:

São tipologias de organização da formação definidas em função de características específicas, nomeadamente objetivos, destinatários, estrutura, curriculum, metodologia e duração.

- [Cursos de Aprendizagem](#)
- [Cursos de Educação e Formação para Jovens](#)
- [Cursos de Especialização Tecnológica](#)
- [Cursos de Educação e Formação de Adultos](#)
- [Formações Modulares Certificadas](#)
- [Modalidade de Intervenção Vida Ativa](#)
- [Programa de Formação em Competências Básicas](#)
- [Programa Português para Todos](#)
- [Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências – RVCC](#)

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Modalidades de Formação (Continuação):

- Os cursos profissionais, formação inicial de jovens, de nível secundário, privilegiando a sua inserção na vida ativa e permitindo o prosseguimento de estudos;
- Os cursos de aprendizagem, formação profissional inicial de jovens, em alternância, privilegiando a sua inserção na vida ativa e permitindo o prosseguimento de estudos;
- Os cursos de educação e formação para jovens, formação profissional inicial para jovens que abandonaram ou estão em risco de abandonar o sistema regular de ensino, privilegiando a sua inserção na vida ativa e permitindo o prosseguimento de estudos;
- Os cursos de educação e formação para adultos, que se destinam a indivíduos com idade igual ou superior a 18 anos, não qualificados ou sem qualificação adequada, para efeitos de inserção, reinserção e progressão no mercado de trabalho e que não tenham concluído o ensino básico ou o secundário;
- Os cursos de especialização tecnológica, de nível pós-secundário não superior que visam conferir uma qualificação com base em formação técnica especializada;
- As formações modulares, ações de formação profissional contínua, com base em Unidades Formativas de Curta Duração - UFCD dos referenciais de formação inseridos no Catálogo Nacional de Qualificações - CNQ.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

○ Formador



“(...) o profissional que, na realização de uma ação de formação, estabelece uma **relação pedagógica** com os formandos, favorecendo a aquisição de conhecimentos e competências, bem como o desenvolvimento de atitudes e formas de comportamento, adequados ao desempenho profissional” (nº 1 do Artº 2º)

Decreto Regulamentar nº 66/94, de 18 de Novembro

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Legislação relevante:

- Decreto Regulamentar n.º 26/97 de 18 de Junho, que altera o Decreto Regulamentar n.º 66/94, de 18 de Novembro, nomeadamente o conceito, tipos, direitos e deveres de formadores.
- Portaria n.º 994/2010 de 29 de Setembro relativa à validade dos Certificados de Aptidão Profissional (CAP);

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Deveres do Formador:

- a) Procurar atingir os objetivos da ação, tendo em consideração os destinatários da mesma;
- b) Cooperar com as entidades beneficiárias e promotoras, bem como com outros intervenientes no processo formativo, no sentido de assegurar a eficácia da ação de formação;
- c) Preparar, de forma adequada e prévia, cada ação de formação, prevendo diferentes hipóteses do seu desenvolvimento, a documentação pedagógica, os métodos e meios utilizados, bem como os momentos de avaliação;

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Deveres do Formador (cont.):

- d) Assumir padrões de comportamento que favoreçam a criação de um clima de confiança e compreensão mútua entre os intervenientes no processo formativo;
- e) Assegurar a reserva sobre dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes;
- f) Zelar pelos meios materiais e técnicos postos à sua disposição;
- g) Ser assíduo e pontual;
- h) Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Direitos do Formador

- Os definidos no contrato de Prestação de serviços;
- Apresentar propostas com vista à melhoria das atividades formativas, nomeadamente através da participação no processo de desenvolvimento e nos critérios de avaliação da ação de formação, de acordo com o plano geral institucionalmente definido
- Obter documento comprovativo, emitido pela entidade formadora, da sua atividade enquanto formador em ações por ela desenvolvidas

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Direitos do Formador (cont.):

- Ser Integrado na sua Bolsa de Formadores
- Ser remunerado de acordo com a função que desempenha nos termos definidos no contrato de prestação de serviços celebrado
- Ter acesso a apoio técnico, material ou documental, dentro das possibilidades da entidade formadora, necessários ao cumprimento dos objetivos fixados nos programas de formação.
- Proceder a reclamações e Sugestões de Melhoria, dirigidas ao Diretor Geral da Formação, que depois de a apreciar, procederá seu adequado encaminhamento.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Tarefas do Formador

ÁREA DE INTERVENÇÃO	MACRO COMPETÊNCIA	UNIDADE DE COMPETÊNCIA
PREPARAÇÃO E PLANEAMENTO DA FORMAÇÃO	Preparar e planear o processo de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none">▪ Analisar o contexto de intervenção da formação▪ Planear atividades de aprendizagem
CONCEÇÃO DA FORMAÇÃO	Conceber os produtos de formação	<ul style="list-style-type: none">▪ Desenhar programas de formação▪ Conceber/explorar recursos didáticos e multimédia
DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO	Facilitar o processo de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none">▪ Aplicar técnicas diferenciadas de interação pedagógica e de dinamização de grupos
	Gerir Networking	<ul style="list-style-type: none">▪ Utilizar e Gerir Plataformas Colaborativas e de Aprendizagem
	Gerir a diversidade	<ul style="list-style-type: none">▪ Aplicar metodologias de gestão da diversidade no contexto da formação
ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO	Acompanhar e avaliar as aprendizagens	<ul style="list-style-type: none">▪ Conceber os instrumentos de avaliação da Formação e das Aprendizagens▪ Atribuir e reportar resultados da Formação e das Aprendizagens

Quadro retirado do Referencial de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, Março 2013

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Competências do Formador



Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Papel do Formador

○ Formador desempenha um papel tripartido:

- É um especialista – transmite porquê fazer;
- É um técnico – demonstra como fazer;
- É um comunicador – reflete o que transmite.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção



Competências do Formador

- Competências Psico-Sociais
- Competências Técnicas

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Competências Psico-Sociais

A – Saber-estar em situação profissional no posto de trabalho, na empresa/organização, no mercado de trabalho, implicando nomeadamente:

- Assiduidade;
- Pontualidade;
- Postura pessoal e profissional;
- Aplicação ao trabalho;
- Co-responsabilidade e autonomia;
- Boas relações de trabalho;
- Capacidade de negociação;
- Espírito de equipa;
- Auto-desenvolvimento pessoal e profissional.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Competências Psico-Sociais (Cont.)

B – Possuir capacidade de relacionamento com os outros e consigo próprio, implicando, nomeadamente:

- Comunicação interpessoal;
- Liderança;
- Estabilidade emocional;
- Tolerância;
- Resistência à frustração;
- Auto-confiança;
- Auto-crítica;
- Sentido ético pessoal e profissional.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Competências Psico-Sociais (Cont.)

C – Ter capacidade de relacionamento com o objeto de trabalho, implicando, nomeadamente:

- Capacidade de análise e de síntese;
- Capacidade de planificação e organização;
- Capacidade de resolução de problemas;
- Capacidade de tomada de decisão;
- Criatividade;
- Flexibilidade;
- Espírito de iniciativa e abertura à mudança.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Competências Técnicas

D – Ser capaz de compreender e integrar-se no contexto técnico em que exerce a sua atividade:

- A população ativa, o mundo de trabalho e os sistemas de formação, o domínio técnico-científico e/ou tecnológico objeto de formação;
- A família profissional da formação, o papel e o perfil do formador;
- Os processos de aprendizagem e a relação pedagógica;
- A conceção e organização de cursos ou ações de formação.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Competências Técnicas (Cont.)

E – Ser capaz de adaptar-se a diferentes contextos organizacionais e a diferentes grupos de formandos.

F – Ser capaz de planificar e preparar as sessões de formação, nomeadamente:

- Analisar o contexto específico das sessões: objetivos, programa, perfis de entrada e de saída, condições de realização da ação;
- Conceber planos das sessões;
- Definir objetivos pedagógicos;
- Analisar e estruturar os conteúdos de formação;
- Selecionar os métodos e as técnicas pedagógicas;
- Conceber e elaborar os suportes didáticos;
- Conceber e elaborar os instrumentos de avaliação.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Competências Técnicas (Cont.)

G – Ser capaz de conduzir / mediar o processo de formação / aprendizagem em grupo de formação, nomeadamente:

- Desenvolver os conteúdos de formação;
- Desenvolver a comunicação no grupo;
- Motivar os formandos;
- Gerir os fenómenos de relacionamento interpessoal e de dinâmica do grupo;
- Gerir os tempos e os meios materiais necessários à formação;
- Utilizar os métodos, técnicas, instrumentos e auxiliares didáticos.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Competências Técnicas (Cont.)

H – Ser capaz de gerir a progressão na aprendizagem dos formandos, nomeadamente:

- Efetuar a avaliação formativa informal;
- Efetuar a avaliação formativa formal;
- Efetuar a avaliação final ou sumativa.

I – Ser capaz de avaliar a eficiência e eficácia da formação, nomeadamente:

- Avaliar o processo formativo;
- Participar na avaliação do impacto da formação nos desempenhos profissionais.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Requisitos para a atividade do Formador

- Qualificação de nível superior, o que implica uma formação científica, técnica, tecnológica e prática consistente e adequada à exigência das intervenções específicas de cada formador;
- Em componentes, unidades ou módulos de formação orientados para competências de natureza mais operativa, a qualificação detida pode ser de nível igual ao nível de saída dos formandos, desde que possua uma experiência profissional no mínimo de 5 anos;
- Competências pedagógicas certificadas, através de uma das vias de acesso à atividade, a saber:
 - Curso de formação pedagógica inicial de formadores;
 - Reconhecimento, validação e certificação de competências pedagógicas de formadores, adquiridas por via da experiência;
 - Equivalência de títulos, ou seja, o reconhecimento de diplomas ou certificados de habilitações de nível superior que confirmam competências pedagógicas correspondentes às definidas no perfil de referência.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Requisitos para a atividade do Formador (Cont.)

Conforme legislação específica do Ministério da Educação:

- Para o exercício da atividade do formador nas componentes de formação de base, sociocultural e científica, é requerida habilitação para a docência, nos termos da legislação em vigor.

Outros requisitos:

- Conhecimento consistente do Sistema Nacional de Qualificações, nomeadamente das diferentes modalidades de educação e formação profissional;
- Preparação psicossocial e equilíbrio emocional, por forma a prosseguir com eficácia a função cultural, social e económica da formação.

Modulo - Formador: Contextos de Intervenção

Formação Profissional

Melhorar conhecimentos:

- ✓ Saber Teórico (saber-saber)

Desenvolver capacidades:

- ✓ Saber Prático (saber-fazer)

Suscitar comportamentos e atitudes.

- ✓ Saber Humano (saber-ser ou saber-estar)



***Ninguém é tão ignorante que não tenha algo a ensinar.
Ninguém é tão sábio que não tenha algo a aprender.***
Blaise Pascal

Muito Obrigada!