



PLAFIN INETESE

Plano de Formação Interna do INETESE. Instituto para o Ensino e
Formação

2023 - 2024

Lisboa, setembro de 2023

Índice

1. Introdução	3
2. Justificação do <i>PLAFIN INETESE</i> : enquadramento legal	6
3. Objetivos do <i>PLAFIN INETESE</i>	10
4. Instrumento de observação – Questionário s/ áreas de formação interna – Professores/Formadores/Outros colaboradores	11
5. Análise dos Resultados do Levantamento de Necessidades de Formação	14
6. Identificação das Ações de Formação do <i>PLAFIN INETESE</i>	20
7. Descrição das Atividades de Formação do <i>PLAFIN INETESE</i>	21
8. Instrumento de observação – Questionário de satisfação das Ações de Formação Interna – Direção/Professores/Formadores/Outros colaboradores	28

1. Introdução

O *Plano de Formação do INETESE. Instituto para o Ensino e Formação (PLAFIN INETESE)* visa consubstanciar um projeto de *benchmarking* paralelo e sustentador do Projeto Educativo. Desta forma, entende-se que o *PLAFIN INETESE* representa uma força no sentido de empreender dinâmicas dialéticas de melhoria contínua, assentes na participação ativa dos vários *stakeholders* internos, nomeadamente alunos, famílias/Encarregados de Educação, Direção, formadores e professores, e, assistentes técnicos e operacionais. Este plano resulta do diagnóstico sobre indicadores de necessidades de melhorias da formação dos atores, qualificando com esta a sua participação no Projeto Educativo, mas gerando obviamente dinâmicas de *self-empowerment*.

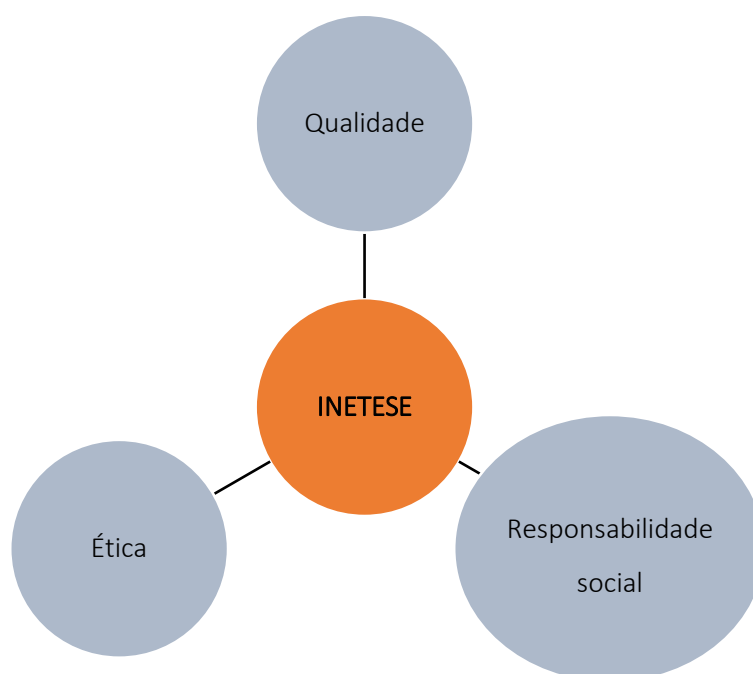
Depreende-se da apresentação anterior que o Plano de Formação pretende ser um eixo fulcral das estratégias preconizadas no sentido de reproduzir práticas subjacentes a uma cultura de gestão que apoia e valoriza a garantia da qualidade. Projeta-se que a formação sob um plano que envolva os vários atores, permita melhorar o seu envolvimento assim como o desempenho, com conseqüências para a qualificação dos resultados por parte da organização. O INETESE considera que a implementação de um Plano de Formação ativo e participado, permitirá concretizar os objetivos estratégicos definidos, criando um mecanismo gerador de *feedback* desenhado através de uma lógica de análise *swot* (forças, *strengths*; fraquezas, *weaknesses*; oportunidades, *opportunities*; e ameaças, *threats*).

Esta análise produzida *on-going* permitirá aferir a partir de perspetivas internas e externas necessidades de melhorias (contínuas), impedindo que a organização educativa caia na designada *armadilha do obsoleto*. Depreende-se deste princípio que o *PLAFIN INETESE* se concentra no desenho de procedimentos e ações que visam estimular a reflexão interna sobre os vários espaços e interações responsáveis pela formação dos vários tipos de saberes, *ser, estar e fazer*, de forma a qualificar as estratégias que visam a sua construção.

O *PLAFIN INETESE* parte da perspetiva de que a construção daqueles saberes se faz de múltiplas ancoragens, de contextos de des(contextos), de espaços e não-espaços, pelo que reconhece a necessidade de mobilizar uma panóplia de *stakeholders* internos e externos, tornando o Projeto Educativo num *open space* onde confluem e fluem diversos processos de ensino-aprendizagem. Configurando-se como polo de múltiplos fluxos de conhecimento, o *Plano de Formação Interna do INETESE* pretende estabelecer espaços de formação no sentido de melhorar a qualidade da prestação do serviço através de uma cultura que promova a reflexão e a autoavaliação. A partir destas será possível qualificar a oferta, desenhando e operacionalizando estratégias aferidas *ongoing* sob a lógica da análise *swot* já referida. Depreende-se da

apresentação anterior que o *PLAFIN INETESE* se propõe afirmar como um espaço de reflexão do sistema sobre o próprio sistema, permitindo-lhe desenvolver uma flexibilidade que garante a mudança necessária face a um público claramente caracterizado psicossocialmente como aquele que mais muda e reflete instabilidade comportamental nas sociedades contemporâneas ocidentais. Este perfil constitui um desafio para a organização e para a formação promovida, uma vez que lhe exige o apetrechamento com *know-how* para intervir pedagogicamente para formar pessoal, sociocultural, científica e tecnicamente os destinatários da sua ação.

A relevância do papel do Projeto Educativo do INETESE na formação dos atores sociais está patente no facto de enquadrar o desenvolvimento de ferramentas para a integração e inserção social, evitando a multiplicação de vetores de insucesso e a sedimentação de dinâmicas de exclusão social, cultural, política e económica. As ações de formação inscritos no Plano de Formação do Projeto Educativo visam enriquecê-lo na medida em estimulam a participação e o consenso sobre as estratégias preconizadas, assim como sobre as melhorias a empreender. A qualidade do serviço prestado à comunidade, sociedade e economia, depende no nível de participação dos *stakeholders* entendidos como atores que representam papéis fundamentais num partenariado educativo virtuoso. Este partenariado depende da mobilização estratégica e sinérgica dos *stakeholders* no âmbito do *PLAFIN INETESE*, promovida sob o triângulo composto pelos valores que enquadram a ação do INETESE: qualidade, ética e responsabilidade social.



A *qualidade* é entendida no Projeto Educativo como o produto da operacionalização recíproca de dois conceitos-chave, o de credibilidade e o de competência. Credibilidade como garantia de sustentação da organização, sob o reconhecimento dos *stakeholders* internos e

externos. As competências são definidas como os saberes e aptidões pessoais, socioculturais, científicas e técnicas a desenvolver no sentido da integração e inserção social e profissional bem-sucedidas. A *ética* como construto complexo e integrador, resultante das interdependências e equilíbrios entre as componentes racional e emocional, as dimensões afetiva e intuitiva, o pensamento e a ação, o objetivo e o subjetivo. Daqui se depreende a lógica de um Projeto Educativo e de um Plano de Formação assentes num partenariado com dois eixos estruturadores, a equidade e a cooperação, socializando para a cooperação e a participação nas redes que suportam crescentemente a dimensão social, cultural e económica, aglutinando vários saberes e competências, num duplo sentido, endógeno e exógeno (*stakeholders*).

O terceiro valor orientador dos dois planos referidos, Projeto Educativo e Plano de Formação é a *responsabilidade social*. O INETESE pretende na prossecução da sua missão, considerar mas também suplantar o sentido individual da responsabilidade, focando-a num sentido mais lato, o social. Propõe-se desenvolver a responsabilidade social, uma vez que se entende que não basta ser responsável individualmente, sendo também importante ser responsável pela sociedade, pelo coletivo. Esta responsabilidade social refere-se ao cumprimento dos deveres e obrigações dos indivíduos para com a sociedade em geral. Esta responsabilidade para com aqueles e aquilo que está para além de si, é definida como prioritária nos processos de ensino e formação, preservando a textura do corpo social e a própria cultura. Desta forma, estará também o INETESE a afirmar-se como uma organização com responsabilidade social, evitando comportamentos desviantes e desligamentos/ruturas sociais, apoiando a sua (re)construção sistemática.

Com os princípios e premissas que sustentam e enquadram o *PLAFIN INETESE*, o INETESE assume que o seu Plano de Formação consubstancia um vetor de ação que reflete a aplicação de métodos e técnicas de monitorização, recolha, análise de dados/*feedback* e identificação de melhorias, uma vez que será necessariamente um produto definido com base naqueles exercícios de observação sistemática. O *PLAFIN INETESE* não é um fim em si, mas um instrumento de gestão do Projeto Educativo, permitindo-lhe uma reconstrução constante e adaptação aos seus *stakeholders* e às suas necessidades.

2. Justificação do *PLAFIN INETESE*: enquadramento legal

O *PLAFIN INETESE* encontra-se desenhado e pretende-se operacionalizado tendo em consideração o enquadramento legal sobre formação profissional docente e não-docente, perspetivada como um processo integral e contínuo de aprendizagem enquadrado pela evolução da sociedade e da necessidade de atualizar e aprofundar conhecimentos e competências, preparando para o exercício bem-sucedido da atividade profissional e para a melhoria do desempenho. O sucesso do instituto INETESE é considerado como dependente, em grande parte, do seu desenvolvimento organizativo e das suas práticas pedagógicas, estando enraizadas aos percursos formativos dos seus *stakeholders* internos e externos, nomeadamente dos seus colaboradores, pelo que o *PLAFIN INETESE* emerge pela sua relevância e papel fulcral.

A formação do pessoal docente é desenvolvida sob os princípios gerais do artigo 33.º da *Lei de Bases do Sistema Educativo* e compreende a formação inicial, a formação especializada e a formação contínua, previstas nos artigos 34.º, 36.º e 38.º. O Decreto-Lei n.º 15/2007 de 19 de janeiro e posteriores atualizações, para além da alteração do Estatuto da Carreira Docente, altera o regime jurídico da formação contínua de professores, assegurando que a formação contribui efetivamente para a aquisição e desenvolvimento de competências científicas e pedagógicas que sejam relevantes para o trabalho dos docentes e, particularmente, para a sua atividade letiva. O *PLAFIN INETESE* assume-se como um vetor deste tipo de formação, ampliando reflexivamente as forças internas do Projeto Educativo, mobilizando sinergicamente os *stakeholders*.

Com base no Decreto-Lei n.º 22/2014 de 11 de fevereiro, que estabeleceu um paradigma para o sistema de formação contínua de professores, o sistema de formação do *PLAFIN INETESE* centra-se nas prioridades identificadas no instituto e no desenvolvimento profissional dos formadores e docentes, privilegiando uma reciprocidade entre ambos, valorizando a qualidade das estratégias pedagógicas e paralelamente a qualificação profissional e a experiência de quem melhor conhece as necessidades da realidade organizacional, mas também indicadores sobre as realidades vivenciadas e experienciadas pelos *stakeholders* relacionados direta e/ou indiretamente com as dinâmicas de formação (alunos, pais e Encarregados de Educação, famílias, professores, formadores, assistentes técnicos/operacionais, instituições/associações/empresas parceiras).

Depreende-se do *PLAFIN INETESE* a relevância atribuída à análise das necessidades de formação, a partir da identificação de prioridades segmentadas pelo curto, médio e longo-prazo, constituindo-se num eixo central da conceção dos planos de formação, tendo por base os resultados da avaliação do instituto e das necessidades de desenvolvimento profissional dos

stakeholders internos. O *PLAFIN INETESE* emerge assim no contexto do Projeto Educativo como um constructo que estabelece uma ligação direta entre formação-avaliação-formação, sob uma lógica de ação-reflexão-ação que potencia claramente a prossecução dos valores e objetivos estratégicos.

Segundo o Decreto-Lei n.º 22/2014 de 11 de fevereiro, no seu artigo 3.º, os princípios orientadores da formação contínua de professores:

- a) promoção da melhoria da qualidade do ensino e dos resultados do sistema educativo;
- b) contextualização dos projetos de formação e da oferta formativa;
- c) adequação às necessidades e prioridades de formação das escolas e dos docentes;
- d) valorização da dimensão científica e pedagógica;
- e) autonomia científico-pedagógica das entidades formadoras;
- f) cooperação institucional entre estabelecimentos do ensino básico e secundário, instituições de ensino superior e associações científicas e profissionais;
- g) promoção de uma cultura de monitorização e avaliação orientada para a melhoria da qualidade do sistema de formação e da oferta formativa.

No âmbito do *PLAFIN INETESE* estendem-se estes princípios ao envolvimento formativo dos *stakeholders* internos, polarizando sinergias valorizadoras de competências desenvolvidas em contextos formais, não-formais e informais, disseminando-as reflexivamente entre todos aqueles. Analisando os descritores dos níveis de qualificação do Quadro Nacional de Qualificações¹, percebe-se que no Nível 4, onde se enquadra predominantemente a Oferta Formativa desenvolvida pelo INETESE, os resultados ao nível do *conhecimento* visam a aquisição de conhecimentos fatuais e teóricos em contextos alargados numa área de estudo ou trabalho. No que diz respeito às *aptidões*, neste Nível 4 visa-se o desenvolvimento de um conjunto de aptidões cognitivas práticas, necessárias para definir soluções para problemas específicos numa área de estudo ou de trabalho. Em relação às *atitudes*, os resultados das aprendizagens visam construir competências para gerir uma atividade própria no quadro das orientações estabelecidas em contextos de estudo ou de trabalho, geralmente previsíveis, mas suscetíveis de alteração. Supervisionar as atividades de rotina de terceiros, assumindo determinadas responsabilidades e matéria de avaliação e melhoria das atividades em contextos de estudo ou de trabalho.

Os descritores do Nível de Qualificação 4 do Quadro Nacional de Qualificações referidos antes, exigem a mobilização de estratégias que compreendam uma margem de autonomia para a administração e gestão das Escolas, patente nos Projetos Educativos claramente particulares e

¹ Link <https://catalogo.anqep.gov.pt/> acedido em 29 de setembro de 2023.

adaptados aos contextos de cada comunidade educativa. No âmbito do Decreto-Lei n.º 75/2008, de 22 de abril, art.º 31º, na sua redação atual, *Regime de Autonomia, Administração e Gestão dos Estabelecimentos Públicos da Educação Pré-escolar e dos Ensinos Básico e Secundário*: “O conselho pedagógico é o órgão de coordenação e supervisão pedagógica e orientação educativa do agrupamento de escolas ou escola não agrupada, nomeadamente nos domínios pedagógico-didático, da orientação e acompanhamento dos alunos e da formação inicial e contínua do pessoal docente e não docente.”. Sob o mesmo enquadramento legal, no art.º 33, alínea *d*), compete ao Conselho Pedagógico, entre outras funções, “Apresentar propostas e emitir parecer sobre a elaboração do plano de formação e de atualização do pessoal docente e não docente”.

Observando o *Estatuto da Carreira Docente* (Decreto-Lei n.º 15/2007, de 19 de janeiro e o Decreto-Lei 270/2009 de 30 de setembro, decreto-lei n.º 75/2010, de 23 de junho e Decreto-lei n.º 41/2012, de 21 de fevereiro), a formação mantém-se como um direito, devendo o docente, de acordo com o art.º 10, alínea “Atualizar e aperfeiçoar os seus conhecimentos, capacidades e competências, numa perspetiva de aprendizagem ao longo da vida, de desenvolvimento pessoal e profissional e de aperfeiçoamento do seu desempenho” e *e*) “Participar de forma empenhada nas várias modalidades de formação que frequente, designadamente nas promovidas pela Administração, e usar as competências adquiridas na sua prática profissional”.

Ainda analisando o diploma legal anterior, segundo o artigo 15.º, n.º 1, “A formação contínua destina-se a assegurar a atualização, o aperfeiçoamento, a reconversão e o apoio à atividade profissional do pessoal docente, visando ainda objetivos de desenvolvimento na carreira e de mobilidade”, assim como, segundo o n.º 2, “A formação contínua deve ser planeada de forma a promover o desenvolvimento das competências profissionais do docente”.

O Decreto-Lei 50/98, 11 de março, define a formação para o pessoal não-docente, no seu art.º 4º: no n.º 1 “Os funcionários e agentes da Administração Pública têm o direito de frequentar ações de formação profissional” e no n.º 2 “Os funcionários e agentes da Administração Pública, bem como os candidatos sujeitos a um processo de recrutamento e seleção, são obrigados a frequentar as ações de formação profissional, para que forem designados, especialmente as que se destinem a melhorar o seu desempenho profissional ou a suprir carências detetadas na avaliação do seu desempenho”. Cumulativamente foram analisados os procedimentos apreendidos do Decreto-Lei n.º 262/2007, de 19 de julho – aprova a segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 184/2004, de 29 de julho – que estabelece o regime estatutário específico do pessoal não docente dos estabelecimentos públicos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário. O *PLAFIN INETESE* teve também em consideração os princípios orientadores dos Decretos de Lei n.º 54/2018 e n.º 55/2018, de 6 de julho. Por último, foi considerado o Despacho

n.º 18038/2008, de 4 de julho, que rege o funcionamento dos centros de formação de associações de escolas. O *PLAFIN INETESE* funda-se no diagnóstico das necessidades de formação do pessoal docente a não-docente, assim como na referida análise *swot*, permitindo a definição de prioridades de formação em função das necessidades e do Projeto Educativo.

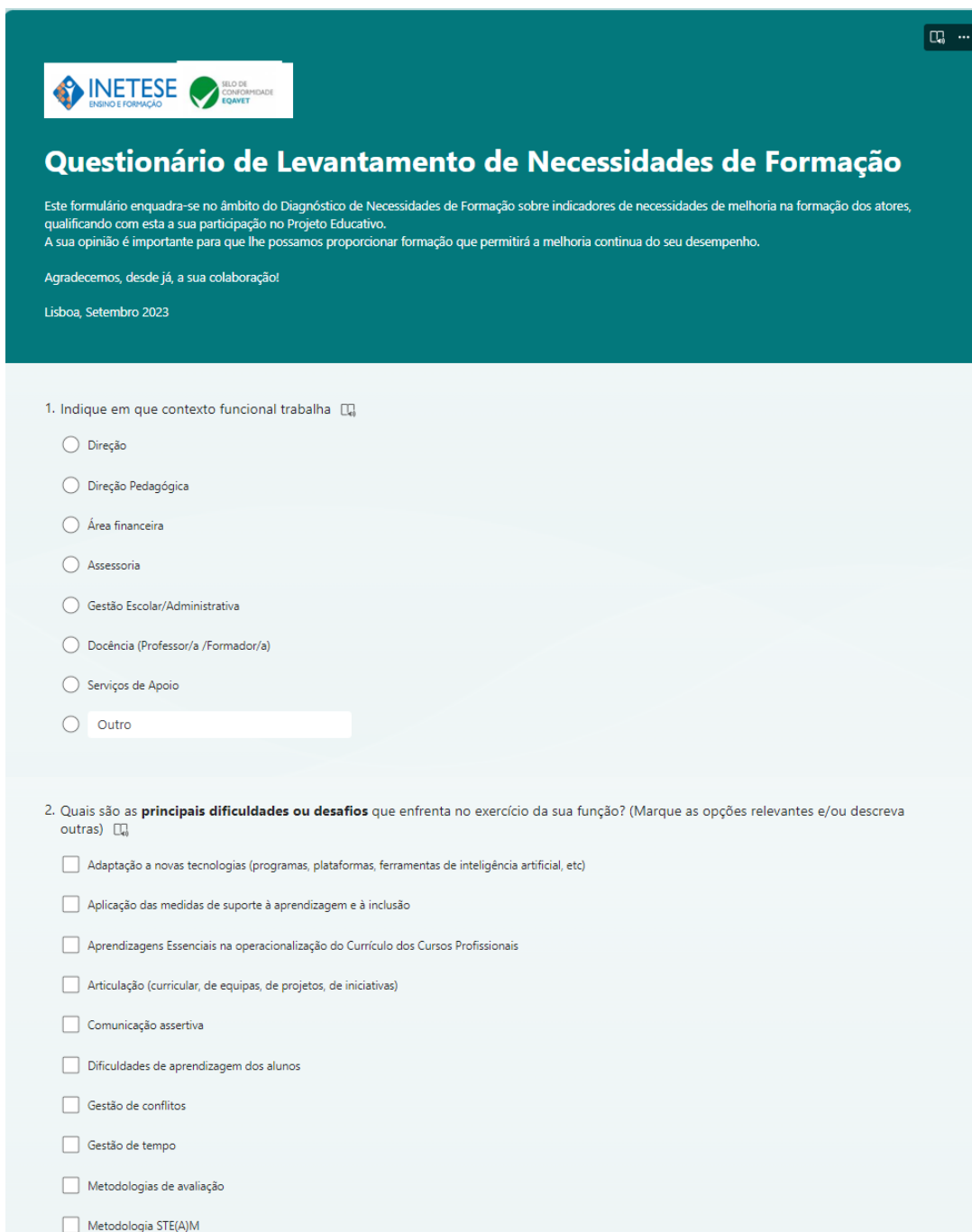
3. Objetivos do PLAFIN INETESE

O *PLAFIN INETESE* tem associados diversos objetivos:

- Atualizar conhecimentos no domínio didáticos.
- Aperfeiçoar e inovar nos espaços relacionais das práticas pedagógica.
- Promover a autoformação no sentido do *self-empowerment*, numa lógica de aprendizagem ao longo da vida.
- Dinamizar a participação, relação/intervenção na comunidade educativa.
- Proporcionar momentos de reflexão conjunta entre os vários *stakeholders* da comunidade educativa, visando o sucesso escolar dos alunos.
- Desenvolvimento de estratégias de participação de todos os *stakeholders*, no sentido do *empowerment*.
- Diagnosticar as necessidades de formação dos recursos humanos que trabalham no INETESE.
- Desenvolver mecanismos de identificação das prioridades de formação a curto e médio prazo dos *stakeholders*.
- Responder às necessidades de especialização e permanente atualização profissional dos recursos humanos na perspetiva de aumentar a eficácia, eficiência e qualidade dos serviços e de melhorar o desempenho desses recursos.
- Apoiar o desenvolvimento profissional dos professores, centrando a formação na Escola e desenvolvendo-a em torno do aprofundamento dos conhecimentos científico-pedagógicos e da reflexão sobre as próprias práticas.
- Reforçar a formação do pessoal docente e não docente numa lógica de melhoria contínua.
- Garantir a qualidade do serviço educativo prestado através da atualização dos conhecimentos dos *stakeholders* polarizados sinergicamente no Projeto Educativo.
- Consolidar a identidade do *INETESE* com base em dinâmicas de envolvimento, gerando o bem-estar de toda a comunidade educativa.
- Promover a qualidade, eficácia e eficiência das práticas, atendendo às prioridades formativas do pessoal docente e não-docente.
- Elaborar e disponibilizar modalidades de formação em contexto, como resposta aos problemas identificados pelos professores nas suas práticas pedagógicas e formação.
- Promover e valorizar a formação do pessoal docente e não-docente e de outros elementos da comunidade educativa, usando recursos internos e externos ao INETESE.

4. Instrumento de observação – Questionário s/ áreas de formação interna – Professores/Formadores/Outros colaboradores

O INETESE com o objetivo de introduzir práticas de *benchmarking* assentes também na formação dos seus *stakeholders* internos desenvolve uma espécie de observatório *on-going* sobre as suas necessidades de formação. Desenvolveu então um questionário sobre as áreas de formação interna para os 34 professores, formadores e outros colaboradores, tendo o mesmo sido respondido 29 destes. De seguida apresenta-se o questionário aplicado a estes atores internos do Projeto Educativo.



The image shows a screenshot of a survey form titled "Questionário de Levantamento de Necessidades de Formação". The form is in Portuguese and includes the logos of INETESE and EQAVET. The text of the form is as follows:

Questionário de Levantamento de Necessidades de Formação

Este formulário enquadra-se no âmbito do Diagnóstico de Necessidades de Formação sobre indicadores de necessidades de melhoria na formação dos atores, qualificando com esta a sua participação no Projeto Educativo.
A sua opinião é importante para que lhe possamos proporcionar formação que permitirá a melhoria contínua do seu desempenho.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração!

Lisboa, Setembro 2023

1. Indique em que contexto funcional trabalha []

- Direção
- Direção Pedagógica
- Área financeira
- Assessoria
- Gestão Escolar/Administrativa
- Docência (Professor/a /Formador/a)
- Serviços de Apoio
- Outro

2. Quais são as **principais dificuldades ou desafios** que enfrenta no exercício da sua função? (Marque as opções relevantes e/ou descreva outras) []

- Adaptação a novas tecnologias (programas, plataformas, ferramentas de inteligência artificial, etc)
- Aplicação das medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão
- Aprendizagens Essenciais na operacionalização do Currículo dos Cursos Profissionais
- Articulação (curricular, de equipas, de projetos, de iniciativas)
- Comunicação assertiva
- Dificuldades de aprendizagem dos alunos
- Gestão de conflitos
- Gestão de tempo
- Metodologias de avaliação
- Metodologia STE(A)M



- Metodologias de Avaliação
- Plano de emergência e primeiros socorros
- Projeto de autonomia e flexibilidade curricular/Cidadania e Desenvolvimento
- Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e Formação Profissionais (EQAVET)
- Outro

3. Quais as competências que considera **importantes para a melhoria do seu desempenho profissional**? (Marque as opções relevantes e/ou descreva outras)

- Análise e visualização de dados com Power BI
- Avaliação das Aprendizagens
- Aplicação das medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão
- Aprendizagens Essenciais na operacionalização do Currículo dos Cursos Profissionais
- Atendimento e relações interpessoais
- Excel no uso escolar (nível médio)
- Excel no uso escolar (nível avançado)
- Gestão de conflitos
- Gestão de tempo e organização
- Metodologias de ensino (Projetos, Domínios de Autonomia Curricular (DACs), STE(A)M, etc)
- Plataforma eSchooling
- Plataforma TEAMS

- Uso eficaz de ferramentas de inteligência artificial
- Liderança e trabalho em equipa
- Plano de emergência
- Primeiros socorros
- Projeto de autonomia e flexibilidade curricular/Cidadania e Desenvolvimento
- Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e Formação Profissionais (EQAVET)
- Reclamações
- Outro

4. Qual a modalidade de formação que melhor se adequa às suas necessidades? (Marque uma opção)

- Presencial
- e-learning
- b-learning

5. As ações de formação preferencialmente seriam de...? (Marque uma opção)

- Curta duração (1-2 dias)
- Média duração (25 a 50h)
- Longa duração (>50h)
- Depende do conteúdo/formato

6. Sugestões/comentários 

Introduza a sua resposta

 Microsoft 365

Estes conteúdos são criados pelo proprietário do formulário. Os dados que submeter serão enviados para o proprietário do formulário. A Microsoft não é responsável pelas práticas de privacidade ou segurança dos seus clientes, incluindo os do proprietário deste formulário. Nunca revele a sua palavra-passe.
Microsoft Forms | Inquéritos, questionários e votações com tecnologia de IA [Criar o meu próprio formulário](#)
O proprietário deste formulário não forneceu uma declaração de privacidade sobre a forma como irá utilizar os seus dados de resposta. Não forneça informações pessoais ou sensíveis. | [Termos de utilização](#)

Fig. 1. Questionário s/ áreas de formação interna – Professores/Formadores/Outros Colaboradores

Este questionário foi elaborado a partir de leituras de vários estudos desenvolvidos sobre processos de formação encetados em estabelecimentos escolares, destinados a *stakeholders* internos, nomeadamente professores, formadores e outros colaboradores. A partir das leituras exploratórias foi possível identificar diferentes perspetivas e prioridades ao nível das necessidades de formação, para posteriormente estruturar um instrumento de observação indireta sistemática através de questionário que visou medir as necessidades de formação identificadas pelos *stakeholders* internos

Os resultados permitiram perceber quais as dificuldades e desafios ao exercício das diferentes funções identificados pelos *stakeholders* do Inetese e as correspondentes ações identificadas como prioritárias por esses atores, para que a partir delas se consubstanciasse o *PLAFIN*. Plano de Formação do INETESE.

5. Análise dos Resultados do Levantamento de Necessidades de Formação

Sobre a **questão 1** “Indique em que contexto funcional trabalha”, verificamos que os 29 *stakeholders* internos que responderam ao questionário encontram-se distribuídos de acordo com o seguinte contexto funcional: 1 elemento da Direção do Inetese, 1 elemento da Direção Pedagógica, 1 Assessor da Direção, 1 colaborador da Gestão Escolar/Administrativa, 23 Docentes: Professores/Formadores e 2 colaboradores dos Serviços de apoio.

1. Indique em que contexto funcional trabalha

[Mais Detalhes](#)

● Direção	1
● Direção Pedagógica	1
● Área financeira	0
● Assessoria	1
● Gestão Escolar/Administrativa	1
● Docência (Professor/a /Formad...	23
● Serviços de Apoio	2
● Outro	0

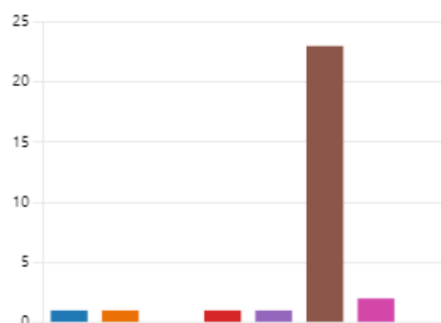


Fig.2 Gráfico com o contexto funcional onde se inserem os inquiridos

Sobre a **questão 2** “Quais são as principais dificuldades ou desafios que enfrenta no exercício da sua função?”, um número significativo de inquiridos consideraram que a Adaptação a novas tecnologias - programas, plataformas, ferramentas de inteligência artificial (41,4%) representa o principal desafio/dificuldade que enfrentam no exercício da sua função; seguem-se Metodologias de avaliação (27,6%); as Dificuldades de aprendizagem dos alunos (27,6%); as Aprendizagens Essenciais na operacionalização do Currículo dos Cursos Profissionais (24,1%) e a Gestão de conflitos (20,7%). Um número menos significativo de inquiridos consideraram que as opções Gestão de tempo (17,2%); Aplicação das medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão (13,8%); Metodologia STE(A)M (13,8%); Comunicação assertiva (10,3%); Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e Formação Profissionais – EQAVET (10,3%); Articulação - curricular, de equipas, de projetos, de iniciativas (6,9%) e o Projeto de autonomia e flexibilidade curricular/Cidadania e Desenvolvimento (6,9%) representam dificuldades ou desafios ao exercício das suas funções.

2. Quais são as **principais dificuldades ou desafios** que enfrenta no exercício da sua função? (Marque as opções relevantes e/ou descreva outras)

[Mais Detalhes](#)

● Adaptação a novas tecnologias ...	12
● Aplicação das medidas de suport...	4
● Aprendizagens Essenciais na op...	7
● Articulação (curricular, de equip...	2
● Comunicação assertiva	3
● Dificuldades de aprendizagem d...	8
● Gestão de conflitos	6
● Gestão de tempo	5
● Metodologias de avaliação	3
● Metodologia STE(A)M	4
● Metodologias de Avaliação	5
● Plano de emergência e primeiro...	0
● Projeto de autonomia e flexibili...	2
● Quadro de Referência Europeu ...	3
● Outro	4

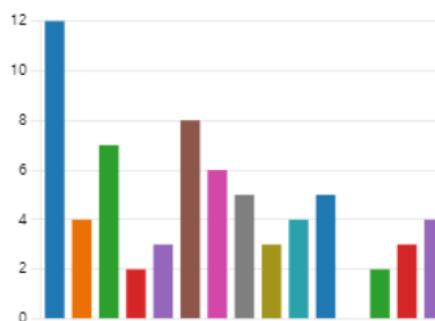


Fig. 3 Gráfico das principais dificuldades ou desafios enfrentados no exercício da função

Sobre a questão 3 “Quais as competências que considera importantes para a melhoria do seu desempenho profissional?”, um número significativo de inquiridos (27,6%) respondeu que possuir competências ao nível da Gestão de conflitos; das Metodologias de Ensino (Projetos, Domínios de Autonomia Curricular, DAC, STE(A)M, etc.); da Plataforma TEAMS e do Uso eficaz de Ferramentas de Inteligência Artificial é importante para a melhoria do seu desempenho profissional. Um número igualmente relevante de inquiridos (20,7%) considera que possuir competências ao nível da Avaliação das aprendizagens; das Aprendizagens Essenciais na operacionalização do Currículo dos Cursos Profissionais; da Gestão de tempo e organização e da Plataforma eSchooling contribui para a melhoria do seu desempenho profissional. Cerca de 17,2% considera que possuir competências no âmbito da Aplicação de medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão; do Excel para uso escolar; da Análise e visualização de dados com Power BI e do Projeto de autonomia e flexibilidade curricular/Cidadania e Desenvolvimento também contribui para a melhoria do seu desempenho profissional. No que diz respeito às restantes opções apenas um número reduzido de inquiridos as identificou como constituindo competências importantes para a melhoria do seu desempenho profissional.

3. Quais as competências que considera **importantes para a melhoria do seu desempenho profissional?** (Marque as opções relevantes e/ou descreva outras)

[Mais Detalhes](#)

● Análise e visualização de dados ...	5
● Avaliação das Aprendizagens	6
● Aplicação das medidas de suport...	5
● Aprendizagens Essenciais na op...	6
● Atendimento e relações interpe...	1
● Excel no uso escolar (nível médio)	4
● Excel no uso escolar (nível avanç...	5
● Gestão de conflitos	8
● Gestão de tempo e organização	6
● Metodologias de ensino (Projet...	8
● Plataforma eSchooling	6
● Plataforma TEAMS	8
● Uso eficaz de ferramentas de int...	8
● Liderança e trabalho em equipa	2
● Plano de emergência	1
● Primeiros socorros	3
● Projeto de autonomia e flexibili...	5
● Quadro de Referência Europeu ...	2
● Reclamações	1
● Outro	1

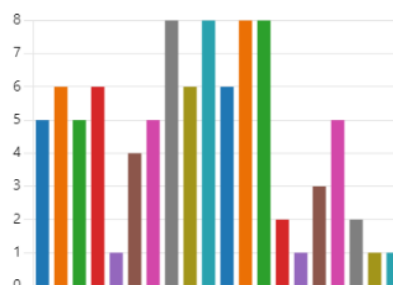


Fig. 4 Gráfico com as competências importantes para a melhoria do desempenho profissional dos *stakeholders* internos do Inetese.

Da **análise comparativa** dos resultados da **questão 2** “Quais são as principais dificuldades ou desafios que enfrenta no exercício da sua função?” e da **questão 3** “Quais as competências que considera importantes para a melhoria do seu desempenho profissional?” afere-se que a adaptação às novas tecnologias associado à necessidade de adquirir e/ou consolidar competências sobre o manuseamento da **plataforma Teams e da plataforma eSchooling** são referenciados como sendo uma necessidade para uma parte significativa dos inquiridos. A relevância atribuída à capacidade de manuseamento destas plataformas decorre do facto de ambas constituírem ferramentas de trabalho transversais a todas as áreas funcionais e a todos os atores internos do Inetese. O potencial subjacente a estas plataformas reflete-se na necessidade expressa pelos inquiridos em adquirir e/ou reciclar as competências inerentes à utilização destas plataformas. A **plataforma Teams** assume-se como um veículo privilegiado de comunicação e de promoção do trabalho colaborativo. A plataforma *Teams* constitui uma importante mais-valia ao nível organizacional, uma vez que assume diversas funcionalidades essenciais ao desempenho profissional dos *stakeholders* internos do Inetese. Esta plataforma permite a comunicação em tempo real entre todos os atores internos do Inetese (Direção, professores, formadores, alunos e outros colaboradores); a criação, partilha e edição conjunta

de documentos; a organização do trabalho em equipes e canais temáticos, facilitando a colaboração e comunicação dentro de grupos específicos; assume-se como repositório partilhado de documentos potenciando a partilha organizada e segura de informação, entre outras valências relevantes para a prossecução com sucesso do projeto educativo do Inetese.

Uma formação sobre eSchooling permitiria qualificar o desempenho de cada um dos atores, uma vez que iria enriquecer a informação disponível. Assim, além de possibilitar o diagnóstico precoce sobre desvios, permitiria caracterizar melhor as dinâmicas de integração/inserção escolar dos indivíduos e dos grupos. Relativamente à utilização eficiente da **plataforma eSchooling** enquanto solução global de gestão da Escola, entende-se que esta plataforma detém um conjunto de predicados e mais-valias para monitorizar o desempenho da organização e do Projeto Educativo, nomeadamente através da recolha de indicadores *just-in-time* sobre a prossecução da missão e objetivos. Estes indicadores permitem estruturar diagnósticos precoces, permitindo corrigir estratégias e melhorar outras no sentido enriquecer a oferta de Ensino e Formação Profissional. Esta plataforma constitui uma importante mais-valia ao nível organizacional, uma vez que a partir desta é possível subtrair e relacionar indicadores macro como aqueles que estão relacionados com o cumprimento de planificação, como também permitem observar e interpretar indicadores micro como os do desempenho escolar de cada ator em particular. Esta monitorização é relevante para aferir a prossecução dos objetivos definidos pelo Projeto Educativo, no sentido de almejar o sucesso por parte dos atores. A utilização das diversas funcionalidades de ambas as Plataformas tem sido gradativa, justificando a necessidade de formação e/ou reciclagem dos vários atores envolvidos.

As metodologias de avaliação e a avaliação das aprendizagens foram identificadas de forma significativa pelos inquiridos como desafios ao exercício da sua função e como competências essenciais à melhoria do seu desempenho profissional. A avaliação desempenha um papel fundamental no processo de ensino e aprendizagem, pois fornece informações valiosas sobre o progresso dos alunos, a eficácia do ensino e o alcance dos objetivos educacionais. Cerca de 79% dos inquiridos são professores e/ou formadores o que remete para a importância de adquirir e partilhar metodologias de avaliação das aprendizagens e consolidar o conhecimento sobre os critérios de avaliação, sobre as metodologias e documentos de avaliação adotados pelo Inetese. Uma ação de formação sobre metodologias, instrumentos e critérios inerentes a todo o processo de avaliação constitui uma mais-valia para que os atores envolvidos neste processo atuem em conformidade com aqueles que são os pressupostos subjacentes ao projeto educativo do Inetese

A relevância de adquirir competências sobre **as Aprendizagens Essenciais na operacionalização do Currículo dos Cursos Profissionais** está diretamente relacionada com a área funcional onde a maioria dos atores se integra. *“As Aprendizagens Essenciais são documentos de orientação curricular base na planificação, realização e avaliação do ensino e da aprendizagem, e visam promover o desenvolvimento das áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória”*². Estas aprendizagens são essenciais para o desenvolvimento integral dos alunos e são definidas pelos currículos do ensino básico e do ensino secundário em articulação com o Perfil dos alunos. Elas representam as bases do conhecimento que se espera que os alunos adquiram ao longo da sua trajetória escolar. A partilha de experiências e de contextos educacionais por parte dos atores que compõem o quadro de docentes do Inetese constitui uma mais valia que se reflete no sucesso do processo de ensino e aprendizagem do Inetese.

No que diz respeito à pertinência da escolha dos atores internos em obter formação no âmbito das **Metodologias de ensino (Projetos, Domínios de Autonomia Curricular (DACs), STE(A)M, etc) e Dificuldades de Aprendizagens dos Alunos** encontra-se, mais uma vez, diretamente relacionado com a área funcional onde a maioria destes se insere. No âmbito do Projeto de Autonomia e Flexibilidade Curricular, o Inetese pauta-se por promover uma escola plural e inclusiva, que concorra para a promoção do sucesso educativo de todos os alunos, para a melhoria da qualidade das aprendizagens e para o desenvolvimento de conhecimentos, capacidades e atitudes inerentes às competências previstas no *Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória*. Na persecução destes objetivos o Inetese privilegia no seu processo de ensino a adoção de metodologias diversificadas (Aprendizagem ativa, Projetos, DAC), permitindo, assim, que os professores/formadores adaptem o ensino às necessidades e estilos de aprendizagem dos alunos, promovendo uma educação mais inclusiva e eficaz. Considera-se que a escolha e a implementação de metodologias de ensino adequadas, que promovam o pensamento crítico, que incentivem a criatividade e a autonomia são fundamentais para promover uma educação de qualidade, que não apenas transmita conhecimento, mas também prepare os alunos para os desafios do futuro.

Depreende-se também das respostas dos inquiridos que é relevante a aquisição de competências no âmbito da **Gestão e Mediação de Conflitos**, com o propósito de desenvolver habilidades de comunicação, de empatia e de resolução de problemas, essenciais para lidar com conflitos de maneira construtiva. A aquisição de competências nesta área concorre diretamente

² Direção-Geral da Educação: <https://www.dge.mec.pt/aprendizagens-essenciais-0>

para a construção de uma cultura organizacional de respeito e cooperação, para a promoção de um ambiente escolar harmonioso e para consolidação de uma escola plural e inclusiva.

Sobre a questão 4 “Qual a modalidade de formação que melhor se adequa às suas necessidades?”, verificamos que 41 % dos inquiridos dão preferência à modalidade de formação presencial, 35% identificam a modalidade de e-learning como sendo aquela que mais se adequa às suas necessidades e apenas 24% sinalizou a modalidade de formação b-learning como sendo a modalidade que mais vai ao encontro das suas necessidades. Face aos resultados aferimos que as modalidades de formação presencial e em e-learning são as que mais se adequam às necessidades dos *stakeholders* internos do Inetese.

4. Qual a modalidade de formação que melhor se adequa às suas necessidades? (Marque uma opção)

[Mais Detalhes](#) [Informações](#)

● Presencial	12
● e-learning	10
● b-learning	7



Fig.6 Modalidade de Formação que mais se adequa às necessidades dos *stakeholders* internos do Inetese

Sobre a questão 5 “As ações de formação preferencialmente seriam de...?(duração)”, verificamos que 45% dos inquiridos condicionam a sua preferência aos conteúdos e ao formato de formação adotado. Cerca de 34% dos inquiridos preferem ações de formação de curta duração, 17% optaram pela formação de média duração e 3% escolheu ações de formação de longa duração. Podemos aferir dos resultados obtidos que a maioria dos *stakeholders* internos do Inetese se encontra disponível para frequentar ações de formação cuja duração seja adequada aos conteúdos e tipologia adotada. Um número significativo de inquiridos evidenciou preferência por ações de formação de curta duração.

5. As ações de formação preferencialmente seriam de...? (Marque uma opção)

[Mais Detalhes](#)

● Curta duração (1-2 dias)	10
● Média duração (25 a 50h)	5
● Longa duração (>50h)	1
● Depende do conteúdo/formato	13



Fig. 7 Duração preferencial das Ações de Formação

A análise dos resultados do “Questionário de levantamento de necessidades de formação” permitiu perceber quais as dificuldades e desafios ao exercício das diferentes funções identificados pelos *stakeholders* do Inetese, as competências que consideram prioritárias para a melhoria do seu desempenho profissional, a modalidade de formação e a duração que elegem como preferenciais. A informação recolhida consubstanciou o desenho das ações de formação correspondentes às necessidades identificadas pelos *stakeholders* do Inetese, consolidando o PLAFIN. Plano de Formação do INETESE.

Com base neste estudo propõe-se um Plano de Formação composto pelas seguintes Ações de Formação: **AF1.** Formação para utilização da plataforma *eSchooling* – solução global de gestão escolar; **AF2.** Formação para a utilização da Plataforma Microsoft Teams; **AF3.** Projeto de Autonomia e Flexibilidade Curricular: O caminho para o sucesso educativo; **AF4.** Avaliação das aprendizagens: Estratégias e boas práticas; **AF5** Ferramentas para a criatividade e aprendizagens essenciais; **AF6.** Gestão e Mediação de Conflitos. Com base no exercício de observação direta sistemática, foi identificada a necessidade de implementar outra ação de formação, **AF7.** Atendimento e Relações Interpessoais, em resposta às necessidades identificadas pelas colaboradoras do Inetese para fazer face às exigências do conteúdo funcional específico que integram, numa perspetiva fundamentada de melhoria do seu desempenho profissional. Foi também decidido proceder-se à realização um Simulacro, **AF8.** Operacionalização do Plano de Emergência /Simulacro, com o objetivo de proporcionar a todos os *stakeholders* internos do Inetese a demonstração prática dos procedimentos a adotar numa situação de emergência/risco, numa perspetiva de prevenção e revisão contínua das práticas de segurança.


6. Identificação das Ações de Formação do PLAFIN INETESE

Ação de Formação	Destinatários	Calendarização	Horas de formação	Modalidade de Formação
 AF1. Formação para utilização da plataforma <i>eSchooling</i> – solução global de gestão escolar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Direção ▪ Formadores ▪ Professores ▪ Outros colaboradores 	Setembro 2023	4 horas	Presencial
 AF2. Formação para a utilização da plataforma <i>Microsoft Teams</i> ®	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formadores ▪ Professores ▪ Alunos 	Outubro 2023	2 horas <u>6 horas</u>	e-learning Presencial




			8 horas	
 AF3. Projeto de Autonomia e Flexibilidade Curricular: O caminho para o sucesso educativo	<ul style="list-style-type: none"> Formadores Professores 	Outubro 2023	2 horas	Presencial
 AF4. Avaliação das aprendizagens: Estratégias e boas práticas	<ul style="list-style-type: none"> Formadores Professores 	Novembro 2023	2 horas	Presencial
 AF5. Ferramentas para a criatividade e aprendizagens essenciais	<ul style="list-style-type: none"> Formadores Professores 	Janeiro 2024	2 horas	e-learning
 AF6. Gestão e Mediação de Conflitos	<ul style="list-style-type: none"> Direção Professores Colaboradores Outros colaboradores 	Março 2024	4 horas (2h+2h)	Presencial
 AF7. Atendimento e Relações Interpessoais	<ul style="list-style-type: none"> Outros colaboradores 	Abril 2024	4 horas (2h+2h)	Presencial
 AF8. Operacionalização do Plano de Emergência /Simulacro	<ul style="list-style-type: none"> Direção Professores Colaboradores Outros colaboradores Alunos 	Novembro 2023	1 hora	Presencial
Total			31 horas	

7. Descrição das Atividades de Formação do *PLAFIN INETESE*

Designação	Objetivos	Destinatários	Calendarização
 AF1. Formação para utilização da plataforma <i>eSchooling</i> – solução global de gestão escolar	<p>AF1.O1: Conhecer as potencialidades da <i>eSchooling</i> como solução composta por ferramentas essenciais para o desenvolvimento das atividades administrativas, pedagógicas e financeiras do INETESE.</p> <p>AF1.O2: Perceber as possibilidades de num sistema polarizar interações de formandos,</p>	<ul style="list-style-type: none"> Direção Formadores Professores Outros colaboradores 	Setembro 2023



	<p>formadores, secretaria, funcionários, direção pedagógica, administrativa e financeira.</p> <p>AF1.03: Mobilizar os <i>stakeholders</i> para a organização e sistematização de informação, assim como para o reconhecimento da relevância daquela para a monitorização do desempenho interno do INETESE.</p> <p>AF1.04: Facilitar a interiorização da importância de utilização de um recurso/<i>software</i> através do qual é possível monitorizar <i>ongoing</i> vários indicadores de desempenho e participação dos <i>stakeholders</i>.</p>		
<p> AF2. Formação para a utilização da plataforma <i>Microsoft Teams</i>[®]</p>	<p>AF2.01: Promover o conhecimento sobre uma ferramenta que permite o contacto contínuo entre os <i>stakeholders</i> (percebendo a sua disponibilidade para participar).</p> <p>AF2.02: Desenvolver a perceção sobre as mais-valias da mobilização de centros de trabalho (<i>software</i>) para a efetivação de partenariados para a operacionalização do projeto educativo.</p> <p>AF2.03: Potenciar o acompanhamento partilhado do desenvolvimento de trabalhos individuais e de grupo, disseminando dialética e reciprocamente experiências.</p> <p>AF2.04: Aferir a relevância da aplicação dos mecanismos através dos quais é possível observar <i>just-in-time</i> se todos os <i>stakeholders</i> estão a partilhar as mesmas estratégias, os mesmos objetivos e percursos numa mesma direção (sucesso na formação pessoal, sociocultural, científica e técnica).</p> <p>AF2.05: Disseminar o conhecimento sobre o <i>Microsoft Teams</i>[®] sublinhando os seus predicados e vetores para a melhoria do trabalho pedagógico (ensino-aprendizagem), na colaboração (partenariado educativo), na colaboração e comunicação das equipas (<i>work teams</i>).</p> <p>AF2.06: Promover a utilização de suportes para o desenvolvimento do trabalho colaborativo e a coautoria na produção de projetos individuais e de grupo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formadores ▪ Professores ▪ Alunos 	<p>Outubro de 2022</p>



	<p>AF2.07: Identificar o <i>Teams</i>® como nuvem do <i>Office 365</i>®, um espaço para dialogar, partilhar informação, conteúdos e documentos, onde é possível aceder a aplicações como o <i>OneNote</i>, <i>SharePoint</i> e <i>PowerBI</i> que disponibilizam os recursos para criar e editar documentos na própria aplicação, explorar arquivos partilhados e incluir novos participantes adicionando o seu email.</p> <p>AF2.08: Experienciar as virtualidades da ligação através de chat, canais de conversação e reuniões, assim como da utilização de mensagens que substituem os emails, menções, notificações, chamadas de áudio e vídeo, calendário de reuniões e tarefas.</p>		
<p> AF3. Projeto de Autonomia e Flexibilidade Curricular: O caminho para o sucesso educativo</p>	<p>AF3.01: Dinamizar a autonomia e flexibilidade curricular.</p> <p>AF3.02: Desenvolver competências que requerem mais tempo (realização de trabalhos que envolvem pesquisa, análise, debate e reflexão).</p> <p>AF3.03: Permitir a efetiva diferenciação pedagógica na sala de aula.</p> <p>AF3.04: Promoção de metodologias ativas como ferramentas pedagógicas potenciadoras de uma cultura de participação e partilha.</p> <p>AF3.05: Operacionalização dos Domínios de Autonomia Curricular.</p> <p>AF3.06: Promoção da inter e multidisciplinaridade no projeto educativo, de forma a superar a tendência perniciosa para a atomização dos saberes e, com ela, a sedimentação das dificuldades de perceção das interdependências para o conhecimento global dos fenómenos e processos sociais.</p> <p>AF3.07: Desenvolvimento/exploração interativa e participativa de conteúdos disciplinares e a sua abordagem no sentido de solução de problemas focada no indivíduo e na sociedade/mercado.</p> <p>AF3.08: Criação de espaços/laboratórios de aferição da aquisição e aplicação de competências do perfil profissional em construção ao longo do triénio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formadores ▪ Professores 	<p>Outubro 2023</p>





	<p>AF3.09: Desenvolvimento de projetos que gradualmente se constituem como Provas de (aferição da) Aptidão Profissional ao longo de todo o processo educativo/formativo, imbuídas de uma qualidade crescente.</p>		
<p> AF4. Avaliação das aprendizagens: Estratégias e boas práticas</p>	<p>AF4.01: Compreender os princípios e fundamentos da avaliação das aprendizagens, incluindo os diferentes tipos de avaliação e suas finalidades.</p> <p>AF4.02: Explorar estratégias e ferramentas de avaliação que promovam a equidade, a inclusão e a diversidade no processo de ensino e aprendizagem.</p> <p>AF4.03: Desenvolver habilidades para aplicar instrumentos de avaliação alinhados com os objetivos de aprendizagem e os padrões educacionais.</p> <p>AF4.04: Identificar práticas eficazes de feedback e acompanhamento que promovam o desenvolvimento contínuo dos alunos.</p> <p>AF4.05: Analisar o impacto da avaliação formativa e sumativa no progresso escolar e na motivação dos alunos.</p> <p>AF4.06: Refletir sobre a ética e a responsabilidade na avaliação das aprendizagens, considerando a integridade escolar e a equidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formadores ▪ Professores 	<p>Novembro 2023</p>
<p> AF5. Ferramentas para a criatividade e aprendizagens essenciais</p>	<p>AF5.01: Identificar a importância da inovação e criatividade.</p> <p>AF5.02: (Des)envolver estratégias para a identificação, utilização e mobilização do potencial criativo e de inovação nos e dos vários <i>stakeholders</i>.</p> <p>AF5.03: Promover a reflexão como suporte para transformar ideias em realidades.</p> <p>AF5.04: Facilitar o encorajamento para o (des)envolvimento criativo do Projeto Educativo.</p> <p>AF5.05: Observação das dimensões cognitiva e emocional nos atos criativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formadores ▪ Professores 	<p>Janeiro 2024</p>



	<p>AF5.06: Debater ações sobre a relevância de competências para utilizar informação e comunicar através de vários suportes.</p> <p>AF5.07: Criação de espaços de fórum para debater perspetivas e fomentar competências subjacentes ao pensamento crítico e criativo.</p> <p>AF5.08: Formar sobre a relevância de gerar processos autorreflexivos no sentido da formação de competências para o desenvolvimento pessoal e autonomia (<i>self-empowerment</i>).</p>		
<p> AF6. Gestão e Mediação de Conflitos</p>	<p>AF6.01: Promover a compreensão dos diferentes tipos de conflitos. Proporcionar uma compreensão profunda das causas e dinâmicas dos conflitos, incluindo os diferentes tipos de conflitos que podem surgir em contextos escolares.</p> <p>AF6.02: Desenvolver habilidades de comunicação. Disseminar técnicas de comunicação eficazes que ajudem na expressão de sentimentos e necessidades, promovendo diálogos construtivo.</p> <p>AF6.03: Capacitar os participantes com ferramentas e técnicas de mediação que permitam facilitar a resolução de conflitos de forma imparcial e colaborativa.</p> <p>AF6.04: Fomentar a empatia e a escuta ativa, ajudando os participantes a compreenderem as perspetivas dos outros e a construir relações saudáveis.</p> <p>AF6.05: Apresentar estratégias para identificar e prevenir conflitos antes que se intensifiquem, promovendo um ambiente escolar mais harmonioso.</p> <p>AF6.06: Desenvolver habilidades para a gestão das emoções, tanto próprias como dos outros, para lidar com situações de conflito de maneira mais eficaz.</p> <p>AF6.07: Promover o trabalho colaborativo, enfatizando a importância do trabalho em equipa na resolução de conflitos.</p> <p>AF6.08: Incentivar a autoavaliação e a reflexão sobre as práticas de gestão de conflitos, promovendo a melhoria contínua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Direção ▪ Formadores ▪ Professores ▪ Outros colaboradores 	<p>Março 2024</p>



<p> AF7. Atendimento e Relações Interpessoais</p>	<p>AF7.01: Dirigir o foco para o cliente e ter percepção das suas necessidades e dificuldades.</p> <p>AF7.02: Apresentar estratégias de comunicação verbal e não verbal que melhorem a interação com os clientes, promovendo clareza e empatia.</p> <p>AF7.03: Desenvolver a empatia e a inteligência emocional, permitindo o reconhecimento e a resposta adequada às emoções dos clientes.</p> <p>AF7.04: Facilitar a compreensão sobre a importância de um atendimento de excelência.</p> <p>AF7.05: Refletir sobre os impactos da produção de um conjunto de boas práticas e comportamentos potenciadores de uma imagem positiva.</p> <p>AF7.06: Promover a compreensão e o respeito pela diversidade nas interações, garantindo um atendimento inclusivo e acessível a todos.</p> <p>AF7.07: Identificar e ensaiar técnicas e ferramentas de gestão de reclamações e comportamentos potenciadores de uma imagem distintiva.</p> <p>AF7.08: Aplicar as técnicas adequadas para um atendimento presencial, telefónico e eletrónico de qualidade.</p> <p>AF7.09: Capacitar os participantes em técnicas de gestão do tempo e organização para otimizar o atendimento e aumentar a eficiência.</p> <p>AF7.10: Orientar para a criação de relações interpessoais saudáveis e de confiança, tanto com clientes como com colegas de trabalho.</p> <p>AF7.11: Estimular a autoavaliação e a reflexão sobre as práticas de atendimento, promovendo o crescimento pessoal e profissional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Outros colaboradores 	<p>Abril 2024</p>
<p> AF8.</p>	<p>AF8.01: Capacitar os participantes para reconhecer e avaliar situações de emergência.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Direção ▪ Formadores ▪ Professores 	<p>Novembro 2024</p>



Operacionalização do
Plano de Emergência
/Simulacro

AF8.02: Orientar sobre a organização e implementação de um plano de emergência eficaz em ambiente escolar.

AF8.03: Reconhecer os procedimentos a seguir em caso de emergência, incluindo evacuação, comunicação e primeiros socorros.

AF8.04: Fomentar a colaboração entre alunos, professores e funcionários para uma resposta coordenada em situações de emergência.

AF8.05: Enfatizar a importância da avaliação pós-simulações para identificar áreas de melhoria no plano de emergência.

- Outros colaboradores
- Alunos

8. Instrumento de observação – Questionário de satisfação das Ações de Formação Interna – Direção/Professores/Formadores/Outros colaboradores

PLAFIN INETESE - 2023-2024

Questionário de Avaliação da Satisfação da Formação

Direção/Professores/Formadores/Outros Colaboradores/Alunos

O Plano de Formação Interno do INETESE – Instituto para o Ensino e Formação (PLAFIN.INETESE) visa consubstanciar um projeto de *benchmarking* paralelo e sustentador do Projeto Educativo. Este plano resultou do diagnóstico sobre indicadores de necessidades de melhorias da formação dos atores, qualificando com esta a sua participação no Projeto Educativo, gerando *empowerment* e obviamente dinâmicas de *self-empowerment*. O INETESE agradece o preenchimento do questionário de satisfação no sentido de apoiar a replicação de Ações de Formação e/ou alteração das mesmas gerando a melhoria contínua do Projeto Educativo.

Atribua a cada Ação de Formação em que participou uma classificação de acordo com a seguinte escala qualitativa:



	Muito satisfeito/a	Satisfeito/a	Pouco satisfeito/a	Nada satisfeito/a
AF1. Formação para utilização da plataforma eSchooling – solução global de gestão escolar				
Aspeto(s) a melhorar				
AF2. Formação para a utilização da plataforma Microsoft Teams®				
Aspeto(s) a melhorar				
AF3. Projeto de Autonomia e Flexibilidade Curricular: O caminho para o sucesso educativo				
Aspeto(s) a melhorar				
AF4. Avaliação das aprendizagens: Estratégias e boas práticas				
Aspeto(s) a melhorar				

DEP_PED_GD_0001

1



AF5. Ferramentas para a criatividade e aprendizagens essenciais				
Aspeto(s) a melhorar				
AF6. Gestão e Mediação de Conflitos				
Aspeto(s) a melhorar				
AF7. Atendimento e Relações Interpessoais				
Aspeto(s) a melhorar				
AF8. Operacionalização do Plano de Emergência /Simulacro				
Aspeto(s) a melhorar				

Nº revisão	Data	Motivo da revisão	Secção revista
V2	2024	Atualização de logotipos	Rodapé

DEP_PED_GD_0001

2