UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

DIAGNÓSTICO E AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO: DOIS PONTOS-CHAVE DE UM PROCESSO CÍCLICO

ANDREIA CAROLINA ANDRADE TRABULO

CICLO DE ESTUDOS CONDUCENTE O GRAU DE MESTRE EM CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO EM FORMAÇÃO DE ADULTOS

2009

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

DIAGNÓSTICO E AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO: DOIS PONTOS-CHAVE DE UM PROCESSO CÍCLICO

ANDREIA CAROLINA ANDRADE TRABULO

CICLO DE ESTUDOS CONDUCENTE O GRAU DE MESTRE EM CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO EM FORMAÇÃO DE ADULTOS

ORIENTADOR: PROF. DOUTOR BELMIRO CABRITO

2009

Agradecimentos:

Ao meu orientador Prof. Doutor Belmiro Cabrito, pela exigência e clareza; a Dra. Sílvia Sá, pela oportunidade e pelo exemplo de competência; a Filomena Andrade, minha mãe e a mais exigente das orientadoras, a Manuel Pais, meu companheiro e competente revisor; e ainda aos mais fiéis amigos Nelson Reis; Dália Bodelgo, Alexandra Sousa e Tomás Freire, pela paciência inesgotável e as prolongadas horas de confronto de ideias:

Agradeço e reconheço profundamente tudo o que fizeram para que este trabalho tenha sido possível.

Resumo

O trabalho que se segue surge no contexto do segundo ano de mestrado em Ciências da Educação, mais especificamente na área de Formação de Adultos, e apresenta-se como o relatório de estágio curricular no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República, que decorreu entre Setembro de 2008 e Julho de 2009.

Partindo do levantamento de problemas no referido serviço de formação foram delimitados os seguintes objectivos: desenvolver o domínio de acompanhamento e avaliação; e o domínio de diagnóstico de necessidades de formação.

Na sequência do primeiro objectivo destaca-se a concretização da análise da reacção e satisfação por parte dos formandos relativamente ao Plano de Formação 2008/2009 e a implementação de uma nova metodologia de avaliação de impacto. Relativamente ao segundo objectivo destaca-se a análise do levantamento de interesses de formação ao longo do Plano de Formação 2008/2009 e levantamento de oferta formativa em museus internacionais.

O trabalho desenvolvido permitiu sugerir novas linhas orientadoras globais para o serviço de formação de forma mais consistente e fundamentada do que num momento prévio, contribuindo para o desenvolvimento de ambos os domínios referidos.

Na perspectiva de aprendente, os resultados deste período de formação em contexto de trabalho incidem numa melhoria global em termos de competências profissionais, pessoais, e relacionais.

Palavras-Chave: Formação de Adultos; Diagnóstico de necessidades de formação; Avaliação da formação; Avaliação de Impacto da formação

Abstract

The following paper was developed during the course of the second year of the Master's Degree in Education Sciences, more specifically in the area of Adult Training, and stands as the final report of the academic internship in the Training Service of the Presidency of the Republic Museum, which occurred between September 2008 and July 2009.

Beginning with the assessment of the problems in the aforementioned training service, the following objectives were established: the development of the processes of monitoring and evaluation; as well as the improvement of the process for assessment of the training needs.

Regarding the first objective it is to be underlined the execution of the analysis concerning the reaction and satisfaction of the trainees towards the Training Plan 2008/2009, as well as the implementation of a new methodology to evaluate the impact. On the other hand, the second objective was pursued by analysing the assessment of the training interests throughout the Training Plan 2008/2009 and also by assessing the training offer within international museums.

The carried work allowed suggesting new general guiding lines for the training service in a more consistent and supported manner than previously, and therefore contributing to the development of the two mentioned processes.

From a student viewpoint, the results of this training period, which was carried out as an internship, reflect an overall improvement regarding professional, personal and relational skills.

Keywords: Adult Training; training needs assessment; Training Evaluation; Training Impact Evaluation.

ÍNDICE

1. Introdução

2. Enquadramento Teórico

2.1. Formação de Adultos 8
2.2. Processo de Acreditação 14
2.3. Diagnóstico de Necessidades de Formação 15
2.4. Avaliação da Formação 18
2.4.1Avaliação de Impacto da Formação 19

3. Caracterização da Instituição

3.1. Museu da Presidência da República· 23
3.2. Serviço de Formação 26

4. Reflexão Descritiva 31

4.1. Diagnóstico-Acção 34
4.2. Três semanas de Estágio Intensivo 35
4.3. Levantamento de Problemas da Instituição 39
4.4.Explorando as causas possíveis para os problemas Detectados 40

4.5. Mapa de Intenções de Estágio

4.5.1. Objectivos Gerais 42
4.5.2 Objectivos Específicos e Estratégias Possíveis 42
4.5.3. Dificuldades iniciais 43

4.6. A implementação do Projecto· 44

4.6.1. Actividades no âmbito do Acompanhamento e Avaliação 52
4.6.2.Actividades no âmbito de Avaliação de Impacto 56
4.6.3. Actividades no âmbito do Diagnóstico de Necessidades de formação 66
4.6.4.Levantamento de Oferta Formativa Internacional e Actualização da Base de Dados para Divulgação 68
4.6.5. Actividades transversais de Apoio ao Serviço 68

5. Conclusão 68

6. Bibliografia 71

7. Anexos

Anexo 1 – Tabela de calendarização e planificação global de estágio

Anexo 2 – Pré-projecto de estágio

2.1-Índice
2.2-Folha de rosto
2.3-Corpo do trabalho e Bibliografia

Anexo 3 – Projecto final de estágio

3.1-Índice
3.2-Folha de rosto
3.3-Corpo do trabalho e Bibliografia

Anexo 4 – Pré-relatório de estágio: Versão I

4.1-Índice
4.2-Folha de rosto
4.3-Corpo do trabalho e Bibliografia

Anexo 5 – Pré relatório de estágio: versão II

5.1-Índice
5.2-Folha de rosto
5.3-Corpo do trabalho e Bibliografia

Anexo 6 – Proposta de estrutura de relatório para a avaliação da satisfação e levantamento de interesses de cursos

Anexo 7 – Avaliação da satisfação / reacção

Curso 1: Conservação e Restauro de Documentos gráficos
Curso 4: Oficinas de Expressão Artística em Museus
Curso 6: Concepção de Conteúdos e Recursos Pedagógicos
Curso 7: Protocolo na Organização de Eventos
Curso 8: Tecnologias Digitais em Museus
Curso 9: Preparação, Planeamento e Monitorização de Projectos Co-Financiados
Curso 10: A administração Pública Portuguesa: Princípios Gerais
Curso 11: Gestão de Risco de Rotina em Arquivos e Bibliotecas
Curso 12: Gestão, Marketing e Desenvolvimento de Revistas
Curso 13: Organizações Culturais On-line: Panorama, Tendências e Ferramentas
Curso 14: Arquivo Digital
Curso 15: Como Comunicar com os media nas Instituições Culturais

Curso 16: Para uma Nova Dimensão da Educação e da Pedagogia nas Instituições Culturais
Curso 18: Conservar Memórias de uma Identidade

Anexo 8 – Dados quantitativos: tabela de avaliação da satisfação (dados globais e de cada curso)

Anexo 9 – Avaliação Global

9.1- Grelha de análise de conteúdo global
9.2- Relatório global de avaliação de satisfação

Anexo 10 – Avaliação de impacto: Guião da entrevista

Anexo 11 – Avaliação de impacto: protocolos das entrevistas

Anexo 12 – Avaliação de impacto: análise de conteúdo Temática

Anexo 13 – Relatório de avaliação de impacto

13.1 – Tabelas complementares ao relatório de avaliação de impacto

Anexo 14 – Mapa de pontos de interesse de formação

Anexo 15 – levantamento de oferta formativa internacional

Introdução

1.1. Apresentação e estrutura do Relatório

O trabalho que se segue surge no contexto do segundo ano de Mestrado em Ciências da Educação, mais especificamente na vertente de Formação de Adultos, e representa o relatório final do estágio curricular no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República.

Este trabalho foi sendo concretizado ao longo de todo o ano lectivo e apresenta-se como o produto final do estágio curricular no Museu da Presidência da República entre Setembro de 2008 e Julho de 2009.

No que diz respeito à estrutura, este relatório tem início com a presente ***introdução***, onde exponho um pouco do percurso que me trouxe até ao estágio no Museu da Presidência da República, os meus níveis de motivação e expectativas iniciais, justificando as minhas escolhas e sua pertinência, remetendo para os meus objectivos pessoais.

Numa fase seguinte, apresento um texto mais centrado na teoria (***enquadramento teórico***), que cruzo com a minha (pequena) experiência na área e perspectivas sobre os temas. Aqui, abordo as temáticas prioritárias que tive que estudar ao longo deste período de formação: Formação de Adultos; processo de Acreditação; diagnóstico de necessidades de formação; e avaliação da formação). Esta fase visa obviamente abordar a pertinência científica das temáticas que desenvolvi mas, essencialmente, demonstrar de que forma esta teoria me ajudou a interpretar a experiencia de estágio e a encontrar consistência para as decisões que tomei.

O terceiro momento deste relatório tem como principal objectivo apresentar ao leitor a minha instituição de acolhimento e demonstrar em que medida este local foi formativo como estagiária, como profissional e, como pessoa.

O que se apresenta aqui é a ***caracterização do Museu da Presidência da República e do seu Serviço de Formação***, com base nos documentos que analisei e na experiencia do dia-a-dia. Neste ponto cruzo os dados recolhidos através da pesquisa documental, com a minha própria interpretação e apropriação do "ar que se respira" no MPR, que considero acrescentar uma amplitude muito mais abrangente e rica de informação do que muitas das fontes documentais (até porque algumas práticas correntes não estão formalizadas em discurso

documental). O que pretendo aqui é "recriar" o ambiente de trabalho deste local, a sua relação entre as directrizes formais, explícitas em documentos que analisei, e o que efectivamente observei e senti nas pessoas com as quais tenho lidado no dia-a-dia. Verificar a existência desta coerência pareceu-me, de facto, fundamental para enriquecer a minha aprendizagem desde o início do percurso.

O momento seguinte, que apresento como "***definição de um projecto***" é dedicado à apresentação do meu projecto de estágio, que partiu da caracterização da instituição e do diagnóstico de problemas subsequente. Muito embora este tenha sido um documento criado para definir um *mapa de intenções de estágio*, em termos de objectivos gerais, objectivos específicos e estratégias, este documento representou sobretudo um instrumento de aprendizagem e teve desde o inicio um carácter flexível, pelo que mantive sempre a consciência de que o projecto podia sofrer alterações no que diz respeito a actividades específicas, de forma a atingir os objectivos gerais. E foi de facto o que aconteceu, tal como será visível no momento seguinte deste documento.

Esta fase é ilustrada e desenvolvida por uma tabela de calendarização e planificação global de estágio (Anexo 1) estruturada em termos de "Datas"; "Objectivos gerais"; "Objectivos específicos"; "Estratégias" "Notas e observações".

A fase seguinte corresponde à descrição ***reflexiva sobre a componente prática deste estágio***, que tem inicio no contacto com a instituição, tem como ponto de partida o diagnóstico de problemas da instituição, passando pela construção do pré-projecto (Anexo 2) e do projecto final (Anexo 3) e pré-relatório (versão I – Anexo 4 e versão II- Anexo 5), terminando com a narração reflexiva sobre a sua implementação prática e resultados obtidos. Esta reflexão é concretizada sempre em torno dos três factores essenciais: os meus *objectivos pessoais, académicos e profissionais,* e segue a ordem da tabela ilustrativa integrada nesta secção.

Posto isto, e tendo em conta os problemas detectados anteriormente, a etapa seguinte desta produção escrita visa responder a duas grandes questões: O que fiz? Como fiz? E porque fiz? Com esta reflexão descritiva, que é na sua essência um exercício formativo de sistematização global da experiencia, pretendo demonstrar que mudanças ocorreram no meu desenvolvimento pessoal, profissional e na instituição de acolhimento, paralelamente à descrição e justificação das decisões que tomei perante os dilemas com que fui confrontada.

A última fase deste relatório remete para uma ***conclusão***. Neste último ponto interessa realmente demonstrar o que mudou concretamente em termos pessoais, profissionais e académicos. Remetendo para questões ligadas a mudanças em termos de aprendizagens e comportamentos comparativamente ao momento anterior ao estágio, pretendo aqui demonstrar até que ponto me apropriei desta experiencia, em que medida foi significativa e qual a sua utilidade global. No fundo, esta será uma fase avaliação de impacto do estágio, pela reflexão e auto-avaliação critica sobre a globalidade da experiencia e do rumo que lhe atribui.

1.2. O Estágio como parte integrante de um Projecto de Vida

Este trabalho visa testemunhar precisamente a tentativa de conciliar as minhas motivações pessoais e áreas de interesse com desenvolvimento de actividades que foram concretizadas para ajudar a resolver os problemas que detectei na instituição. As decisões tomadas são o resultado duma tentativa de atingir os objectivos explícitos no projecto e também incrementar o máximo possível a riqueza desta experiencia.

De um modo muito sucinto, este primeiro relatório (e todo o meu percurso como estagiária até ao momento), foi fruto de duas vertentes essenciais: uma tentativa de, por um lado, fazer-me útil, no sentido em que tentei tornar a minha presença nesta instituição num factor construtivo, no sentido de acrescentar algo positivo que possa ser desenvolvido futuramente e, por outro lado, tornar esta experiência útil para mim, aproveitando a oportunidade para crescer profissional, intelectual e pessoalmente, buscando a possibilidade de aplicar e confrontar com a prática algumas das ideias que foram tomando consistência ao longo do percurso académico.

Antes de introduzir o meu relato propriamente dito, em termos das orientações, objectivos definidos e actividades desenvolvidas, considero pertinente referir-me às decisões que tomei no meu percurso pessoal, profissional e académico que justificam as opções que tomei, nomeadamente na escolha da área de mestrado que agora integro; na opção por um estágio, em detrimento de um projecto ou dissertação; e pela própria instituição de acolhimento.

Ao longo deste ano lectivo e com o estágio curricular em concreto tive como objectivos pessoais **desenvolver competências intra-pessoais** (como

capacidade de resolução de problemas, auto motivação, lidar com as frustrações; gestão inteligente das emoções); **relacionais** (trabalho em equipa, mediação de conflitos e descentração etc); **e profissionais** (no âmbito do diagnóstico, concepção, organização, gestão e avaliação da formação).

Ao fazer esta reconstituição reflexiva quero, por um lado, dar oportunidade a que o leitor possa conhecer e compreender melhor o meu envolvimento com todo este processo. Por outro lado, pretendo (principalmente) fazer desta redacção um exercício pessoal que me permita recordar e manter presente no meu espírito o fio condutor do que me levou, de facto, a tomar estas decisões. Quanto a mim, este aspecto é essencial a ter em conta até ao fim do percurso como estagiária e num futuro envolvimento profissional, de modo a não deixar desvanecer o rumo das minhas aprendizagens (ou seja, aquilo que eu pretendo fazer com o que aprendi), mantendo a coerência entre os meus objectivos pessoais, académicos e profissionais: as três peças chave do meu projecto de vida.

1.3. O ciclo das decisões: Formação de Adultos; Estágio curricular; Serviço de Formação do Museu da Presidência da República.

Como licenciada em Ciências da Educação, curso que foi entretanto inserido no processo de Bolonha, deparei-me com a possibilidade de prosseguir estudos na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, integrando um mestrado numa das várias vertentes das Ciências da Educação. A minha opção inicial não foi, na realidade, a área de Formação de Adultos, mas sim Educação Intercultural. Desta forma, integrei o primeiro ano de mestrado nessa área e frequentei, no espaço disponibilizado para disciplinas opcionais, todas as unidades curriculares de Formação de Adultos.

O que sucedeu foi que, rapidamente, o meu interesse pela área de Formação de Adultos superou a motivação em continuar na área de Educação Intercultural, pelo menos no formato em que está a ser desenvolvida actualmente. Isto deve-se, não ao facto de considerar esta área pouco motivante, muito pelo contrário, mas à própria estrutura do curso, que, no que diz respeito a estratégias e abordagens pedagógicas.

No presente ano lectivo optei então por dar continuidade à área de Formação de Adultos procedendo à inversão do vínculo da minha inscrição. Depois de tomar esta decisão e concretizados os procedimentos necessários, foi então

altura de decidir o que fazer no segundo ano: estágio curricular; dissertação; ou projecto. Esta foi, de facto, uma decisão fácil, tendo resultado de uma reflexão que já tinha vindo a fazer desde a integração da minha licenciatura no processo de Bolonha.

O facto de ter pouca experiência profissional esteve na origem da minha escolha pelo estágio curricular. Estrategicamente, esta pareceu-me a opção mais viável pois o meu objectivo mais imediato é, de facto, ganhar experiência, visando a integração no mercado de trabalho. Frequentando e participando activamente num contexto real de trabalho visando a construção de bases, o desenvolvimento de competências e ganhar desenvoltura necessária para integrar, de forma mais consistente, um cargo profissional.

Ao nível do local de estágio, a minha ideia inicial foi sempre procurar uma vertente relacionada com o desenvolvimento local, que me permitisse conciliar as minhas áreas de interesse ao nível da Formação de Adultos, da Educação Artística e Educação Intercultural. Posto isto, comecei por contactar o "Grupo do Teatro do Oprimido de Lisboa", recuperando um contacto construído através de um trabalho realizado no ano anterior e posteriormente a associação "Conversas de Rua. Não tendo obtido resposta pela parte do Teatro do Oprimido e, perante a demora em obter uma resposta concreta da associação referida passei a pesquisar outras alternativas.

Fui então estabelecido contacto com o Museu da Presidência da República e consequentemente marcada uma entrevista com a Dra. Sílvia Sá, coordenadora do Serviço de Formação do Museu da Presidência da República que me solicitou a formalização da minha candidatura através de uma carta de motivação e um esboço de propostas a desenvolver no estágio. Cerca de dois meses depois fui informada de que a minha candidatura tinha sido aceite e que devia estar presente no Museu na primeira semana de Setembro para dar início ao estágio.

Até à data da entrevista pensei que o estágio iria incidir no Serviço Educativo do Museu e não no serviço de Formação o que me levou a reequacionar a minha orientação inicial, levando-me a reflectir se estaria realmente disposta, motivada e interessada em desenvolver actividades nesta área.

De facto, ao longo da licenciatura, devo assumir desde já, a área da formação sempre foi algo que nunca me imaginei a aprofundar mais do que necessário, pois tive sempre a ideia de que a oferta de formação disponível no mercado, principalmente no que diz respeito a entidades privadas, tem por base

um funcionamento muito próximo de uma empresa que, tal como todas as empresas, tem como principal objectivo obter lucro, esquecendo até o seu sentido educativo. A ideia de empresas que disponibilizam um catálogo de formação que pode ser "comprado" e "consumido" (por vezes cegamente) por quem está disposto a pagar por isso é, realmente, assustadora. Esta realidade colocou em causa, durante algum tempo, a minha confiança na possibilidade de fazer alguma coisa nesta área que não se apresentasse tão contraproducente quanto isto.

Infelizmente, vi esta ideia pré-concebida confirmar-se em alguns dos exemplos que tive oportunidade de conhecer. Dentro deste prisma, a visão economicista e instrumentalista da formação sobrepõe-se à importância de uma formação ao longo da vida ou simplesmente de aprendizagens significativas a nível pessoal ou profissional.

Não obstante, posso afirmar que uma das unidades curriculares que frequentei, já no primeiro ano deste mestrado, (Organização e Gestão da Formação) contribuiu significativamente para alterar a minha visão sobre formação. Aqui compreendi que é possível conceber um dispositivo de formação que se mobiliza para responder efectivamente aos problemas das pessoas e contribuir para a sua emancipação pessoal e/ou profissional e social. Neste sentido, pude vislumbrar a possibilidade de um serviço de formação encontrar um equilíbrio entre a sua "sobrevivência" e/ou sucesso, com a emancipação das pessoas que o frequentam (formandos, formadores, técnicos de formação etc.). Para isto ser possível é necessário que o dispositivo de formação seja constituído por profissionais competentes, que assumam de facto a responsabilidade de disponibilizar qualidade aos seus públicos, partindo de uma análise aprofundada do que estes pretendem ou desejam, reequacionando e problematizando cada momento do ciclo de formação, visando o seu aperfeiçoamento contínuo e a auto-avaliação, com um forte sentido critico e construtivo pela parte de todos os envolvidos, favorecendo a cooperação e o envolvimento dos formandos nesta construção.

Depois da entrevista, que serviu também como uma sessão de esclarecimento sobre o Museu e o respectivo Serviço de Formação, percebi que estava perante um local onde seria possível integrar uma equipa que me pareceu partilhar dos mesmo valores que eu e de perspectivas e orientações muito semelhantes sobre a formação de adultos. Esta conclusão motivou-me realmente para esta nova etapa académica.

Aceitei então o desafio de integrar um estágio onde poderia desenvolver uma área que aprofundei pouco ao longo do meu percurso académico.

Neste sentido, a concretização de estágio num Serviço de Formação apresentou-se como fundamental para desenvolver competências que sentia ainda pouco estruturadas, (talvez pela desconfiança que sentia em relação a esta área…) pois, como já referi, a minha inclinação vocacional esteve direccionada até ao momento para uma área um pouco diferente (embora sempre integrada na formação de adultos). Assumi portanto este desafio com níveis de motivação elevados e decidida a trabalhar para contribuir positivamente para a instituição em que estou inserida e investir na minha formação intelectual, no sentido holístico, e profissional, mais especificamente.

1. Enquadramento teórico

O objectivo deste ponto será abordar de forma sintética os conteúdos que enquadram o estágio curricular (no sentido em que são determinados pela prática) demonstrando a sua pertinência para a compreensão mais consistente e sistematizada desta experiencia, dos seus resultados e conclusões mas, essencialmente, *demonstrar a sustentação teórica das opções que tomei* durante este percurso de estágio e qual a utilidade de alguns autores para a maior sistematização e compreensão do trabalho no Museu da Presidência da República (MPR).

O encadeamento dos conteúdos tem início numa pequena abordagem histórica da Formação de Adultos, seus princípios e vertentes principais; O processo de acreditação surge em seguida, pois foi a primeira questão que estudei no local de estágio, e foi a partir desse tema que dei início ao levantamento de problemas na instituição e tomei as opções necessárias em termos de objectivos globais do estágio. As opções mais recentes (após construção do projecto e inicio da sua implementação) têm a sua justificação teórica nos temas seguintes deste enquadramento: diagnóstico de necessidades; avaliação da formação e o especial enfoque numa vertente da avaliação que implementei na instituição, a avaliação de impacto.

Muito embora todos estes temas teóricos sejam novamente abordados ao longo de todo o relatório, gostaria de destacar 4 sub-temas teóricos que não abordarei aqui neste enquadramento mas mais adiante no capítulo correspondente à caracterização da instituição (capítulo seguinte), por me parecer mais pertinente: a **questão das organizações aprendentes e configurações organizacionais, investigação-acção e trabalho de projecto.**

2.1 Formação de Adultos

Muito embora não seja o objectivo deste tópico explorar e apresentar exaustivamente o enquadramento histórico e conceptual da área de Formação de Adultos, apresento em seguida, de uma forma tão sintética quanto possível, algumas questões essenciais desta área de formação. Ao longo deste trabalho darei

primazia ao termo formação de adultos e não educação de adultos de formação para manter a coerência com o próprio nome que foi atribuído à minha área de formação (exceptuando as situação em que me refiro a autores que usam outro termo). No entanto, quero destacar que a minha perspectiva pessoal é de que o tende para um preferência para a expressão Educação de Adultos, na mesma linha de pensamento de Canário (2000), na obra "Educação de Adultos: um campo e uma problemática. Esta obra, pela sua clareza, objectividade e referências de autores essenciais, serviu como minha referência principal para abordar este tópico e ainda para a justificação da pertinência de algumas das minhas opções e perspectivas, nomeadamente relativas á caracterização metodológica do trabalho desenvolvido no MPR, tal como demonstrarei mais adiante.

Segundo Canário (2000), a Educação de Adultos existiu desde sempre, já que se caracteriza como um longo processo permanente que se confunde com o acto de existir de cada indivíduo. Emergindo da filosofia das luzes, a tradição da formação de adultos desenvolve-se após a revolução francesa, durante o séc. XIX e primeira metade do séc. XX. Nos termos de Canário (2000) citando Noel Terror (s.d), gira "em torno de quatro factos essenciais: nascimento e emergência do conceito; iniciativas do Estado no sentido de tomar a seu cargo a alfabetização de iletrados; incitativas associadas à formação profissional e à educação política visando o exercício do sufrágio universal." A área consolida-se tendo por base fundamental iniciativas de origem não estatal, de origem popular, tais como politica, sindical e a associativa. Este período antecipa o pós segunda guerra mundial, altura em que há um "claro protagonismo do estado" (2000: p.11) resultando naquilo que o autor denomina uma explosão da Educação de Adultos, com o crescimento exponencial da oferta educativa, de forma deliberada e sistemática.

Neste período de rescaldo de guerra o autor demonstra a importância dada à educação de adultos, que, num primeiro momento, se centra na Europa devastada pela guerra e, posteriormente, se alastra para os países do Terceiro Mundo. Este ponto de viragem é marcado pela conferência de Montreal em 1960, em que se sublinha o papel da educação de adultos nos processos de desenvolvimento económico nacional e internacional. Destaca-se aqui a forte relação entre a Educação de Adultos e desenvolvimento, ilustrada pelas surpreendentes declarações Julios Nyerere, primeiro presidente da República da Tanzânia, citadas por Canário (2000:p.13):

"Devemos em primeiro lugar, instruir os adultos. As nossas crianças não desempenharão nenhum papel importante no nosso desenvolvimento económico, no decurso dos próximos cinco, dez ou mesmo vinte anos, enquanto que o impacto dos adultos se faz sentir a partir de hoje mesmo."

Na sua abordagem o autor prossegue a caracterização da Formação de Adultos como marcada pela heterogeneidade e por um processo de complexificação que se traduz em três planos distintos: práticas educativas; diversidade de instituições implicadas; e diversidade da figura do educador. O território da Formação de Adultos é definido então a partir dos anos 60, correspondendo à *Alfabetização, Formação Profissional, à Animação Sociocultural; e Desenvolvimento Local*. Pela sua utilidade e carácter articulado e objectivo destaca-se aqui o conteúdo relativo distinção entre *pólos da Formação de Adultos* (p.14-18), que é complementado pela apresentação dos seus *princípios essenciais* (p.21-22), que sintetizo em seguida. Os princípios essenciais da formação de Adultos, descritos por Canário (2000) citando António Nóvoa (1988) (p. 21-22)**,** serviram de orientação base ao desenvolvimento do meu trabalho de estágio, apresentando-se como os pontos de partida à luz dos quais tento interpretar os seus resultados e implicações.

Pólos da Formação de Adultos

1. Desenvolvimento de uma oferta formativa de segunda oportunidade dirigida a adultos marcada por incitativas orientadas para a alfabetização, nomeadamente no Terceiro Mundo
2. Processos de formação profissional contínua, dominante nos dias de hoje, orientados para a qualificação e requalificação acelerada da mão-de-obra, requisitos de uma política desenvolvimentista. Perspectiva relacionada com a Educação Permanente.
3. Processos de intervenção orientados para o desenvolvimento local, encarado pelo autor como um pólo essencial para a reflexão sobre conceitos e práticas da formação de adultos, já que vai ao encontro à referencia dominante desta área: questionamento dos fundamentos da forma escolar e por ser um

pólo ilustrativo da relação dinâmica e global dos processos (que incluem a animação, alfabetização e formação profissional);

4. Animação sócio-cultural, não circunscrita à ocupação de tempos livres mas antes como uma estratégias de intervenção social e educativa ao serviço de projectos de desenvolvimento em contextos socialmente deprimidos.

A formação de adultos, que se inspira num carácter de *criação de condições para mudança a transformação social*, dá enfoque ao indivíduo, e ao desenvolvimento das capacidades necessárias para que este, de forma autónoma, possa lograr os seus objectivos pessoais e colectivos. Estes princípios estiveram presentes ao longo de todo o meu estágio e contribuíram significativamente para a interpretação/caracterização do funcionamento do serviço de formação do Museu da Presidência da República e dos resultados obtidos na sequência do desenvolvimento do meu projecto de estágio, numa perspectiva crítica, visando detectar os aspectos mais e menos desenvolvidos para fazer propostas de construtivas.

Canário (2000), citando Gérard Bogárd (1991), ilustra isso a dimensão transformativa, e colectiva da formação de adultos, quando se refere à sua dimensão cívica:

"A natureza desta educação para adultos estará, portanto, estreitamente ligada ao tipo de sociedades que se desejar promover, e por conseguinte, ao grau de democracia, de igualdade de oportunidades e de possibilidade para os indivíduos de concretizar as suas liberdades e os seus direitos."

Posto isto e, referindo-se às diversas fases que marcaram a relação desta área com o *modelo escola*r, o autor recorda como tem sido marcada até à actualidade por uma tentativa de ruptura, tendendo superar a *universalidade dos conteúdos*, a *estandardização e produção em serie de situações de formação,* e sobretudo, a *fechamento da instituição escolar sobre si própria*.

Coloca-se então a questão de compreender de que modo concreto poderá dar-se essa ruptura. O autor refere pistas, que remetem para um pensamento que relaciona socialização e educação, e que valoriza fortemente a experiencia, visando

uma articulação com o campo pedagógico, institucional, organizacional e com um campo social mais abrangente, passando por uma educação à medida da singularidade de cada indivíduo.

O papel do formador é aqui apresentado como alguém que cria condições para a construção de conhecimento, partindo de problemas concretos e apresentando desafios que impulsionem a sua resolução. Curioso é perceber o rompimento com as metodologias mais defendidas noutras áreas, e também mais comuns actualmente, tais como pedagogia activa ou metodologias não directivas, encaradas por este autor como uma forma de transmissão de saberes "de quem sabe para quem não sabe". O facto de ter sido referido aqui este aspecto despertou-me para a reflexão sobre este tema, pelo que consigo agora compreender e concordar com esta afirmação, no sentido em que estas metodologias, muito embora sejam apresentadas como inovadoras e actuais, não substituem, de facto, a resolução de problemas concretos que partem de quem está interessando em fazer essa resolução. Ao formador cabe sinalizá-los devidamente e transformá-los em "exercícios" ou "situações pedagógicas" próximas do local onde estes existem, implicando a responsabilização de quem os pretende resolver.

O formando é aqui um "co-fundador" sua formação, para que o "trabalho possa incidir mais na compreensão do meio físico e social, bem como na construção de esquemas adequados de acção." Canário (2000, p.25).

Como referência para a construção do meu projecto de estágio e condução da sua implementação tive como *referências essenciais as tendências de evolução das políticas e práticas de educação de adultos* presentes na nota síntese publicada por Barbier (1991), e descritas por Canário (2000). Passo em seguida a sintetizar aquelas que se revelaram mais úteis para a interpretação da experiencia e resultados do estágio:

- ***"Finalização das formações relativamente ao seu contexto"***, pela definição de objectivos articulados com o campo de trabalho não apenas em termos pedagógicos mas sob a forma de capacidades profissionais, sendo esta orientação marcada por trabalhos de reflexão e investigação sobre a prospectiva; engenharia da formação, formação acção, a gestão da formação e auditoria;

- **"*Individualização dos percursos*",** construída em oposição ao modelo escolar, entendida como um "processo que muda o estatuto de quem aprende", e não como mais um método, assenta na ideia de um "processo educativo que se confunde com o ciclo vital e corresponde a processos individualizados de aquisição e construção da autonomia";
- ***"Formação e investigação"*:** esta tendência remete para a forte interligação entre as duas vertentes, tendo em vista o seu conhecimento mais aprofundado e, essencialmente a produção de mudanças. O formando é aqui encarado como um "actor-prático". (Retomarei este tema na caracterização do serviço de formação do Museu da Presidência de Republica, pois defendo, a partir da minha experiencia, que a Investigação-acção e o trabalho de projecto são as metodologias fundamentais que servem de pano de fundo e linha orientadora para todo o trabalho desenvolvido neste serviço);
- **"*O desenvolvimento da formação integrada no exercício do trabalho*",** partindo-se do principio de que "o exercício do trabalho é, ele próprio, produtor de competências", há uma tendência para aproximar a formação do espaço e do tempo dos actores. A investigação neste âmbito evidenciou uma "complexidade de competências produzidas; o "alargamento do campo representacional; o alargamento de competências cognitivas polivalentes; desenvolvimento de disposições de autonomia, responsabilidade, motivação, sentido de iniciativa, capacidades relacionais";
- ***Introdução de novos produtos e de novas tecnologias***. Tal como o autor indica, os resultados da investigação a este nível remetem para o "requestionamento das práticas de formação em torno de questões como autonomia da aprendizagem em relação a uma prática de ensino; a do papel da instituição e dos formadores na concepção e realização das acções formativas; a do papel, possibilidades e limites das tecnologias na automatização das aprendizagens e na perspectiva de auto-formação;
- **"*A tomada em consideração das estratégias de aprendizagem na formação*",** remetendo para a dimensão cognitiva dos processos de aprendizagem reveladora da forte interacção entre a formação de adultos e outras modalidades de educação.

2.2.Processo de acreditação

O conhecimentos dos procedimentos e requisitos de acreditação foram determinantes numa fase inicial do estágio, pois foi a partir da análise processo que fiquei a conhecer a instituição e que compreendi quais os problemas mais urgentes a resolver, definindo a partir dai os meus dois grandes objectivos de estágio (Desenvolver os domínios de diagnóstico de necessidades e avaliação e acompanhamento).

Para construir um maior domínio sobre este tema fiz uso versão 1.07 do Guia de Apoio ao Utilizador da DSQA (Direcção de Serviços de Qualidade e de Acreditação) disponibilizado no site da DGERT (Direcção-Geral do Emprego e das relações de Trabalho)

Tal como descrito neste documentos o Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras, com todas as suas atribuições, foi integrado a partir do dia 1 de Setembro de 2007, na Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), e passou a constituir a Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA). A Acreditação de Entidades Formadoras, actualmente é da responsabilidade da DGERT – DSQA, e abrange todas as entidades privadas do Continente. Foi criado em 1997, pela Portaria nº 782/97 de 29 de Agosto, estando desde então em funcionamento.

As principais vantagens enunciadas no referido site para as organizações acreditadas são as seguintes: uso da marca de Acreditação, sinal de comprometimento da entidade com a qualidade da sua formação; a possibilidade de se certificar da qualidade da sua actuação, através do retorno obtido durante o processo de Acreditação e de Acompanhamento; a possibilidade de distinção de outras entidades não acreditadas; inclusão nas listas de entidades acreditadas divulgadas pela DGERT; possibilidade de construção de parcerias; acesso a apoios públicos, para desenvolvimentos de programas de formação no âmbito do QREN; isenção de IVA nos termos do Artº 9º do código do Imposto sobre Valor Acrescentado. Reconhecendo estas mesas vantagens, o Museu da Presidência da República almeja obter acreditação por parte desta entidade em todos os domínios previstos.

2.3.Diagnóstico de necessidades

Ao nível do enquadramento teórico não podia deixar de mencionar este tema por dois motivos: o primeiro relaciona-se com a sua óbvia articulação com os meus objectivos de estágio, que apresentarei mais adiante, e que se baseiam em questões ligadas precisamente ao diagnóstico e avaliação. O segundo, que foi na verdade o fundamental no sentido em que dá origem ao anterior, relaciona-se com o facto ter usado como inspiração inicial as metodologias que aqui apresento como instrumentos de construção de uma caracterização ajustada à instituição (Análise PMI) e levantamento de problemas, no sentido de definir o meu campo de intervenção, que resultou no projecto de estágio (também apresentado mais adiante), partindo do levantamento de problemas na instituição ("Árvore de Problemas")

No ciclo da Formação constata-se que existe todo um conjunto de factores que influenciam a sua optimização. Desta forma, torna-se pertinente perceber a noção de necessidade de formação e o contributo deste factor para a formação em si.

Segundo Alain Meignant (1999), a noção de necessidade de formação *"é resultante de um processo de formação que associa os diferentes actores interessados e traduz um acordo entre eles sobre os efeitos a suprir por meio de formação"*.

Esta noção de necessidade de formação definida põe em evidência uma dimensão social da necessidade, traduzindo um compromisso entre actores envolvidos neste processo formativo e uma dimensão operacional em torno de um efeito que é necessário colmatar mediante uma acção.

Contudo, nem sempre esta acção poderá ser corrigida através da formação, mas sim, por exemplo, através do recrutamento de recursos humanos ou mobilidade dos mesmos (Meignant, A. 1999).

Neste sentido, a análise de necessidades de formação ou diagnóstico, constitui-se como sendo uma primeira etapa de um processo que se pretende direccionado para a resolução dos problemas dos seus intervenientes. Este vem a ser um conhecimento sobre algo, uma descrição minuciosa de algo que é feito pelo formador; um juízo declarado ou proferido sobre a característica, a composição, os comportamentos, a natureza da situação, com base nos dados ou informações

obtidas por meio da análise, procurando potenciar a formação a qualquer público (e estes constituem-se como sendo heterogéneos), casos ou situações. Exemplificando: Que motivos levam a que determinadas pessoas venham para uma situação de formação específica? Porque precisam elas de formação na área X? Que tipo de formação? Quem são aquelas pessoas/formandos? O que fazem? Que tipo de rotina têm?

Como tal, formação não se faz no vazio, esta implica custos e esperam-se naturalmente ganhos, sejam de que natureza for.

Quando um problema é encarado como carecendo de uma resposta formativa, desencadeia-se um processo de diagnóstico das necessidades de formação tendo em vista uma configuração da acção que deverá visar respostas que deverão traduzir-se num ajustamento dos desempenhos profissionais esperados aos objectivos definidos pela organização/empresa.

Desta forma, entende-se por diagnóstico uma investigação ou uma análise da causa ou da natureza de uma condição, situação ou de um problema; uma afirmação ou uma conclusão respeitante à natureza ou à causa de determinado fenómeno, permitindo saber o que se passa, o que acontece dentro e em torno de um processo de formação em que se está a trabalhar.

Para se obter um bom diagnóstico de formação é possível recorrer a diversos métodos que devem ser adaptados a cada situação. Não existe, forçosamente, um "padrão" que nos indique o caminho a seguir para fazer um bom diagnóstico/análise de necessidades. Há sim, vários métodos e possibilidades a que o formador pode recorrer sem que nada o impeça de usar vários em simultâneo.

De acordo com Figari (1996), existe um potencial de informação importante facilmente acessível numa instituição, que se distribui por arquivos; junto dos responsáveis da organização; e literatura disponível sobre o sector ou sobre o sistema em que este se insere. Já de acordo com o Manual de Formação para Empresários da AEP (Associação Empresarial de Portugal), a realização do diagnóstico deve passar por um momento de reflexão aprofundada e análise documental, (aspecto que tomei seriamente em consideração nas minhas primeiras semanas de estágio)

As conclusões desta reflexão poderão servir de base para a tomada das principais decisões estratégicas. Esta fase permite identificar, caracterizar e

evidenciar a realidade em questão, assim como as possibilidades de desenvolvimento da formação.

Ainda segundo este manual são sugeridas três metodologias de análise de necessidades: "Árvore de Problemas"; Análise Sectorial e Análise PMI.

A metodologia da "Árvore de Problemas" permite identificar, qualificar e dimensionar os problemas de uma organização a nível interno e da sua relação com o mercado. Quanto aos sujeitos que não estão associados a nenhuma organização e que pretendem obter formação, esta metodologia permite identificar os problemas tanto a nível pessoal como profissional. A principal característica desta metodologia é permitir uma análise exaustiva de todos os problemas identificados, atribuindo-lhes relações de causalidade. Ao ser criada uma "Árvore de Problemas" estes aparecem na sua verdadeira dimensão e importância, o que torna possível tomar as medidas necessárias à sua resolução.

A Análise Sectorial, num contexto organizacional, pretende obter uma panorâmica sobre as características mais importantes a ter em conta, como por exemplo, o estádio de desenvolvimento da empresa, o tipo de competidores, o dinamismo, a atractividade, a dimensão actual e perspectivas de crescimento.

No que diz respeito à Análise PMI (Aspectos **P**ositivos, Aspectos **M**enos Positivos e Aspectos **I**nteressantes), esta possibilita uma descrição do negócio da organização e à sua análise em duas vertentes: evolução da organização desde a origem e uma síntese da situação actual evidenciando as suas potencialidades, debilidades e desafios.

È importante referir que, muito embora, estas metodologias estejam mais direccionadas para organizações empresariais, todas têm potencial para serem adaptadas a outras situações. Estas não devem ser encaradas como "fórmulas", mas como ideias ou pontos de partida para a construção de um diagnóstico à medida de cada pessoa ou situação.

Alguns exemplos de técnicas de recolha de dados que podem ser utilizadas passam por questionários, entrevistas, brainstorming, observações, conversas informais, entre outras. Para a análise posterior da informação recolhida, poderá recorrer-se a técnicas como a análise de conteúdo, de funções, de capacidades, de competências, entre outras.

Gostaria ainda de destacar que diagnosticar não será para mim mais do que um dos procedimentos de avaliação, muito embora ocorra num momento anterior à

formação em si. Esta distinção e feita na medida que é assim exposta ao nível dos domínios de formação definidos. Seguem-se as orientações principais relativas á questão da avaliação.

2.4.Avaliação da Formação

Segundo Charles Hadji (1994), o acto de avaliar, significa atribuir um sentido ou valor, realizado pela confrontação entre uma situação real e uma situação desejada.

O primeiro aspecto (situação real) corresponde ao *referido* e é constituído pelo conjunto de observáveis através dos quais o real/concreto é captado, sendo construído com a ajuda de instrumentos de observação que servem para produzir informação para a avaliação. Resulta, portanto, da situação concreta observada na realidade e dos dados de facto (o que se produziu efectivamente).

A segunda, corresponde ao *referente*, ou seja, um modelo ideal que articula as intenções mais significativas em referencia ao projecto, e a partir das quais se vão estabelecer normas e critérios de apreciação. È portanto uma articulação entre o projecto, ou intenção de mudança, e os dados do dever-ser: o que é idealmente desejado ou esperado tendo em conta normas critérios de apreciação.

Segundo o Guia para a Concepção de Cursos e Matérias Pedagógicos do IQF (2004) existem diversas dimensões avaliativas que devem ser tidas em conta em momentos diferentes, que são as seguintes:

- Antes da formação (avaliação ex-ante): nas dimensões relativas aos resultados do diagnóstico de necessidades de competências, as características da proposta formativa preconizada a o perfil de entrada dos participantes na formação;
- Durante a execução da formação (avaliação on going): ao nível da reacção (as expectativas iniciais dos participantes, o desempenho dos vários agentes que intervêm, os conteúdos desenvolvidos, a organização de suporte à formação os métodos pedagógicos aplicados, a documentação de apoio.) e ao nível de aprendizagens (A aquisição/desenvolvimento de comportamentos e resultados individuais)

- Após a execução da formação (avaliação ex-post) no regresso ao local de trabalho: na dimensão relativa aos comportamentos e resultados individuais (mudanças verificadas nos comportamentos de trabalho como alteração de métodos, introdução de inovações ou maior autonomia individual, resultados decorrentes dessa alteração de comportamentos ou as necessidades de novas competências);
- Após a execução da formação depois de aplicados os adquiridos e produção de resultados: ao nível da avaliação de resultados no que diz respeito ao painel de indicadores da organização, impactos de desempenhos individuais /colectivos nos resultados da organização, a relação custo-benefício associado à formação desenvolvida e o retorno de investimentos efectuados na formação.
- Impacto da formação ao nível das comunidades/regiões ou países: como os contributos para o desenvolvimento das competências de uma determinada comunidade, os resultados das analises que contrapõem benefícios globais versus custos totais da formação e os interesses das populações versus medidas de politica associadas ao desenvolvimento das comunidades em questão.

Não excluindo aqui a pertinência da sugestão metodológica deste manual, parece-me que é apenas privilegiada a dimensão profissional da formação, não sendo contemplada uma das dimensões que o Serviço de Formação também pretende potenciar, ao nível das suas intenções gerais, a dimensão de desenvolvimento pessoal e cívico.

2.4.1.Avaliação de impacto da formação

Embora todas as dimensões da avaliação se revelem urgentes, a avaliação de impacto foi uma área que se revelou pertinente abordar. Posto isto, o que significa realmente avaliar impacto de uma formação e de que forma é possível fazê-lo?

Segundo Remi Castioni (1999) avaliar o impacto é medir os resultados dos efeitos de uma política. A avaliação de impacto tem como objectivo determinar se houve modificação; a magnitude desta modificação; que segmentos afectou e em

que medida; e quais foram as contribuições dos distintos componentes da política para lograr os seus objectivos. Analisando ainda o manual de Avaliação da Formação da Associação Empresarial de Portugal (2002), a avaliação de impacto integra como principal objectivo apurar o impacto da aprendizagem na valorização humana e técnico profissional dos formandos e na organização, visando responder a duas questões: Os formandos mudaram mesmo? E a empresa e organização também mudaram?

Ainda segundo esta última obra referenciada, a avaliação do impacto da formação insere-se no campo dos resultados da formação na actividade da empresa que é um nível geralmente aplicado a cursos de formação que procuram resolver problemas específicos causados pela falta de conhecimentos ou qualificações. Esta definição acentua a necessidade deste tipo de avaliação da oferta de formação no Museu da Presidência da República. Como tenho tido oportunidade de verificar, (tanto pela análise dos questionários de avaliação da satisfação e levantamento de necessidades, como pelas conversas informais e observação), a principal motivação para os formandos frequentarem os cursos relaciona-se com a necessidade de resolver questões profissionais específicas.

Existem de facto muitas pessoas que, por iniciativa própria desenvolvem uma actividade profissional em áreas distintas da sua formação inicial e procuram resolver os problemas com que se deparam frequentando cursos específicos. Muitos inquiridos queixam-se mesmo do facto de certos cursos serem demasiados abrangentes, exigindo cursos mais específicos e sobretudo, práticos.

Em diversas leituras que tenho vindo a fazer, e em que as referidas não são excepção, a avaliação de impacto surge como uma forma de avaliação muito almejada pelas entidades formadoras. No entanto, em nenhuma é realmente clara relativamente a uma forma fiável de o fazer, sendo em todas referida a sua dificuldade a vários níveis, seja em estabelecer relações causais directas entre formação e os resultados de uma empresa seja em isolar factores de influência nos resultados, dada a existência de diversos factores externos que podem estar na origem de uma determinada transformação ou resultado, que agem, por vezes, em simultâneo.

A minha intervenção a este nível visou as alterações provocadas pela formação em causa, procurando detectar se foram resolvidos alguns dos problemas

que existiam anteriormente e de que forma a actuação e produção foi afectada nos locais de trabalho ou na vida dos participantes.

Segundo Caetano (2007), um dos modelos de avaliação mais predominantes na investigação e reflexão sobre a temática de avaliação é modelo de Kirkpatrick, elaborado em 1959, facto este que vai ao encontro da maioria das leituras que efectuei ao longo do estágio. Esta taxonomia estrutura-se em três níveis de avaliação, que apresento em seguida:

- *Reacção*, que corresponde às reacções ou opiniões dos formandos ao nível do que sentem e pensam sobre a formação, que, n o caso do museu é recolhido num momento imediatamente posterior à mesma. Este nível remete para as emoções e tem sido medido através da recolha de opinião sobre o grau de satisfação relativo a questões como os conteúdos, os formadores, os métodos e materiais, por exemplo;
- *Aprendizagem*, ou seja, "aquisição aumento ou melhoria dos seus conhecimentos ou competências, ou modificação de atitudes, como resultado da formação" (Caetano, 2007: p.21) Segundo este autor, a análise a este nível tem incidido sobretudo na aquisição e desenvolvimento de conhecimentos declarativos processuais e técnicos e menos frequentemente na reconceptualização de esquemas mentais, mais envolvidos na mudança de atitudes ou valores. No entanto o grau de aprendizagem adquirido pode não chegar a sedimentar-se e não resultar, efectivamente ou mudança de atitudes e comportamentos. Os testes para averiguar os niveis de aprendizagem podem ser realizados imediatamente após a formação; algum tempos depois da formação ou ambas as situações;

A literatura científica revela que a maioria dos estudos nesta área revela que a formação tem sido realizada sobretudo nos dois primeiros níveis. (Caetano, 2007), talvez por motivos que passam pela sua facilidade de aplicação, através de questionários de satisfação e testes formais de avaliação de aprendizagem. No entanto a argumentação da grande maioria dos documentos que li e também a do referido autor aponta para a urgência em mobilizar esforços para superar estes níveis de avaliação, já que as aprendizagens terão pouco valor se não forem mobilizadas para o desempenho profissional.

As limitações dos dois níveis apresentados incidem no facto de não permitirem fazer inferências sobre os efeitos específicos de formação no desempenho profissional dos formandos, para além de que o facto de registarem positivamente um programa não significa que aquilo que aprenderam venha a ser efectivamente utilizado no desempenho das suas funções. Esta afirmação encontra a sua consistência no facto de uma pequena percentagem do que é aprendido ser efectivamente mobilizado. Os níveis seguintes propõem-se a ir além dos níveis anteriores:

- O terceiro nível focaliza-se então no *comportamento* dos formandos depois da formação e pretende averiguar de que forma e em que medida as aprendizagens, competências, comportamentos são transferidos para o contexto de trabalho;
- O quarto nível considera os *resultados* da formação para a organização (tal como o aumento de vendas, produtividade, aumento de lucros etc.).

Por *transferência positiva* entende-se aqui o grau de aplicabilidade no trabalho das competências técnicas e sociais e comportamentos aprendidos no processo de formação. Para que seja possível afirmar a existência desta transferência é necessário que sejam generalizadas competências e comportamentos no contexto de trabalho e mantidos durante um período de tempo após a formação.

Posto isto, interessa para este trabalho compreender que aspectos se podem relacionar com a transferência de aprendizagens. Segundo Caetano (2007), baseando em Holton III, 1996, a literatura teórica e empírica sugere que a transferência da formação está associada e três factores:

- *Concepção da formação*: a este nível há que garantir o ajustamento de conteúdos da formação à exigência do trabalho dos formandos, tanto em termos de relevância como em termos de relevância dos conteúdos), para além de garantir modelos e práticas pedagógicas que garantam que os formandos aprendem realmente o que se pretende que aprendam e, principalmente, que aprendam a aprender. Á Concepção da formação é ainda atribuída a função de criação de oportunidades para a transferência, o que implica conhecimentos sobre as circunstâncias em que isto ocorre;

- *Características dos formandos:* A este nível registam-se competências dos formandos (como capacidade cognitiva e experiencia profissional e factores de personalidade, tais como a conscienciosidade, a necessidade de realização, a ansiedade e resultados da formação);
- *O Ambiente de trabalho,* apresenta-se também fundamental, com fortes implicações ao nível da cultura e do clima organizacional. Relativamente a isto o auto demonstra-nos a importância deste factor sublinhando o seguinte:

"A pesquisa empírica tem sugerido que um clima facilitador de transferência está associado à existência de recursos adequados, às oportunidades criadas para os trabalhadores utilizarem as competências aprendidas, à frequência do feedback sobre o desempenho e de apoio dos pares e da hierarquia e à percepção de que haverá consequências positivas para o desempenho pela utilização do conteúdo da aprendizagem. (Caetano (2007) citando Colquit (2000), Noé (1986) e Rouiller e Goldstein (1993): p. 27)

Expostas as bases teóricas fundamentais para este percurso, segue-se a caracterização da instituição de acolhimento.

3. Caracterização da Instituição

3.1 Museu da Presidência da República

Para fazer esta caracterização servi-me do livro de apresentação do Museu da Presidência da República, de outras caracterizações já efectuadas (pela própria instituição e por alunos da FPCE) e da minha convivência diária com o espaço e as pessoas do MPR.

Inspirado numa ideia de proximidade do presidente aos cidadãos que representa, o Museu da Presidência da República é criado por Jorge Sampaio pela altura do seu mandato presidencial.

Partindo de objectivos culturais e cívicos e estando prevista a sua independência e autonomia total do ponto de vista cientifico e cultural, cria-se um Museu de História Contemporânea, Politica e Institucional que visa ser um exemplo

de aproveitamento das novas possibilidades de difusão do conhecimento e da divulgação da cultura (Sampaio, 2004).

Segundo informação disponibilizada pelo Director do MPR, Diogo Gaspar (2004), partindo de uma pequena colecção, que reuniu mais de uma centena de peças, todas elas presentes de Estado deixados à Presidência da República pelo General Ramalho Eanes, uma equipa de técnicos pluridisciplinar empreendeu aquilo que chama uma "verdadeira operação de investigação e resgate da memória referente a todos os Presidentes desde 1910".

Ainda segundo o Director do Museu da Presidência da República, a criação do Museu veio dar cumprimento a um objectivo institucional de transmitir um conhecimento mais profundo sobre a história da República Portuguesa e dos diferentes chefes de estado, tanto aos cidadãos nacionais como estrangeiros. Para tal, parte-se aqui de uma visão renovada da actividade museológica, centrada na dimensão social e no serviço à sociedade.

Partindo da ideia de aproximação do museu aos cidadãos, as estratégias são baseadas numa estrutura conceptual inovadora e no recurso às novas tecnologias de interpretação e comunicação, privilegiando a componente interactiva, de modo a potenciar uma maior envolvimento dos seus visitantes. Nas suas palavras:

"*Com a interactividade, o utente deixa de ser uma espectador passivo para tomar decisões e se converter em sujeito activo, que pode interagir sobre a massa de informação. A interactividade fomenta as aprendizagens e permite uma construção autónoma do conhecimento, estabelecendo um justo equilíbrio entre a necessidade de informação e o desejo de resposta."* (Gaspar, Diogo, 2004)

Esta afirmação, fortemente orientada para a comunicação, remete para os dois grandes objectivos do MPR: promover uma pedagogia cívica, disponibilizando uma informação acessível, cientificamente fundamentada e actualizada sobre a instituição presidencial e seus titulares, a sua história e o lugar que ocupa na arquitectura constitucional portuguesa; e promover a cultura e ciência, na medida em que o museu e o arquivo a este associado funcionam como um incentivo para a realização de estudos históricos, políticos e sociológicos da história institucional e da evolução da sociedade na sua relação com o Estado.

Segundo a informação contida no site do Museu da Presidência da República, o projecto museológico assenta em cinco grandes objectivos:

- Criar um lugar de conhecimento e divulgação pública da história e da instituição, nomeadamente pela divulgação do papel e da acção da Presidência da República na sociedade portuguesa e junto da comunidade internacional;
- Fomentar o interesse pelo estudo da história da Presidência da República e pela vida e obra dos vários Presidentes;
- Desenvolver o trabalho de catalogação e inventariação do património pertencente ao museu e a outras instituições ou particulares, que pela sua história ou ligação aos diferentes Presidentes se enquadrem nos objectivos deste museu e da sua acção;
- Fomentar o conhecimento e o apreço pelo património cultural associado à Presidência da República, tanto de objectos como de espólios documentais, nele se enquadrando o Palácio de Belém;
- Salvaguardar e valorizar o património do Estado através da correcta conservação e exposição das espécies que compõem o seu acervo ou daquele que simplesmente aí se encontra depositado, bem como através da aquisição de peças.

Relativamente ao espaço físico, o MPR distribui-se por duas áreas, sendo o primeiro dedicado à República e os seus presidentes, abordando os Símbolos Nacionais, os Presidentes da República e os poderes do Presidente da República; e a Galeria de Retratos do Palácio de Belém que integra também os presentes de estado e as ordens honorificas.

De forma a prosseguir com o objectivo de aproximar o Chefe de Estado aos cidadãos, o MPR desenvolve, paralelamente à exposição permanente, exposições temporárias, itinerantes por vários pontos do país.

Em termos orgânicos, o MPR subdivide-se entre o Serviço de Formação; Arquivo; Colecção; Educativo; Comunicação; Actividades culturais; Investigação e Tecnologia da informação.

Actualmente foram construídos novos espaços para cada serviço, sendo que o serviço de formação e serviço educativo estão no mesmo espaço, em salas separadas com comunicação. Anteriormente (ao longo da maior parte de tempo do meu estágios) estive a partilhar uma sala com membros de vários serviços diferentes, o que dificultava a comunicação com a coordenadora do serviço de

formação. Actualmente a comunicação é favorecida por partilharmos um espaço que permite mais privacidade e trabalharmos frente a frente, partilhando documentos e comentários.

3.2. O Serviço de Formação do Museu da Presidência da República

O Serviço de Formação do Museu nasce como uma estratégia de aproximação à comunidade (orientação fundamental do museu) e baseia-se em princípios de aprendizagens ao longo da vida, tendo como objectivo trazer até si a missão educativa, convencionalmente atribuída à escola e a outras instituições que reproduzem este modelo. Deste modo pretende apresentar-se como uma alternativa no campo da formação, tal como expresso na seguinte afirmação de Ana Teresa Santa-Clara (2004), anteriormente responsável pelo Serviço de Formação do MPR:

"Atento a este pulsar o Museu da Presidência da República assume a sua participação neste movimento de pulverização dês espaços e das responsabilidades no domínio da formação: movimento de abertura e diversificação, que é concomitante com o fim do monopólio das instituições escolares como entidades formadoras. Diversificação dos lugares mas também dos formatos, das modalidades, dos modos de relação entre o que procuram a formação e dos que ajudam a adquiri-la."

Esta afirmação tem utilidade para compreender o clima de abertura existente ao nível das intenções documentais.

As actividades de formação organizam-se em torno de três áreas temáticas fundamentais, adiante apresentadas, que são as que derivam directamente dos conteúdos e dos objectivos do MPR. Em cada uma destas áreas, a estruturação geral do plano de actividades e a indicação de um leque de formadores e conferencistas para os diversos temas, são da responsabilidade da Coordenadora Projecto, actualmente a Dra. Silvia Sá.

- **História contemporânea de Portugal**

As acções de formação em temáticas dentro da História Contemporânea de Portugal, são justificadas pela necessidade de contrariar alguma tendência para um generalizado desconhecimento relativamente à nossa história recente e, portanto, em relação às instituições e ao modo de organização da sociedade democrática, cujos pilares se constituíram ao longo dos últimos 100 anos.

Por outro lado esta área vai ao encontro de uma manifesta apetência, por parte de grupos sociais cada vez mais alargados, em procurar aumentar o seu nível de conhecimentos sobre o passado, conscientes de que a compreensão das motivações que subjazem aos comportamentos humanos e ao evoluir das sociedades se tornou, no actual quadro de conflitos e de tensões à escala mundial, uma ferramenta imprescindível para a compreensão das relações entre indivíduos e entre Estados.

- **Património**

Com esta área de formação pretende-se mobilizar o leque de objectos e contextos artísticos que envolvem o Palácio de Belém e a instituição presidencial: núcleos arquitectónicos, jardins, escultura, pintura e artes decorativas, bem como todo o espólio documental e arquivístico a que a constituição do Museu permitiu dar corpo.

O Museu da Presidência e o Palácio de Belém possuem um espólio móvel e não móvel que cobre diversas épocas e horizontes estilísticos, permitindo pensar acções de formação em moldes temáticos transversais, articulando a formação artística com a protecção e salvaguarda do património.

- **Educação para a cidadania**

A área da educação para a cidadania é apresentada como incontornável no quadro de um programa de formação de uma entidade com as características da Presidência da República.

Existe hoje uma percepção generalizada da incapacidade, por parte das instituições da democracia, em responder a um bom número de situações de conflito, de exclusão, de atropelo aos direitos dos cidadãos, e em assegurar o cumprimento de regras básicas de convivência em sociedade. O cepticismo e o sentimento de impotência perante este estado de coisas tem aumentado mas, simultaneamente, têm vindo a multiplicar-se iniciativas que visam inaugurar novas

formas de intervenção para responder a essas bolsas de problemas que as instituições públicas se revelam, muitas vezes, incapazes de resolver.

A promoção de acções de formação no âmbito da educação para a cidadania permitirá ir ao encontro desta necessidade social crescente em adquirir ferramentas e mecanismos de intervenção, e acordar uma insatisfação crítica junto daqueles que porventura ainda não estejam despertos para tal.

A implementação desta área de formação é resultado do anseio de que a Presidência da República se manifeste como uma instituição de referência para a promoção de uma vigilância crítica e de uma cidadania responsável junto das novas gerações.

A actividade do serviço de Formação do MPR desenvolve-se nos seguintes domínios de intervenção: planeamento; concepção; organização e desenvolvimento, tendo já sido implementados esforços para desenvolver os domínios de diagnóstico de necessidades de formação e avaliação e acompanhamento.

Como modalidades pedagógicas são enunciadas três tipologias: *cursos* (com sistemas de aprendizagem orientadas para o individuo, confronto de ideias e discussão, fazendo uso de métodos afirmativos – Expositivos/demonstrativos com suportes escritos, audiovisuais, materiais de auxilio e visitas ao museu. Para além de métodos activos/participativos centrados no aluno, com trabalhos de grupo, estudos de casos práticos, exercícios práticos e simulações pedagógicas e reflexão sobre a prática simulada); *seminários* (método afirmativo/demonstrativo) e *Ciclos de Conferencias* (método afirmativo – expositivo/demonstrativo e debate, centrado nos conteúdos, magistral com momentos de partilha e debate). A acção pedagógica desenvolve-se na Sala de Formação do Museu, sendo que a sua organização e gestão è feita num gabinete especifico com comunicação com o gabinete do Serviço de educação.

A minha experiência no dia-a-dia do Serviço de Formação do MPR, permitiu-me encontrar uma coerência entre as orientações da instituição, em geral, e do Serviço de Formação, em especifico. Estas remetem para uma preocupação permanente em ir ao encontro do público, servindo-se deste como ponto de partida para a construção da oferta formativa, visando uma lógica de procura e não uma lógica de oferta, procurando ir ao encontro dos projectos pessoais dos indivíduos.

A abordagem deste Serviço de Formação é, sem dúvida, aquilo que Scheffwecht (1980) define como abordagem global, como uma visão de formação que se afasta das divisões entre formação geral, formação cultural e formação profissional e teoria e prática, mobilizando-se para a compreensão das situações e transformação social, deixando de parte o sistema de formação de conservadorismo social.

As preocupações centrais que pude observar neste serviço vão também ao encontro das inventariadas pelo autor acima referido como tendências e perspectivas mais recorrentes na formação de adultos, tais como:

- Partir dos problemas concretos das pessoas, assentando em situações precisas;
- Ajudá-las a resolver os seus problemas;
- Ter em conta o conjunto de condições para a resolução desses mesmos problemas (quer sejam de ordem colectiva, educativa, social, económica ou politica)
- Tratar desse problemas tão próximo quanto possível dos locais onde apresentem;
- Estabelecer situações nas quais os adultos tomem directamente a cargo a sua própria formação;
- Desenvolver a função crítica da formação.

Relativamente ao trabalho prático neste serviço compreendi que a metodologia e fundo é o trabalho de projecto, fortemente marcado pela Investigação-acção. Muito embora esta orientação não seja explícita ao nível da documentação, pude perceber que todos os serviços do museu, e o de formação não é excepção, trabalham por projectos, ou seja, há uma fase de construção, planeamento, monitorização e avaliação mais ou menos evidente, dependendo dos casos. Relativamente à metodologia de investigação-acção, refiro-me aos procedimentos específicos, ao trabalho diário do qual tomei parte nesta instituição. Há, de facto, uma permanente articulação em momentos práticos, (de estabelecimento de contactos, de gestão financeira, de troca e organização de materiais, de divulgação, de procedimentos logísticos etc.) e os momentos de investigação, que são transversais em toda a prática que colocam quem está a desempenhar estas funções no papel tanto de

organização como de investigação, em que a informação está permanentemente a circular (levantamento de necessidades; avaliação da informação recolhida, por exemplo) e a complementar-se pela constante reestruturação das práticas a partir da análise dos novos dados. O trabalho de projecto adquire aqui também aqui um carácter flexível, sendo possível (ainda que mantendo a coerência com os seus objectivos gerais) ajustar as estratégias a cada situação específica. Este trabalho culmina num processo de avaliação final e na estruturação de novas linhas orientadoras gerais para o seguinte plano de formação.

Este aspecto vai ao encontro do que nos apresenta Canário (2000) falando do ponto de vista dos investigadores, perspectiva que me parece ajustar-se perfeitamente a quem organiza e gere a formação. Este autor nos apresenta a articulação da prática e da investigação, como uma das mais importantes novas modalidades de formação, já que esta articulação permite, nas suas palavras, (…)"*processos capazes de conferir à investigação uma utilidade mais directa, visível e imediata, consubstanciada num acréscimo da sua pertinência* (…)" Canário (2000), citando Barbier, (1991), acrescenta ainda que, segundo diversos autores, a associação entre investigação e prática permite concretizar um processo de co-formação dos investigadores e actores.

A minha interpretação desta informação, tendo em conta a situação específica a que me refiro, permite-me defender que o processo de investigação acção, na forma como é aplicado no Serviço de Formação do MPR, favorece a articulação e co-formação dos órgãos de gestão da formação; dos formadores; e dos próprios formandos, tanto no sentido da melhoria da utilidade e adequação da formação que é feita como para a melhoria do desempenho de todos os actores de um modo geral, na medida em que há um feedback quase imediato das reacções (sobretudo) e dos efeitos do desempenho de cada um.

A minha intervenção nesta instituição foi feita ao nível da tentativa de melhoria do procedimento de investigação acção, nomeadamente ao nível da análise, diagnóstico de necessidades e avaliação da formação.

A forma de trabalho que encontrei neste serviço articula-se perfeitamente com as palavras do director do museu que descrevi anteriormente relativamente à caracterização do museu, palavras que defendem a interactividade, e como através deste formato o " *(…) o utente deixa de ser uma espectador passivo para tomar decisões e se converter em sujeito activo, que pode interagir sobre a massa de*

informação. A interactividade fomenta as aprendizagens e permite uma construção autónoma do conhecimento, estabelecendo um justo equilíbrio entre a necessidade de informação e o desejo de resposta." (Gaspar, Diogo, 2004).

Adaptando esta orientação museológica para o serviço de formação, compreendemos a importância atribuída nas orientações formais desta co-construção entre todos os actores, ao serviço da comunidade. Reside aqui a coerência entre aquilo que vivi no museu e as suas orientações expressas documentalmente.

4.Reflexão Descritiva

A fase seguinte deste relatório pretende testemunhar não só o que foi afectivamente concretizado neste estágio, mas principalmente o processo que passou pelas dúvidas e problemas que surgiram, a forma como foram ultrapassadas e a componente formativa de cada situação.

Aquilo a que chamo a primeira ***fase do meu estágio***, abrange os **momentos anteriores à construção do Projecto de Estágio,** e a própria definição do Projecto, sendo que tudo o que foi feito culminou num mapa de intenções de estágio mais consistente, na medida em que contribuiu para a consolidação da caracterização da instituição; levantamento de problemas, e projecção de dificuldades (muitas vieram a demonstrar-se transversais a todo o estágio). Esta descrição abrange:

- *A fase inicial de conhecimento da instituição,* que passou pela análise documental e conversas informais. Recordo aqui o que fiz para apreender o funcionamento da instituição; dar início ao levantamento de problemas; e delimitar possíveis vias de intervenção;
- *Uma fase que chamo "diagnóstico acção",* pois para além de dar continuidade ao ponto anterior, passo a integrar tarefas diárias no Serviço de Formação do Museu;
- *Três semanas de estágio intensivo*, em que a responsável pelo serviço de formação se ausentou e fiquei responsável pelo funcionamento do serviço;

- *Levantamento de problemas do serviço*;
- *Definição da Área de intervenção, com a apresentação e justificação do projecto de estágio*, altura em que a experiencia descrita anteriormente culmina num *mapa de intenções*.

O meu estágio no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República teve início no dia 10 de Setembro de 2008. **A primeira fase deste estágio** foi dedicada a estudar toda a documentação disponível sobre o processo de acreditação, planos gerais de formação e dossiers técnico-pedagógicos. Tendo em conta que o serviço de formação é recente, foi-me possível realmente ler e analisar tudo o que tinha sido feito até ao momento.

Esta etapa foi muitíssimo importante pois, partindo do exemplo prático do museu, foi-me possível conhecer todo o processo que uma entidade tem que ultrapassar para obter acreditação por parte da Direcção Geral de Emprego e das Relações de trabalho.

Tendo-me imediatamente, sido disponibilizadas todas as condições de trabalho (secretária, computador com ligação à Internet e acesso à rede do museu e telefone), pude enquadrar-me no escritório onde o trabalho é desenvolvido. Esta fase, em que me dediquei a estudar a documentação, permitiu-me também ambientar-me e perceber o ritmo de trabalho neste local.

Percebi realmente a importância de uma entidade formadora ter referências e exigências claras de padrões de qualidade que as obriguem a superar-se e mobilizar esforços para progredir. Analisar este processo foi importante, porque comecei por ter acesso à primeira candidatura a acreditação, às alterações propostas de reformulação pela entidade acreditadora, aos e-mails trocados para esclarecimento de dúvidas e às reformulações subsequentes até à própria obtenção da acreditação, sua renovação e aumento dos domínios acreditados (mais recentemente).

Logo nesta primeira semana ficou muito claro o que poderia fazer na instituição que, por um lado, se enquadrava nos meus interesses pessoais e, por outro, se apresentava importante para o Serviço de Formação do Museu da Presidência da Republica: **desenvolver os domínios do Diagnóstico de Necessidades e Acompanhamento e Avaliação,** visando a recolha e análise de

nova informação através da melhoria dos instrumentos usados e a criação de novos, seguindo as orientações por parte da entidade acreditadora.

Posto isto, percebendo o que realmente faltava para melhorar os domínios referidos dediquei-me a estudar o que foi concretizado no campo do diagnóstico ou avaliação, passando por parcerias com a FPCE, relatórios de questionários aplicados aos formandos, inventário de oferta de formação nacional e internacional e, de um modo geral, tudo o que havia realmente para ler na rede ou no arquivo da sala de formação. Percebi que muito embora muita coisa já tivesse sido, de facto, concretizada, as exigências pela parte da entidade acreditadora solicitam uma qualidade ainda superior, que o museu tem todas as condições para atingir em pouco tempo.

O próprio processo de acreditação, pela sua riqueza de informação revelou-se um óptimo método para conhecer um pouco de tudo o que foi concretizado nesta instituição, já este processo exige a demonstração de exemplos evidências de tudo o que foi feito a nível da formação.

Para além disto foi-me oferecido pelo museu a obra de apresentação desta instituição com conteúdo sobre a sua caracterização, espólio, e contributos dos responsáveis dos principais serviços em que é possível compreender quais os objectivos e fundamentos de cada serviço. Esta obra foi muito útil a vários níveis começando pela cultura geral, por traduzir num acréscimo de informação relativa à que tinha anteriormente no concerne aos presidentes da república, por exemplo, para além de ter constituído uma das principais fontes documentais para a caracterização das principais linhas orientadoras do Museu da Presidência da República e do Serviço de Formação (MPR-SF).

Recordo, porque já o referi anteriormente que não me tinha debruçado seriamente na temática da acreditação durante a licenciatura, pelo que a principal vantagem que poderá ser mobilizada deste período a longo prazo terá sido a desmistificação deste processo, e não hesitarei em debruçar-me sobre este desafio assim que tiver oportunidade.

Este momento foi complementado com a informação que fui adquirindo em conversas com a responsável pelo serviço de formação.

4.1.Diagnóstico Acção

Mantendo a linha temporal como forma de organização segue-se o que chamo período de "diagnóstico-acção". Se, inicialmente (ao longo de um período de cerca de duas semanas), me mantive um pouco à parte da "acção" propriamente dita enquanto estudava tudo o que pude sobre o MPR e o Serviço de Formação, na fase seguinte fui gradualmente integrada no trabalho do dia-a-dia como uma parceira do serviço. Deste modo, pude compreender a organização do trabalho, recorrendo ao apoio da coordenadora do serviço (Dra. Sílvia Sá) que desde o início me apoiou no processo de aprendizagem.

Durante este período desempenhei as mais variadas funções, pequenas tarefas, tais como a **actualização da base de dados para divulgação por correio**, (que também completei com nova informação) e **base de dados dos participantes; registo de novas inscrições; organização de dossiers técnico-pedagógicos; fiz a revisão de alguns documentos a divulgar para o exterior** (tais como ficha de inscrição, folhetos de divulgação e questionários); **dei início à reformulação de relatórios dos questionários de avaliação da satisfação dos formandos e pesquisa de áreas de interesse**, correspondentes aos cursos de 2008/2008 realizados pela estagiária anterior e fiquei, desde logo, responsável pela reformulação de todos os relatórios dos cursos do ano anterior e do presente ano lectivo; **emiti certificados de participação nos cursos; dei apoio nos dias de formação**, entre outras coisas. As aprendizagens a registar incidem em procedimentos muito específicos relativamente a questões ligadas às aplicações informáticas usadas para a organização das bases de dados. Isto permitiu-me compreender de forma mais consistente o que está por detrás dos contactos com os formandos e a utilidade desta forma de organização. No fundo esta etapa veio **consolidar compreensão do funcionamento do serviço**, em termos que aspectos administrativos/logísticos mas há não ainda uma aprendizagem realmente significativa em termos académicos ou pessoais. De qualquer modo sem o domínio destes procedimentos não poderia passar para a fase seguinte deste estágio, e foi uma fase útil nesse sentido.

Nesta altura formulei uma proposta com uma nova estrutura de relatório para a avaliação da satisfação e levantamento de interesses de cada curso (Anexo 6), da qual tive feedback e aprovação meses depois.

4.2.Três semanas de estágio intensivo…

…em tipografia, secretariado e manutenção de impressoras.

Esta foi uma das fases que me pareceu mais difícil, e sobretudo, assustadora (pelo menos naquele momento). Tendo a coordenadora do Serviço de Formação se ausentado para um curso em Paris, encontrei-me sozinha e responsável por toda a organização e gestão da formação no serviço durante esse período, (com actividades a decorrer de modo alucinante na altura). Esta oportunidade fez-me realmente compreender o funcionamento da formação, pela forma como me obrigou a resolver os problemas no momento em que estes sucederam. A comunicação com a Dra. Sílvia Sá esteve reduzida a correio electrónico, uma vez por dia (a maioria das vezes obtive respostas no final dos dias de manhã, tendo também havido períodos em que não foi possível comunicar). Como forma de preparação para esta fase reuni duas vezes com a condenadora do serviço antes de este se ausentar e estruturámos uma chek list das tarefas que deveriam ser realizadas nesta altura, nomeadamente ao nível da organização e acompanhamento do curso do qual ia ficar responsável, esta lista incidiu na divulgação, apoio a formadores e formandos; recepção de inscrições e sua organização; na organização das pastas e recursos de apoios à formação; nas questões logísticas e coffe break.

Durante este período as minhas tarefas incidiram na **divulgação do Plano de Formação 2008/2009**, pelo envio por correio CTT e correio electrónico os folhetos e informação relativa aos cursos deste ano. Esta tarefa desencadeou a necessidade de fazer uma seria de tarefas completamente distantes da minha área de formação, que me levaram a ter necessidade de aprender a trabalhar programas de computador que nunca tinha usado tais como Publisher, para criar cartões apresentação dos folhetos que seguiram junto dos mesmos; com o assistente de reprodução em serie do Word, para a criação de etiquetas com as respectivas moradas; e fui até iniciada em procedimentos de tipografia!

Quanto a isto tive que aprender a trabalhar com a guilhotina, definindo margens e cortando centenas de cartões de apresentação em sessões diárias que, durante uma semana não me permitiram fazer absolutamente mais nada. Outras situações aconteceram (e isto até ao final do estágio), com as impressoras, que chegam a mobilizar salas inteiras de técnicos do museu (das mais variadas áreas)

na tentativa de resolução de problemas que acabam por bloquear e atrapalhar em bastante tempo o funcionamento normal do trabalho.

Claro está que nesta altura, perfeitamente consciente de que estava a concretizar tarefas que em nada (ou em muito pouco) me ajudariam a consolidar conhecimentos relativos à Formação de Adultos, questionei bastante os motivos pelos quais não estariam disponíveis técnicos, que permitissem que cada profissional pudesse concentrar-se nas suas funções.

No entanto, esta etapa do ciclo de formação do museu, embora aconteça todos os anos, é uma situação pontual, que muito embora monopolize os técnicos de formação, isto acontece durante um período específico e não volta a suceder até ao ano seguinte. Posto isto parece-me legitimo que mais facilmente se mobilize a capacidade de adaptação dos técnicos existentes do que a aquisição de novos técnicos de tipografia, a titulo de exemplo. Relativamente a secretariado a minha opinião já difere, pois pude perceber que os recursos começam a ser insuficientes, pois estas funcionárias estão sobrecarregadas com o trabalho do museu que passa sempre e, inevitavelmente pela secretaria.

Posto isto, é compreensível que no serviço de formação se apele à autonomia e não se mobilizem todas as tarefas para este departamento.

Para além de tudo o que descrevi estive também responsável pela organização e gestão de um curso, acabou por ser cancelado por falta de participantes. Ao pesquisar e em conversas informais com funcionários do Arquivo, percebi que decorria em simultâneo um curso dentro da mesma área (Arquivo) mas mais ligado a tecnologias digitais, que mobilizou muito do público potencial para este curso.

Estas três semanas foram ultrapassadas e o balanço é positivo, pois, se no início estava, devo dizer, muito ansiosa com esta situação, hoje não teria qualquer insegurança em fazê-lo novamente. È realmente a passar pelas situações e resolver problemas que se cresce profissionalmente. A responsabilidade que tive nessas semanas fortaleceu-me como profissional, fazendo-me perceber que as coisas só são assustadoras até percebermos o seu funcionamento, desmistificando-as pela prática.

A principal vantagem deste período foi o apoio que senti da parte de todos os outros serviços, tanto de secretariado como de contabilidade e ainda da anterior responsável pelo serviço de formação. Um dos factores que maior inquietação me

causou nesta fase foram os enganos e atrasos sucessivos por parte da gráfica responsável pela reprodução dos folhetos de divulgação, o que atrasou a difusão do Plano de Formação 2008/2009.

Na fase posterior ao regresso da coordenadora do serviço fiz um levantamento bibliográfico, visando recorrer aos livros disponíveis no MPR que me pudessem ser úteis para o pré-projecto, projecto e para todo o estágio, sempre a par tarefas habituais do dia-a-dia no estágio. Nesta fase o mais urgente foi continuar com divulgação, que estava bastante atrasada.

O período seguinte do meu estágio deveria ter sido dedicado à reformulação do pré-projecto e à análise dos dados recolhidos nos questionários de avaliação da satisfação e levantamento de interesses de formação, o que não aconteceu inteiramente. Prevendo que seria difícil distanciar-me das tarefas diárias do estágio (estando vários cursos a decorrer neste últimos dois meses) tentei, ao nível do pré projecto, aproximar-me o mais possível do que pretendia que fosse o meu Projecto Final. Este objectivo foi alcançado e foi necessário fazer apenas algumas alterações e reforços a nível do enquadramento teórico, caracterização do Serviço de Formação do MPR e redefinição frásica de alguns objectivos. Posto isto, o trabalho de análise dos questionários de avaliação de satisfação e levantamento de interesses de formação, foi adiado progressivamente, pois vieram sobrepor-se as tarefas diárias do Serviço de Formação.

Destaca-se a utilidade da construção deste documento (pré-projecto) como uma forma de sistematização e reflexão de tudo o que foi feito até esse momento, já que tive poucas oportunidades até essa altura para construir diários elaborados, muito embora tivesse como método sistematização e organização pessoal (desde o inicio do estágio) a redacção de uma lista de tarefas concluídas e objectivos para o dia seguinte, que serviram sempre como ponto de partida para o inicio de trabalho de cada dia.

A minha principal dificuldade continuou a ser a falta de tempo e a dificuldade em mostrar no museu a necessidade de me distanciar mais das tarefas administrativas do dia-a-dia.

Esta conclusão é retirada a uma distância considerável, que me permite ter uma visão mais global. No entanto, não posso negar que na altura, (muito embora já tivesse consciência do que estava a fazer do que isso representava como situação necessária e transitória) esta realidade chegou a ser desmotivante, por ser

repetitiva e pelas minhas tarefas consistirem apenas nisso durante algumas semanas.

Nunca deixei realmente de ter que fazer estes procedimentos administrativos (refiro-me a emissão de certificados; organização de dossiers técnico-pedagógicos; e inserção de dados dos participantes na rede), até porque fazem parte do trabalho neste local e todos os intervenientes o fazem. No entanto, como estagiaria percebi rapidamente que a minha utilidade para a instituição residia muito nesses aspectos, sendo muitas dessas tarefas mobilizadas directamente para mim assim que se acumulavam.

Posto isto, fui mais tarde, por diversas vezes, obrigada a parar o persecução dos meus objectivos de estágio para fazer estas tarefas por solicitação superior, tendo total consciência de que isto se deve única e simplesmente a uma certa ingenuidade profissional, que em muitos momentos não me permitiu uma maior assertividade, e sei que o meu trabalho poderia ter fluido, não num sentido diferente do que aconteceu, porque considero que tomei as decisões mais acertadas tendo em conta as circunstancias, mas de um modo, no mínimo, muito menos stressante se não acumulasse tantas funções diferentes. Quero com isto dizer que se voltasse a este papel faria as coisas de forma diferente, certamente de um modo mais assertivo, na definição do meu papel como estagiária.

Muitas vezes me senti num papel duplo: de secretária do serviço de formação, por um lado; e estagiária na área de Formação de Adultos, por outro. È evidente que a utilidade em termos de aprendizagem de certos procedimentos, acaba por se esgotar passados alguns meses.

Não pretendo com isto desvalorizar o que aprendi a este nível, pois mesmo fazendo procedimentos repetitivos durante muito tempo, foram inúmeras as vezes em que cometi erros, e estive sempre a tentar melhorar o meu desempenho. Esta auto-crítica reside na falta de definição assertiva do meu próprio papel perante a instituição no momento certo, que resultou na criação de uma nova forma de organização pessoal.

Muito embora tenha tentado ser muito racional, objectiva e pouco ambiciosa na definição dos meus objectivos, comecei nesta etapa a ficar preocupada se iria atingir tudo aquilo que desejava, pelo menos na dimensão que gostaria.

Tendo, finalmente, obtido um feedback mais concreto em relação à estrutura dos relatórios de avaliação da Satisfação e levantamento de interesse de formação

que propus (recordo que entreguei a proposta de 4 páginas no final de Outubro mas a quantidade de trabalho não permitiu que a coordenadora pudesse analisá-lo mais cedo) reuni mais condições para continuar esta reestruturação de forma mais consistente.

4.3.Levantamento de problemas da Instituição

De acordo com a minha observação, conversas informais, análise documental e experiência no dia-a-dia de trabalho no museu como parte integrante da equipa, foi-me possível detectar diversos problemas e áreas a desenvolver no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República, adiante explanados, seguidos de uma apresentação sobre o que entendo serem as suas causas mais evidentes:

- Amplitude de informação e metodologias insuficientes na recolha e análise de dados no domínio de diagnóstico de necessidades de formação; (não foi solicitado pois ainda não está suficientemente desenvolvido para corresponder aos critérios da acreditação)
- Amplitude de informação e metodologias insuficientes na recolha e análise de dados no domínio de Acompanhamento e Avaliação; (com métodos desenvolvidos ao nível de reacção/satisfação e aprendizagens, que também apresentavam necessidade de melhoria)
- Ausência de rigor nos relatórios correspondentes à análise de questionários de satisfação de 2008/2009 (erros nos dados; estrutura demasiado extensa e pouca objectividade);
- Dificuldade em atender ao enorme volume de trabalho no Serviço de Formação. (Atrasos na concretização e disseminação dos "folhetos de divulgação" por correio)
- Aumento do número de cancelamento de cursos por falta de participantes;
- Levantamento de oferta de formação nacional e internacional desactualizada.

4.4.Explorando as causas possíveis dos problema detectados:

Os dois primeiros pontos devem-se ao facto do Serviço de Formação estar em funcionamento há apenas 5 anos, não tendo havido ainda tempo para colocar em prática tudo o que é necessário fazer para consolidar os domínios referidos.

Quanto ao ponto relativo aos relatórios, foram-me apontados pela própria coordenadora do serviço alguns erros de cálculos matemáticos na análise dos dados dos questionários de avaliação e consequentemente nos gráficos e tabelas de análise, que entretanto foram resolvidos por ela mesma, pelo que me caberia a reestruturação da análise dos dados recolhidos e os respectivos relatórios. No entanto, o grande problema detectado foi a estrutura do próprio relatório. Pretendeu-se portanto que os questionários fossem mais objectivos e que a informação realmente importante fosse explícita logo na introdução, de modo a facilitar a consulta, tal como aconteceu com a nova estrutura que criei.

A dificuldade em atender a todo o trabalho que recai sobre o Serviço de Formação do Museu da Presidência da República (SF- MPR), já tinha sido possível detectar ainda na primeira e segunda fase do um estágio (foi mesmo mencionada ainda na entrevista para o mesmo). Mas pude compreender melhor o que está na sua origem na altura em que estive sozinha no Serviço de Formação (num momento em a responsável pelo serviço se ausentou para formação durante 3 semanas).

De facto, a quantidade de trabalho é enorme. È de salientar que existe apenas uma responsável pelo Serviço de Formação que põe em prática todo o ciclo de trabalho, mobilizando pontualmente colaboradores de outros serviços para complementar esta funções. No entanto estes têm que atender, por sua vez, às solicitações de todos os outros serviços, como é o caso do secretariado, constituído por duas pessoas.

A política em curso pressupõe que todo o processo, desde a Organização e Gestão da Formação aos procedimentos administrativos, de tipografia, de informática é concretizado pela mesma pessoa, que pode recorrer ao apoio de outros serviços, com as limitações já mencionadas.

Tomando como exemplo o período de ausência da coordenadora do Serviço de Formação, devo dizer que para além das tarefas diárias habituais (receber inscrições, esclarecer dúvidas por telefone ou por email, inserir dados novos nas

bases de dados correspondentes, fazer divulgação por correio electrónico, verificar os documentos enviados pelos formadores para os cursos, tratar de questões de segurança interna para receber formandos e formadores; preparar a sala de formação, orientar e fazer compras para coffee break; preparar as pastas com toda a documentação para os formandos; analisar questionários de satisfação etc.), foi necessário divulgar os folhetos do Serviço de Formação por CTT.

Para colocar em curso este último procedimento (à primeira vista, inocente) significou que foi necessário esperar que cerca de 5.000 folhetos chegassem ao Museu (depois de muitos atrasos na gráfica), escolher envelopes resistentes para o tipo de material, fazer etiquetas com programas de computador para o efeito (que desconhecia por completo), embalar cada folheto nos respectivos envelopes, inserir um cartão personalizado nos mesmos e transportá-los para o estafeta ou CTT.

Para fazer estes cartões, foi necessário, como já referi, aprender a trabalhar com um novo programa de computador, gerir uma série de problemas que dai surgiram, encontrar o papel mais adequado (tarefa muito mais difícil do que jamais imaginei), imprimi-los, gerir complicações com todas as impressoras e fotocopiadoras com que me deparei, aprender a guilhotiná-los em conjuntos de 20 no formato ideal…etc.

Embora tendo tido a ajuda de elementos da secretaria, que tiverem em atenção a minha condição de "aprendente", está previsto que todas estas tarefas sejam realizadas pela coordenadora do serviço, pelo que esta tem que ter competências em áreas, no mínimo, diversificadas.

O cancelamento do curso interliga-se, em parte, com a questão dos atrasos no envio da divulgação e com o próprio período de crise económica do país. Muitas pessoas contactaram o Serviço a manifestar interesse nos cursos mas revelaram que o encargo que a taxa de inscrição associada lhes exigia não permitia que frequentassem os mesmos. Inclusivamente, empresas que desejavam enviar grupos de colaboradores para os cursos acabaram por perceber que não tinham fundos económicos para o fazer.

No que diz respeito ao caso de um curso sobre "Organização do Arquivo Corrente", soubemos que muitos dos possíveis interessados frequentavam um curso semelhante ("Arquivo Digital") na mesma altura num outro local.

O último ponto deve-se simplesmente ao facto de esta oferta estar permanentemente em mudança, havendo a necessidade de complementar e actualizar com mais frequência esta informação.

Na sequência do levantamento de problemas foi então delimitado o seguinte mapa de intenções de estágio:

4.5. Mapa de intenções de Estágio

4.5.1Objectivos gerais

- Desenvolver o domínio de Acompanhamento e avaliação;
- Desenvolver o domínio de Diagnóstico de necessidades de formação

4.5.2 Objectivos específicos

Tendo como ponto de partida os dados recolhidos através de questionários de *avaliação de satisfação* dos formandos e levantamento *de interesses de formação:*

- Reestruturar os relatórios de 2007/2008 (de cada um dos cursos do referido período de formação e relatório global;
- Analisar os dados recolhidos referentes aos cursos de 2008/2009 (realizando o relatórios de cada um dos cursos e o relatório global do referido período de formação)
- Aplicar uma metodologia de avaliação de Impacto da formação;
- Estruturar pelo menos um curso com base nos resultados da análise anterior;
- Complementar o levantamento de informação sobre a oferta formativa nacional e Internacional.

Relativamente ao Diagnóstico de Necessidades de Formação:

- Construir um referencial metodológico para o domínio de diagnóstico de necessidades (recorrendo a literatura cientifica da área e orientações da entidade acreditadora);

Em anexo apresento uma planificação global, calendarizada e estruturada em termos de objectivos gerais, específicos, estratégias e observações tidas em conta em conta, em cada um dos períodos calendarizados.

4.5.3. Dificuldades iniciais

A principal vantagem deste estágio tem foi o facto de ter encontrado uma instituição receptiva e ter encontrado equilíbrio entre o que pretendia fazer (a nível de interesse pessoal e académico) e o que foi, efectivamente, necessário fazer. Isto deve-se ao facto de todas estas questões terem sido colocadas e discutidas com a coordenadora do Serviço de Formação do MPR logo desde o início do estágio. Recordo que na própria entrevista de candidatura ao estágio a responsável pelo SF-MPR enumerou especificamente que áreas que gostaria de ver desenvolvidas brevemente (E-learning; Diagnóstico de Necessidades; Acompanhamento e avaliação)

Um dos pontos fortes deste percurso é realmente o facto de ter sido possível vislumbrar, numa fase muito precoce, um equilíbrio harmonioso entre o que a instituição pretendia de mim e aquilo que eu pretendia desta. Fica claro portanto que, desde o primeiro dia em que comecei a estudar a documentação, compreendi que podia fazer algo que me motiva e interessa pessoalmente e que pode acrescentar algo de positivo no Museu. A tendência posterior rumou para uma situação menos harmoniosa no que concerne a gestão das minhas tarefas.

A grande dificuldade que senti, e que, tal como previ inicialmente, se agravou durante o percurso, foi a falta de tempo, obrigando a uma gestão atribulada de várias situações de trabalho que acumulei este ano para além do estágio.

Por mais esforços que fizesse nesse sentido foram raras as vezes em que me foi possível passar mais de 4 horas diárias no local de estágio, sem que tivesse que faltar ao trabalho. Muitas das tarefas que teria facilmente terminado durante um dia inteiro no local de estágio, perdiam o ritmo e foram arrastadas por dois ou mais dias, porque cada dia no SF do MPR é um dia diferente, e todos os dias há novo trabalho para fazer e novos problemas para resolver, que vêm sobrepor-se aos anteriores.

Por estes motivos decidi em Março cessar uma das minhas actividades laborais e passei então a ir ao museu com muito mais frequência. Esta foi uma

condição necessária, que exigiu decisões difíceis, mas sem as quais não estaria em conclusão desta etapa de formação.

Pela altura da construção do projecto de estágio, (que teve a sua primeira versão um pré-projecto) defini também aquilo que chamei da altura resultados esperados, mas que representam a articulação dos meus objectivos a nível pessoal, académico e profissional, que apresento em seguida.

Os resultados esperados deste estágio estiveram desde o inicio interligados, entre aquilo que esperava atingir como individuo e como profissional, o que espera fazer pela instituição.

No que diz respeito à instituição, foi claro para mim que o meu trabalho, tendo em conta o tempo de que dispunha e as limitações acima mencionadas, não poderia garantir a acreditação dos domínios em falta, tendo em conta a limitação das metodologias desenvolvidas até aquela data. O objectivo foi construir uma base (caso do diagnóstico de necessidades) e desenvolver metodologias novas (de avaliação de impacto, por exemplo) que permitam que, no futuro, alguém continue a desenvolver o que já foi feito, servindo-se deste trabalho como um impulso e um ponto de partida mais completo do que aquele que existia entes de eu integrar o estágio.

Pessoalmente tive o intuito de desenvolver competências relacionais, e profissionais (especificas e polivalentes), no sentido de ganhar uma maior preparação para as exigências do mercado de trabalho e da vida activa. Falo de competências intra-pessoais (capacidade de resolução de problemas, auto motivação, lidar frustrações e gerir inteligentemente as emoções); relacionais (trabalho em equipa, mediação de conflitos e descentração, por exemplo); e profissionais (no âmbito do diagnóstico, concepção, organização, gestão e avaliação da formação). Toda a minha intervenção aconteceu ao nível da gestão e organização da formação, passando desde os procedimentos administrativos e logísticos até à investigação.

4.6.A implementação do projecto

Fazendo o contraponto com o projecto de estágio, apresento em seguida uma tabela que sistematiza o que foi planeado e o que foi efectivamente

concretizado, sendo que em algumas situações as tarefas foram excluídas, substituídas ou complementadas por outras. Os grandes objectivos deste ponto do trabalho são os seguintes:

- Apresentar resultados concretos (em termos da sua comparação com os objectivos definidos no projecto);
- Descrever, justificar e sintetizar as reflexões mais relevantes;
- Testemunhar o *processo* em termos de utilidade para atingir os objectivos definidos no projecto de estágio e os meus objectivos académicos, pessoais e profissionais (nos termos de competências que defini como prioritárias no ponto "estágio como parte integrante de um projecto de vida", na introdução, a saber: **competências intra-pessoais** (como capacidade de resolução de problemas, auto motivação, lidar com as frustrações; gestão inteligente das emoções); **relacionais** (trabalho em equipa, mediação de conflitos e descentração etc.); **e profissionais** (no âmbito do diagnóstico, concepção, organização, gestão e avaliação da formação).

Excluem-se aqui as tarefas anteriores ao projecto (que já foram descritas e reflectidas no ponto anterior em que remeto para a *primeira fase do estágio*).

Como ponto de partida para a apresentação da fase seguinte do meu trabalho neste estágio apresento uma síntese estruturada por entre objectivos gerais; objectivos específicos; tarefas planeadas e tarefas concretizadas. A descrição que se segue orienta-se pela mesma ordem desta síntese:

Objectivo geral I: Desenvolver o domínio de Acompanhamento e Avaliação.

Objectivos específicos	Tarefas planeadas	Tarefas concretizadas
Reestruturar os relatórios de avaliação de satisfação do Plano de Formação 2007/2008	• Aplicar novas metodologias de análise e recolha de dados;	• Construção de um novo modelo de relatório de análise de satisfação dos

	• Construir um modelo de relatório para a avaliação da satisfação de cada curso deste plano; • Reestruturar o relatório global de análise de satisfação do Plano de Formação de 2007/2008	cursos • Realização do relatório relativo ao curso 1 deste plano
Analisar os dados recolhidos referentes aos cursos 2008/2009 (realizando relatórios de cada um dos cursos e o relatório global do referido período de formação)	• Aplicar novas metodologias de recolha e análise de dados; • Construir um novo modelo de relatório para a avaliação da satisfação de cada curso deste plano; • Realizar o relatório anual de análise de satisfação do Plano de Formação 2007/2008	• Aplicação da metodologia de análise de conteúdo e estatística descritiva para a análise dos dados recolhidos por questionário (Dados qualitativos: categorização individual de cada um dos cursos; categorização global, com dados de todos os cursos; Dados quantitativos: inserção e tratamento de

		dados quantitativos em Excel – Total de 185 questionários analisados, correspondente ao total de respostas recolhidas); • Realização dos relatórios de cada curso (no total de 14 cursos); • Realização do relatório de avaliação de satisfação anual do Plano de Formação 2008/2008
Aplicar uma metodologia de avaliação de Impacto da formação	Recuperação de contactos de antigos formandos	• Entrevistas ao grupo de pessoas que trabalham no museu e frequentaram cursos promovidos pelo museu; • Análise das entrevistas (análise de conteúdo temática); • Realização do respectivo relatório de avaliação de

		impacto, cruzando os dados das entrevistas com as avaliações de aprendizagens realizadas pelos formadores
Estruturar pelo menos um curso com base nos resultados da análise anterior;	Não foi concretizado por não ser possível mediante os timings da instituição (o momento actual é o de avaliação do Plano de formação 2008/2009 – estando ainda a ser recolhidos dados que vão influenciar a construção do próximo plano entre Agosto e Setembro)	
Complementar o levantamento de informação sobre a oferta formativa nacional e Internacional	Pesquisa na Internet	Informação recolhida sobre a oferta formativa em 17 museus internacionais

Objectivo geral II: Desenvolver o domínio de Diagnóstico de Necessidades de Formação.

Objectivos específicos	Tarefas planeadas	Tarefas concretizadas
Construir um referencial Metodológico para o domínio de diagnóstico de necessidades	• Estruturar as orientações para o desenvolvimento deste domínio em termos de	• Categorização dos dados recolhidos da totalidade dos questionários recolhidos ao

	metodologias; estratégias e procedimentos com base do manual da entidade acreditadora para o efeito	longo do Plano de Formação 2008/2009; • Colaboração na construção e implementação de um novo instrumento de recolha de interesses e necessidades de formação (através da ferramenta on line survey Monkey) • Categorização, análise e articulação dos dados recolhidos (numa grelha de análise de conteúdo global)

III – Actividades transversais

Objectivos específicos	Tarefas planeadas	Tarefas concretizadas
Intervir para a melhoria da divulgação dos cursos e redução dos níveis de	• Actualização da base de dados de divulgação; • Agilizar a divulgação dos cursos	• Actualização da base de dados de divulgação; • Introdução de novos contactos (empresa,

cancelamento de acções de formação		museus, associações culturais) através de pesquisa na internet; • Recepção e envio de folhetos por correio (criação das respectivas etiquetas de morada e cartões de apresentação institucionais e individuais)
Intervir na agilização do serviço de um modo geral	• Intervir diariamente na agilização dos processos administrativos/logísticos; • Garantir o acolhimento dos formadores e formandos; • Dar apoio aos formandos e formadores durante a acção nos aspectos em que se revelar necessário	• Revisão de documentos para divulgação exterior: e-mails; folhetos de divulgação; Fichas de inscrição; comunicações de adiamentos/cancelamento de cursos, pedidos de requisições institucionais etc. • Preparação das pastas e identificadores de formandos para os cursos com o material enviado pelos formadores; • Acolhimento dos formando (e apoio ao esclarecimentos de dúvidas pendentes) no inicio da formação;

		• Apoio aos formadores antes e durante a formação (acolhimento; equipamento; materiais etc)) • Emissão de certificados tão próximos quanto possível da data do fim dos cursos; • Organização dos dossiers técnico-pedagógicos; • Recepção, inserção e organização de inscrições na base de dados; • Contactos telefónicos com os formandos e formadores sempre que necessário para esclarecer dúvidas ou atender a solicitações

4.6.1.Actividades no âmbito do Acompanhamento e Avaliação:

Avaliação da Satisfação/Reacção

A primeira actividade que realizei neste âmbito foi a formulação de uma nova versão de relatório para ser aplicada dai em diante nos relatórios de avaliação de satisfação e levantamento de interesses, respondendo à solicitação da coordenadora do serviço. Este documento representa uma versão mais sintética e estruturada da

versão anterior. Para fazer esta alteração reformulei o relatório correspondente ao curso 1 do Plano de Formação 2007/2008.

Por uma questão de tempo excluí a reformulação dos restantes relatórios deste plano, canalizando o tempo disponível para a **prioridade do momento: analisar, de raiz, os dados recolhidos por inquérito de avaliação de satisfação e levantamento de interesses do Plano de Formação 2008/2009.** (No anexo 7 os documentos estão organizados por pastas correspondentes a cada curso. Cada pasta inclui a listagem de unidades de registo; grelha de análise de conteúdo e respectivo relatório. A Tabela em Excel – anexo 8 - reúne os dados recolhidos corresponde ao anexo 8 e tem o nome de "Dados quantitativos: tabela de avaliação da satisfação. Este documento serve de ponto de partida para a análise individual dos cursos e para a sua análise global, adiante apresentada). Esta modalidade de avaliação situou-se, portanto, nos níveis de reacção/satisfação. Caso tivesse optado por reformular os relatórios do ano anterior, tendo em conta a exigência desta tarefa e o tempo a despender, o meu estágio não teria resultado em qualquer tipo de inovação para o Museu da Presidência da República. Esta decisão revelou-se vantajosa porque abriu espaço para decisões mais construtivas e interessantes para o serviço de formação.

Este processo teve início com a análise dos questionários recolhidos curso a curso, aplicados a cada um dos participantes, num total de 14 cursos. Esta análise deu por sua vez origem a uma análise global (Análise de conteúdo Global - Anexo 9.1 e Relatório de avaliação de satisfação Global em anexo 9.2), apresentada na instituição na forma de relatório anual de avaliação de satisfação do Plano de Formação 2008/2009.

Redigi todos este documento seguinte o mesmo formato que criei no inicio do ano, com a seguinte estrutura; **introdução/enquadramento; metodologia; resultados essenciais e síntese reflexiva. Neste último ponto (e em cada um dos relatórios que fiz)** procuro dar especial enfoque às questões com níveis de satisfação inferiores e ao que poderá ter estado na sua origem. Posteriormente este trabalho deu origem a novas linhas orientadoras para o Plano de Formação 2009/2010.

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do maior interesse do serviço de formação analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência nos

cursos, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**.

Para proceder à **recolha de dados** foi utilizada a **técnica de questionário (num total de 185 respondidos durante o ano 2008/2009)**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. Como **instrumentos de análise de dados** faz-se uso técnica de **análise de conteúdo e da estatística descritiva.**

O objectivo principal deste procedimento foi, então, o de fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, após a conclusão do Plano de Formação 2008/2009. A concretização deste objectivo remeteu, tal como já foi mencionado, para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria que visam uma adaptação contínua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo.

Este relatório tem como ponto de partida **185 questionários** de avaliação preenchidos pelos participantes no final de cada acção de formação, num total de 14 cursos concretizados no Plano de Formação 2008/2009 e avaliados individualmente. Num total de 267 participantes verificam-se respostas por parte de 185 inquiridos, o que representa 69% do total de formandos. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

Seguidamente apresento os factores em que se detectaram os aspectos com níveis de satisfação inferiores e as propostas concretizadas ao nível global. Recordo que o relatório de cada curso remete para propostas específicas e ajustadas a cada situação.

Desempenho do formador

- Avaliação de desempenho dos formadores em cursos com mais do que um, que pode ter origem na falta de comunicação e articulação referida por alguns formandos;
- Estratégias de apoio à rentabilização de saberes, relacionada com a disponibilização da documentação e apoio pedagógico;

Conteúdos programáticos

- Adequação ao nível dos conhecimentos, que se interliga com a informação qualitativa recolhida, os formandos pretendem um maior ajuste dos conteúdos à sua realidade pessoal e profissional
- Correspondência com as expectativas iniciais

Organização do curso

- Qualidade e adequação da documentação distribuída, ao critério do técnico formador
- Qualidade das instalações e condições ambientais, maioritariamente situações relacionadas com a dimensão da sala de formação, estrutura das mesas, temperatura, e ausência de local para casacos e guarda-chuvas

Linhas Orientadoras Globais

Para melhorar os factores acima descritos propus que fosse dada atenção aos factores que se seguem:

- Assegurar a comunicação entre os formadores;
- Criar uma plataforma para disponibilização de documentação de apoio directa, com possibilidade de ser actualizada em tempo real e gerida pelos formandos;
- Assegurar uma metodologia de recolha de interesses e expectativas de formação num momento anterior ao curso para além da caracterização de cada formando (situação profissional; formação de base; motivação; e expectativas iniciais; e conhecimentos prioritários na área de formação)
- Planear cada curso com base na nos resultados obtidos por essa metodologia, em parceria com os formadores coordenadores;
- Continuar a assegurar a qualidade da documentação distribuída;
- Não estando disponível um local alternativo como sala de formação devem ser assegurados factores relacionados com a temperatura da sala, local para guardar casacos e objectos pessoais, explorar a viabilidade de uma nova disposição das mesas na sala de formação;
- Ponderar a reedição dos cursos onde os participantes manifestam claramente essa desejo. Neste caso, adaptar a nova edição aos conteúdos do interesse do grupo.

O facto da grande maioria dos inquiridos justificar a procura deste cursos com necessidades profissionais vem acentuar a importância incontornável de um aumento dos exercícios práticos e exemplos concretos que resolvam problemas específicos da actividade profissional de cada um. Por outro lado, para os que procurar os cursos por motivações pessoal, também em elevado número, não fará sentido uma metodologia inteiramente expositiva, mas uma abordagem prática, centrada nos aspectos em que se detectem mais interesses, concisa e com aplicação viável para quem não estudou ou trabalhou previamente na área de curso.

Muito embora as orientações dos cursos de formação promovidos pelo MPR tenham seguido sempre uma visão centrada nos participantes, partindo dos problemas por estes expressos, este aspecto terá que ser continuamente melhorado e cada vez mais evidenciado na própria metodologia preconizada pelos formadores. Neste sentido, foi sugerida a integração de um módulo no início de cada formação que dê espaço à partilha das realidades e problemas de cada formando ou mesmo fazer esse levantamento num momento anterior ao início do curso, através de um pequeno questionário enviado por via electrónica.

O desenvolvimento de novas metodologias de diagnóstico e interesses de formação apresenta-se como o próximo passo mais estratégico para melhorar os cursos promovidos pelo Museu da Presidência da Republica e ir ao encontro da plena satisfação dos problemas, interesses e expectativas da comunidade.

4.6.2. Actividades no âmbito de Avaliação de impacto

Objectivos da avaliação de impacto

No quadro da missão do Museu da Presidência da República (MPR), o Serviço de Formação apresentou como uma das suas principais preocupações, através dos seus programas de actividades, responder de forma cada mais ajustada às necessidades e expectativas dos seus públicos, tentando ainda proporcionar actividades que cativem e apelem a novos públicos.

Neste sentido, procurou-se, ao longo destes anos de actividades de formação, diversificar e ajustar as temáticas de formação abordadas, reeditar actividades de elevada procura e sobretudo adaptar as modalidades de formação às sugestões e necessidades indicadas pelos participantes, promovendo acções com um carácter mais prático. Com efeito, o programa de formação de 2008/2009 foi elaborado de acordo com estas metas, revelando uma elevada adesão por parte dos participantes (aspecto já destacado anteriormente).

Findado o Programa de Formação de Outubro 2008 a Maio de 2009, **implementei uma metodologia de avaliação de impacto, entrevistando um grupo de indivíduos que colabora com o museu e frequentou cursos promovidos nesta instituição** (num total de 8 participantes, consegui obter entrevistas de seis)

Esta avaliação de impacto da formação teve o **propósito fundamental de detectar mudanças causadas pelos cursos no desempenho técnico-profissional dos formandos; e compreender de que forma o local de trabalho dos formandos foi afectado pela participação nos cursos.**

Em continuidade com o que tem vindo a ser concretizado relativamente à avaliação da formação, esta recolha de dados representa o primeiro passo para a **implementação de novas metodologias que superem a avaliação centrada nos níveis de reacção/satisfação e de aprendizagens, visando o aumento da qualidade das actividades de Formação do Museu**, assim como a sua implicação prática numa melhoria em termos de desenvolvimento pessoal, profissional e organizacional.

Parte-se aqui do conhecimento de que a transferência da formação, ou seja a generalização e aplicação das competências adquiridas exprime o grau em que a formação introduz mudanças comportamentais a longo prazo e que a aprendizagem terá pouco valor para as organizações se não for transferida, de alguma forma, para o desempenho profissional. Caetano (2007). Desta forma, pretende-se complementar gradualmente os níveis de avaliação que têm vindo a ser promovidos (reacção/satisfação e aprendizagens) por novos níveis sabendo que a literatura mais recente sugere que uma forte influencia de factores como a concepção da formação; características dos formandos; e ambiente de trabalho, tal como exposto anteriormente no enquadramento teórico.

Uma avaliação deste tipo deve ser feita com as pessoas que constituem a própria organização pelo que, não tendo havido ainda possibilidade de realizar um trabalho em parceria que permita a comunicação com as entidades representadas em cursos de formação, centra-se aqui nos formandos funcionários do MPR. Muito embora tenha sido o meu objectivo inicial recuperar contactos de anteriores formados e, inclusivamente visitar os seus locais de trabalho, surgiram impedimentos burocráticos parte da instituição que me impediram de o fazer.

Dada a falta de tempo para que se cumprissem os requisitos burocráticos necessários para obter autorização para fazer o que previ, decidi entrevistar os próprios funcionários do museu. Dois dos participantes não apresentaram disponibilidade de tempo.

Como referência para a construção dos instrumentos de recolha de dados e sua análise apresenta-se as seguintes questões (Caravaglia, 1993):

- De que forma o programa deve ser alterado?
- Que tipo de apoio os formandos necessitam depois da formação?
- O que impede os formandos de implementar o que aprendem nos cursos?

Este relatório apresenta-se na sua totalidade como uma tentativa de responder a estas questões.

Factores empíricos tidos em conta (Caetano 2007)

- A avaliação dos efeitos da formação não sustenta a crença de que a formação melhora o desempenho. (Factor que pode estar relacionado com a pouca investigação que tem sido feita a este nível);
- A aprendizagem acontece em algumas situações, noutras não;
- Assumindo que há aprendizagens em todos os casos esta é transferida da o local de trabalho.

Fontes de informação/metodologia

À semelhança dos relatórios anteriores, como orientação metodológica faz-se aqui uso da **análise qualitativa,** na medida em que, volto a frisar será do maior

interesse para o Museu da Presidência da República analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência nos cursos, de forma a que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República. Relativamente a estas opções metodológicas, fiz questão de introduzir um carácter um pouco mais qualitativo nas análises que fiz, já que a metodologia privilegiada neste serviço tem sido quantitativa e pouco ilustrativa da interpretação dos utentes.

Por muito relevantes que os números se apresentem, dada a facilidade de consulta e percepção que permitem, centrar demasiado uma metodologia em valores, será de certa forma calar opiniões, e a subjectividade que existe sempre na informação, muitas vezes essencial para a compreensão da totalidade de um problema. Para além estas metodologias são bastante úteis no sentido de avançar para níveis mais completos de avaliação, que passa por superar os métodos de recolha de dados quantificáveis.

Gostaria (e foi meu intuito desde o inicio), recuperar um pouco a subjectividade dos dados e a individualidade de cada formando, no sentido de poder propor alterações que se aproximem mais de pessoas e menos de números.

A análise concretizada teve como **ponto de partida**, como já foi exposto, **6 *entrevistas aplicadas a funcionários do Museu da Presidência da República* que frequentaram cursos no plano de formação 2008/2009** (consultar guião da entrevista em anexo 10; respectivos protocolos em anexo 11 e análise de conteúdo temática em anexo 12) num momento em que se passaram cerca de três meses após a realização dos referidos cursos, e teve por objectivo apresentar, na forma de **relatório de avaliação de impacto** (anexo 13 e 13.1), **os seus resultados essenciais e a proposta de novas linhas orientadoras globais.**

Como *técnica de recolha de dados* foi usada a entrevista semi-directiva e como *instrumento de análise* a técnica de análise de conteúdo temática. Muito embora estas sejam as bases fundamentais para este relatório, cruzei estes dados com os dados com a avaliação de desempenho, nos casos em que foram aplicados exercícios de avaliação pelos formadores e com os Resultados Globais da Avaliação da Satisfação/Reacção do Plano de Formação 2008/2009, no que diz respeito aos dados relativos aos indicadores de Utilidade do Curso e Aplicabilidade profissional

Foram também mobilizadas *fontes documentais* que permitem ter acesso a modelos de avaliação mais eficazes e orientações empíricas mais recentes.

A estrutura da apresentação de resultados teve a sua inspiração no "Modelo de análise da transferência da formação" utilizado por Caetano (2007), com base em Baldwin e Ford (1988), Donovan, Haniigan e Crowe (2001) e Holdon III (1996). Esta análise, tal como já foi abordado no enquadramento teórico, tem os seguintes eixos principais: **aprendizagens; transferência (desempenho) individual; e transferência (desempenho) organizacional**.

Como factores de influência são consideradas as características dos formandos (em termos de motivação e atitudes); Design da formação (modelos e práticas pedagógicas, ajustamento dos conteúdos, oportunidades para transferir, estabelecimento de objectivos); contexto organizacional (Valores e cultura, estrutura organizacional) e ambiente de trabalho (em termos do clima de transferência)

Motivação, Expectativas e preparação para os cursos

A motivação para frequentar remete na sua maioria para decisões tomadas de forma autónoma, partindo dos participantes e não por imposições institucionais, exceptuando um caso em que o entrevistado afirma ter " *(…) caído um bocadinho de pára-quedas (…)"* (E6) já que o facto de ter participado resultou da impossibilidade de participação do colega do mesmo serviço que anteriormente inscrito,

A preparação para o curso passou essencialmente pela análise dos programas: " (…) recebi o programa antes e a participação no cursos foi despoletada pela análise dos conteúdos (…)" (E3), sendo que em dois casos não houve essa análise. Um dos inquiridos, que refere não ter analisado o programa por não ser necessário:"Não tive nenhuma preparação prévia (…) não tive porque não quis (…)" (E1), este facto é justificado pelo entrevistado por conhecer a formadora e depositar nesta profissional toda a certeza de que curso seria útil e interessante. Na segunda situação foi apenas uma questão de falta de oportunidade, pois o participante soube que teria que estar presente no curso no próprio dia.

As motivações para frequentar incidiram em diversos factores. Mais relacionados com questões profissionais verificam-se o desejo de melhoria das suas

funções (pela aquisição de técnicas e conhecimentos de novos procedimentos específicos), que passa por *"(…) actualizar e conhecer algumas ferramentas (…)" (E3)* ou adquirir *"Apenas mais conhecimentos nesta área (…) (E1)"*; curiosidade/interesse, visível na tentativa de *"(…) tentar perceber de que forma é que isso pode alterar efectivamente a organização do serviço."(E2)* Ou seja, em compreender de que forma os conteúdos que iriam ser leccionados poderiam ser ajustados ao serviço; desenvolvimento mais consistente de um projecto já em construção no museu; busca de soluções para dúvidas e dificuldades no desenvolvimento das suas funções, visível na seguinte citação: " *(…) já anteriormente à possibilidade de fazer este curso nos tivemos que elaborar um projecto para apresentação superior e portanto daí vimos logo que tínhamos algumas dúvidas e dificuldades de modo que quando apareceu este curso foi óptimo, era mesmo oportuno fazê-lo."(E2)*

Ainda a título profissional as expectativas incidem também na aquisição de conhecimentos e no desejo de mobilizar melhorias nas funções diárias e na própria organização: *" (…) tentar perceber e encaixá-la (…) no serviço (…)" (E2).*

A título pessoal detectam-se motivações relacionadas com a vida social: *"(…) até podemos aplicar na nossa vida particular esse tipo de situações, quando temos convidados diferentes dos amigos."* (E1) (No caso de um cursos de protocolo); interesse pela temática em geral: *"Sim, é uma área que eu gosto e, enfim, não sendo grande conhecedor da área da Internet no geral, é uma área de que gosto de ver ou pelo menos ficar a conhecer como é que ela funciona." (E2);* curiosidade, pelo facto da área de curso ser a mesma da formação inicial e já saber *"(…) mais ou menos qual era a área de que tratava o curso (…)" (E5);* ou para captar o maior número de conhecimentos possível: Regista-se também uma resposta relativa a um interesse duplamente pessoal e profissional que visa a satisfação de um interesse pessoal mas também a futura aplicação no serviço.

Em termos de expectativas há também o desejo de aprofundar áreas que foram muito abordadas na formação inicial, ou o interesse específico por um módulo do curso, também por questões de interesse académico: *"A parte do marketing já conhecia põe questões de formação académica e profissional mas não exactamente aplicada às revistas portanto…"* (E4) Há ainda uma referência de ausência de expectativas pela parte do participante que teve que participar no curso de forma inesperada sem que tivesse sido uma iniciativa autónoma.

Os formadores apresenta-se como um factor importante para os níveis de motivação, já que a maioria dos formandos já os conheciam e afirmam depositar total confiança no seu desempenho: *" (…) eu já conhecia a formadora (…) e sabia que outra pessoa que ia dar a formação também sabia de protocolo (…) portanto eu ia motivada para captar o maior número de conhecimentos de duas pessoas que eu sei que são experientes na área."*

Estes resultados exprimem uma maioria de motivações profissionais para frequência dos cursos, o que é coerente com os dados obtidos através da Avaliação da Satisfação/Reacção do Plano 2008/2009: recorda-se que nos 185 questionários analisados para esse efeito 102 inquiridos revelam motivações profissionais; 99 pessoais e os restantes respondentes motivações duplamente pessoais e profissionais (ver anexo 5).

Posto isto, pode-se afirmar a existência de **elevados níveis de motivação para aprender** na maioria dos casos **e também para transferir** essas eventuais aprendizagens, visando uma melhoria do seu desempenho pessoal e organizacional. A atitude geral é de uma forte predisposição para aprender e mobilizar conteúdos para o seu dia-a-dia, em particular, e para a organização, de em modo geral.

Aprendizagens

As principais aprendizagens mencionadas estão relacionados com um **aumento da amplitude de conhecimentos e procedimentos específicos,** sendo referidas questões relativas a uma **actualização/reciclagem de conhecimentos** e também **aquisição de novos conhecimentos**. Este factor fará todo o sentido, se tivermos em consideração que todos os formandos participaram em cursos dentro da sua área profissional e na sua maioria também académica. Os cursos surgem como um complemento para profissionais em exercício na área de formação do curso.

Destaca-se o facto de, nos cursos em que houve uma avaliação de desempenho por parte dos formadores os participantes do museu tiveram valorações entre o Muito bom e Excelente, o que significa que a obtenção de elevados níveis de aprendizagem quando mobilizados para exercícios práticos.

O tipo de design da formação actual (prático, interactivo e participativo) apresenta-se como o mais adequado e desejado pelos participantes. Para além de serem apresentados indícios de que é um tipo de formação adequado à transferência de aprendizagens. Neste sentido, deve ser mantido o carácter prático, participativo e interactivo dos cursos promovidos pelo MPR: *"Acho que os formatos são muito adequados, são os dias certos e tem uma componente prática que eu acho fundamental (…)"* (E3)

Transferência para desempenho:

Individual

Quando questionados sobre níveis de impacto do curso, as respostas incidem na criação de novas necessidades, gerada pela reflexão sobre o trabalho em concreto que estavam a realizar antes do curso e os novos conhecimentos sobre as melhores práticas nessa área: *" (…) teve um impacto imediato (…) já me permitiu introduzir algumas alterações que de outra forma talvez não estaria lá."* (E5); maior noção das dificuldades em implementar um projecto especifico já em construção; aumento dos níveis de motivação para desenvolver o tema de curso; e substituição do "bom senso" pelas boas práticas e conhecimentos sistematizados e consistentes: "O *bom senso é bom mas o conhecimento mais profundo dá melhor para que as coisas funcionem."* (E1)

Os efeitos enquadram-se portanto em características de 1º nível (em concordância com o modelo de inspiração referenciado), em termos de competências, desempenho individual e atitude proactiva.

Organizacional

Com o objectivo de fugir um pouco ao nível das opiniões, questionaram-se os formandos sobre evidências, exemplos que pudessem explicitar o impacto do curso na sua organização, em termos de mobilização de aprendizagens. Posto isto, registam-se respostas que demonstram a reflexão posterior com os colegas de serviço e decisões relativas à reestruturação de um pré-projecto já formulado: "(…) *houve uma discussão, uma reflexão em conjunto e já pensámos em alterações no*

projecto" (E5); transferência de referências bibliográficas e conteúdos essenciais a colegas de serviço que não frequentaram o curso (muito embora neste caso especifico não haja evidências de maior transferência a até ao momento): " *(…) tive a preocupação de transmitir isso aos colegas. Ou seja, no final tive o cuidado de transmitir grande parte dos conhecimentos que adquiri (…) depois não sei…i (…)"*; reformulação de uma grelha de avaliação de desempenho a aplicar a todos os funcionários do Museu da Presidência da República; trabalho para organização de exposições itinerantes mais ajustadas aos públicos; exemplos específicos de melhorias num dos serviços; debate imediato com pessoas de outras áreas sobre a melhor aplicação do que foi aprendido; o facto do MPR ser o primeiro museu a estar presente no Second Life e um dos formadores estar neste momento a colaborar num projecto com o museu; e a inclusão do museu em redes sociais, ideia que foi muito bem acolhida pelo Director do MPR.

Regista-se ainda um caso em que, por falta de oportunidade e por estarem a ser mobilizados recursos para outros projectos, ainda não houve qualquer tipo de transferência.

O nível de transferência presente nestes resultados remete também para o 1º nível, com indicadores de maior qualidade e eficiência. Estes resultados são coerentes com os dados analisados na Avaliação da Satisfação/reacção dos participantes. Recorda-se que por entre os 185 inquiridos 120 afirmavam que o curso teria uma aplicabilidade profissional relativa a conteúdos, conhecimentos e competências específicas que foram aprendidas no curso. A estes valores seguiu-se a aplicação em projectos concretos, no total de 18 inquiridos.

Como factores externos que podem estar na origem de alguma predisposição para introduzir mudanças no serviço, detecta-se a realização de outros cursos nas mesmas temáticas, por parte de dois dos entrevistados, muito embora não sejam aqueles que registam maiores indicadores de transferência.

No discurso dos entrevistados é possível extrair também intenções de mobilização, que seria interessante verificar se efectivamente se concretizam no prazo de 3 a 6 meses após estas entrevistas, tais como: as já referidas alterações nas exposições itinerantes; colaboração com um projecto de revista e reformulação do mesmo; e uso de ferramentas on-line.

À semelhança dos resultados obtidos para "aprendizagens" o design da formação actual é o mais desejado para efeito de transferência organizacional,

sendo evidentes os elevados níveis de satisfação e correspondência com as expectativas iniciais: *" (…) felizmente quer um curso quer outro preencheram cabalmente as minhas expectativas (…)".* (Todos os entrevistados mencionam este aspecto no seu discurso) Neste sentido, deve ser mantido o carácter prático, participativo e interactivo dos cursos promovidos pelo MPR.

Relativamente ao apoio pós-formação, compreende-se que todos os formadores se mostraram disponíveis para contactos posteriores aos cursos, para esclarecimento de dúvidas, fornecimento de material/referencias bibliográficas ou para reflexões de tal modo que um dos formadores acabou por ser convidado para trabalhar num projecto no museu em parceria com os seus formandos. Nos casos em que não houve contacto foi apenas por não havido ainda necessidade disso pela parte dos formandos, mas que fazem questão de acentuar o facto de ter havido essa disponibilidade, entendida como um factor positivo para a transferência de aprendizagens.

O ambiente global de trabalho, muito embora a questão da burocracia seja um factor menos positivo, predisposição para acção, aprendizagem contínua, com um clima de transferência positivo, suportado pelos pares e pela hierarquia, muito embora os níveis de feedback de desempenho, e recursos e oportunidades adequadas possam ser incrementadas pela parte das chefias, de forma a que a burocracia não se revele uma barreira intransponível. O conceito chave será a flexibilização dos procedimentos burocráticos e dos próprios projectos anuais, para que haja margem para a implementação de incitativas proactivas.

Impedimentos para a transferência

Como em qualquer tipo de organização há constrangimentos a ter em conta que podem comprometer a aplicação do que foi aprendido em sala de formação, mesmo em situações de elevados níveis de motivação para a acção, como é o caso. Ao questionar sobre esses eventuais impedimentos metade dos entrevistados remete para questões burocráticas, relativas ao funcionamento e "ritmo" de funcionamento da própria instituição, que pode dificultar a viabilização dos projectos ou ideias novas que poderiam ser implementadas. Alguns inquiridos

apontam mesmo para esta dificuldade como uma questão de funcionamento do país e da função pública em particular, como uma barreira quase intransponível.

Esta representação faz com que se questione a relação com os níveis de motivação e será impossível não fazer uma associação directa (num primeiro raciocínio) com perda de níveis de motivação inicial. Quando a isto só se poderá inferir uma resposta dando continuidade a esta avaliação de impacto a longo prazo.

Quanto ao ritmo da instituição isto significa que há procedimentos a seguir, e que os planos anuais já estão concretizados e os recursos mobilizados nesse sentido. Deste modo, introduzir mudanças a meio do percurso pode ser problemático, daí que alguma transferência ainda este por concretizar. Por outro lado, a falta de tempo para um planeamento consistente, é um dos factores destacados como uma dificuldade/impedimento para a aplicação do que foi aprendido.

Outro tipo de impedimentos passam pela capacidade de cada um em adaptar o que aprendeu à realidade da instituição e do seu trabalho, que dependerá da capacidade de cada funcionário em ajustar os dois aspectos no sentido mais construtivo. Relativamente ao projecto de revistas e, pelo facto de se tratar do Museu da Presidência da República, muitos factores terão que ser tidos em conta, dada a exposição social que isso implica: *" (…) há-de estar sempre na mira da opinião pública (…) há ai cuidados acrescidos, algumas questões que ás vezes não são compatíveis com uma absoluta liberdade editorial (…)" (E5)*

Dois entrevistados referem ainda que não existiram impedimento de maior, muito embora o seu discurso também reflicta os impedimentos descritos anteriormente. Podemos inferir a partir disto que os entrevistados têm consciência das dificuldades que podem surgir mas não sentem que esta aplicação possa ser boicotada por isso, o que revela uma atitude proactiva, na apropriação do curso.

Como incrementar a transferência de aprendizagens

As sugestões dos formandos entrevistados incidem em propostas que vão no sentido da manutenção do design actual dos cursos promovidos pelo MPR, relativamente a componente prática e acompanhamento após a formação; maior aprofundamento dos conteúdos a par de uma maior duração da formação; ajustamento das aprendizagens aos locais de trabalho, nomeadamente ajustando

aos projectos específicos de cada serviço; e generalização dos cursos a todos os colaboradores do museu (por temática e por serviços), de modo a que todos fiquem a dominar as mesmas linguagens e haja uma maior coerência no trabalho organizacional (exemplo do curso de preparação, planeamento e monitorização de projectos, uma vez que todos o trabalho no museu é realizado por projectos).

4.6.3.Actividades no âmbito do diagnóstico de necessidades de formação:

Levantamento de interesses de formação

Relativamente ao primeiro objectivo exposto "desenvolver o domínio de necessidades de formação", devo sublinhar o facto de ter feito esta projecção num momento em que já tinha sido estruturado o Plano de Formação do ano 2008/2009, submetendo o serviço (e a mim, consequentemente) a prioridades associadas à sua gestão.

Numa fase já bastante avançada do meu estágio surgiu um grande dilema, relacionado com os objectivos que defini no projecto inicial e o que ia efectivamente conseguir concretizar, pois quanto mais me debruçava sobre a questão do referencial menos sentido esta tarefa parecia fazer, tendo em conta as prioridades do serviço. Muito embora a construção do referencial metodológico me interessa-se muito a nível pessoal, por ser uma área pela qual me interesso bastante, tive que mudar de estratégia depois de ponderar sobre as questões prioritárias a resolver no serviço de formação. Construir um referencial não se apresentava vantajoso para o Museu neste momento, não sem que antes o serviço de formação desenvolvesse metodologias fundamentais para este domínio.

Recorrendo à metodologia da "árvore de problemas" e depois de muito debater com a coordenadora do serviço e comunicar as minhas inquietações ao orientador deste estágio, compreendi que podia mais consistentemente contribuir para a resolução do problema central (ausência de acreditação no domínio de diagnóstico de necessidades) a três níveis:

- Analisando os dados que foram recolhidos ao longo do Plano de Formação 2008/2009;
- Introduzindo melhorias ao nível dos métodos e técnicas de análise de dados;

O grande objectivo foi então:

- Usar dessa informação ao serviço da instituição, apresentando novas orientações sustentadas na investigação anterior.

Posto isto**, tomei a decisão de me debruçar na questão do diagnóstico de necessidades de formação de um modo diferente do que tinha previsto: excluindo a ideia do referencial metodológico e incidindo a minha intervenção na análise dos dados recolhidos no Plano de Formação 2008/2009**, no sentido delimitar pistas mais consistentes para a delimitação de propostas para o novo plano de formação. Estrategicamente, visando uma melhoria deste domínio, esta alternativa de trabalho apresentou-se mais viável para delimitar, justificar e apresentar à instituição novas linhas orientadoras para a definição do próximo Plano de Formação, de forma mais consistente e sustentada.

Partindo da melhoria do que já está a ser implementado (no sentido de transformação *a partir de dentro)* e contribuindo para a construção dos relatórios anuais que se apresentavam muito mais urgentes neste fase do ciclo de formação do Museu realizei a tarefa de análise da componente de levantamento de interesses dos questionários distribuídos no final de cada curso do Plano de Formação 2008/2009.

Posto isto, partindo da análise da componente de levantamento de interesse de formação dos 185 questionários recolhidos ao longo deste Plano de Formação 2008/2009, construi um mapa de pontos de interesse de formação, (estruturado no anexo 14), correspondente à ***análise de conteúdo do levantamento de interesses***.

Associada a esta tarefa esteve a colaboração com a responsável pelo serviço de formação na construção de um questionário através da Ferramenta disponibilizada On-line Survey Monkey, que foi difundida em blogs em que os participantes manifestavam interesses de formação relacionados com as áreas de formação do MPR. Esta ferramenta permite, em tempo real, ter acesso a uma primeira análise em termos gráficos e a consulta de questões de forma mais rápida. Muito embora já tenham sido recolhido dezenas de questionários, a recolha continua a ser feita.

Muito embora tenha sido do meu maior interesse complementar os dados que analisei com os dados do questionário on line, no sentido em que daria uma consistência muito superior em termos de resultados do meu objectivo inicial esta recolha não terminou em tempo útil para a sua integração neste relatório.

Ter tomado esta decisão permitiu-me aprofundar e rentabilizar consideravelmente o trabalho que desenvolvi na instituição.

Desta forma foi possível atingir objectivo muito mais importante e para o Museu da Presidência da República e para a minha realização profissional: ter oportunidade de fazer propostas consistentes e fundamentadas na solicitação da comunidade, visando a sua aplicação no desenvolvimento e construção do plano de formação 2009/2010 do Museu da Presidência da República.

4.6.4.Levantamento de oferta formativa internacional e Actualização da base de dados para divulgação

Para recolher estes dados recorri à pesquisa na Internet. A utilidade desta tarefa reside no facto de ter ficado a conhecer melhor o que se tem feito em 17 museus por todos o mundo a nível de formação, que me permitiu comparar com o tipo de formação disponibilizada no MPR. Tendo havido um contribuo positivo tanto para mim como para a instituição.

A actualização da base de dados foi-me útil me termos profissionais, na medida em que fiquei a conhecer um pouco melhor dezenas de instituições culturais; como associações, museus etc. pelo que é uma pesquisa que fica adiantada para efeitos lúdicos ou até de apresentação de candidaturas para emprego. Para o museu a vantagem desta actualização reside no facto de se evitar desperdício de tempo e recursos e envios de divulgação que não terão utilidade.

Esta recolha encontra-se disponível no anexo 15, correspondente ao "levantamento de oferta formativa internacional".

4.6.5.Actividades transversais de apoio ao serviço

Estas actividades, já expostas na descrição dos momentos anteriores ao projecto, acompanharam-se ao longo de todos este estágio e a sua relevância em termos de aprendizagem reside no seu contributo para compreender a globalidade do ritmo de trabalho e fixar familiarizada com todos os procedimentos.

5.Conclusão

A orientação principal desta conclusão será no sentido de compreender o que mudou depois deste estágio, e quais os seus efeitos em termos pessoais, académicos e profissionais. Fazer a distinção entre estes três níveis não é tarefa fácil, já que todos confluem no sentido do enriquecimento dum projecto de vida.

Há, no entanto muitas mudanças a destacar. A primeira relaciona-se com a desconstrução de preconceitos relativamente à área de formação (recordo que é um dos primeiros aspectos que menciono na introdução deste trabalho). Fazendo um auto-avaliação do processo, é perfeitamente evidente que houve, da minha parte, uma mudança de atitude dramática em relação à Organização e Gestão da Formação, já que tive a sorte de conhecer um exemplo de qualidade e integridade na prestação de um serviço de formação, trabalhando com uma equipa com amplos conhecimentos, elevados níveis de dedicação e, sobretudo, escrupulosa.

Se, inicialmente, tinha alguma desconfiança em relação a área em que estive a trabalhar neste estágio, sinto-me hoje preparada para trabalhar competentemente num serviço de formação, uma vez que conheço os procedimentos-chave e tive um bom exemplo de funcionamento no local onde estive. O feedback da parte da instituição relativamente ao meu trabalho foi também bastante positivo, o que me causa muita satisfação.

Outra mudança a destacar incide ao nível das atitudes, já que um dos maiores problemas que tive esteve muito relacionado com a falta de capacidade e firmeza para definir o meu papel como estagiária. A este nível sinto-me muito mais consciente da importância de dialogar e definir, desde o inicio, quais as funções a desempenhar.

Como estagiários há que saber definir que estamos numa instituição para desenvolver trabalho de acordo com um projecto de estágio e que deve haver espaço para, dentro do local de estágio, desenvolver essas tarefas. Isto não implica que não possa, nem que não deva, ser dado apoio a questões mais distantes do projecto, a título pontual, sobretudo se estas forem úteis para uma maior compreensão do funcionamento do local de trabalho. No entanto, a tendência presente ao longo de todo o meu estágio foi a inversa: a prioridade, ao nível do que era esperado de mim pela equipa, seria dar apoio às tarefas do dia-a-dia e, nas horas livres, adiantar o meu trabalho. Não havendo horas livres a maior parte do

tempo, porque, tal como já referi só pude passar 4 horas por dia no local de estágio até Março, acabava por ficar sem tempo disponível ou a trabalhar em horários atípicos noutros locais, prolongando em muito tempo algumas tarefas simples.

Após a experiencia deste ano lectivo passo a encarar a humildade e disponibilidade como uma característica tão importante como a capacidade de dizer não nos momentos certos.

Academicamente, encarei o processo de redacção do pré-projecto, do projecto e das várias versões de relatórios como instrumentos de aprendizagem, no sentido em que estes exercícios foram da maior utilidade nos momentos em que se apresentaram, permitindo uma melhoria contínua da capacidade para expressar o nosso percurso de estágio.

Para finalizar, e, sintetizando o que venho tentando exprimir até ao momento, o mais importante que retiro desta experiencia é: uma maior maturidade e assertividade para lidar com um contexto de trabalho; novas aprendizagens e competências na área da organização e gestão da formação, (mais especificamente nas áreas de diagnóstico e avaliação); desconstrução de ideias pré-concebidas relativamente aos serviços de formação; e domínio de uma área que me poderá abrir mais hipóteses de emprego.

6. Referências Bibliográficas

Allkim, M.C e Ellet J.R (1985) Evaluation Models: Development in T. Husen e T.N. Postletmwait (Eds), *The Inernacional Encyclopedia of Evaluation* (vol.3 p. 1760-1766). Oxford: Pergamon

Caetano, A (2007) *Avaliação da Formação. Estudos em Organizações Portuguesas*. Lisboa; Livros Horizonte

Canário, R (2000) Educação *de Adultos. Um Campo e uma Problemática*. Lisboa: Educa;

Cardoso, A (1985) Avaliação e Definição de Objectivos. In J.F. Cruz, L.S. Almeida e O.F. Gonçalves (eds), *Intervenção Psicológica na Educação* (p. 391-396). Porto: A.P.L.P;

Crahay, M. (ed). (1994), *Evaluation et Analyse des Etablissements de Formation*. Bruxelle: D. Boeck;

Cronbach, L. (1980), Aperfeiçoamento de cursos por meio da avaliação. In R.G Messick, L. Paixão e L.R. Bastos (orgs.), *Currículo: Análise e Debate* (p. 60-77) Rio de Janeiro: Zanar

Cronbach, L: J e FURBY. L. (1970). How we Should Measure Change- Or Should we?. *Psychological Bulletin*, 4, 1, 68-80;

Damas; M.J e DEKETELE; J.M. (1985). *Observar para avaliar*. Coimbra: Almeidina;

Estrela, A, Canário, R e Ferreira, J. (Eds). (1996). Formação, saberes profissionais e situações de trabalho. Lisboa. *A.F.I.R.S.E*

Figari, Gérard (1996) *Avaliar: Que Referencial?* Porto: Porto Editora;

Gaspar, Diogo (coord.Ed.) (2004). *MUSEU DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA*. Lisboa: Museu da Presidência da República e CTT;

Hadji, Charles (1994) *Avaliação, Regras do Jogo*. Porto: Porto Editora.

Meignant, Alain (1999) *Gestão da Formação*. Publicações Dom Quixote;

Programa Formação PME – Manual de Formação para Empresários: AEP-Associação Empresarial de Portugal;

Instituto para a Qualidade na Formação I.P (2004) *Guia de Apoio para a Concepção de Cursos e Materiais Pedagógicos*. Lisboa: Instituto Para a Qualidade na Formação I.P;

INOFOR (1997). *Acreditação de entidades formadoras: guia de apoio ao utilizador*., Lisboa. INOFOR

Sites

http://www.ande.pt/document/447750/45419.pdf;

http://amde.pt/pageGen.asp?SYSPAGEID=454135;

http://antares.ucpel.tche.br/mps/material_didatico/elaine_tomasi/avaliacao_politicas_publicas2.doc;

http://www.pronaci.pt/Downloads/Avaliacao/Formcao.pdf.

Anexo 1

Tabela de calendarização e planificação global de estágio

Datas previstas	Objectivos gerais	Objectivos específicos	Actividades	Estratégias	Notas / observações
10 Setembro a 30 Setembro 2008	• Conhecer a Instituição (Museu e Serviço de Formação);	• Estudar a história do museu e do serviço de formação; • Saber o ponto em que a situação da acreditação de encontra; • Procurar valores e orientações da instituição; • Dar inicio ao processo de levantamento de problemas;	• Analisar a documentação disponível; • Explorar o site do museu; • Explorar a rede interna do Museu; • Integrar as actividades decorrentes;	• Privilegiar a observação participante e conversas informais; • Mostrar-me interessada e disponível; • Recolher notas, apontamentos e realizar reflexões escritas	Ter atenção a: • Caracterização do Museu e serviço de Formação: • Situação em termos de Processo de acreditação; • Ritmos e estratégias de trabalho; • Organização interna; • Dificuldades e problemas

		• Tomar conhecimento da planificação global de actividades			implícitos ou explícitos **(**na documentação, discurso dos intervenientes e convivência diária); • Planificar o meu trabalho de acordo com a planificação global de actividades do Serviço de Formação
Mês Outubro 2008	• Analisar de tudo o que foi concretizado em termos de diagnóstico e Avaliação da formação; • Compreender na prática o	• Estudar os dossiers correspondentes aos procedimentos de diagnóstico e avaliação desenvolvidos;	• Procurar métodos e técnicas diversificadas de diagnóstico e avaliação • Actualizar as bases de	• Realizar com, a responsável pelo Serviço de Formação, uma check list de tarefas essências; • • Centrar toda	• Combinar momentos de comunicação por email para esclarecer eventuais dúvidas da minha parte; • Solicitar, no trabalho, a

	funcionamento dos cursos do Serviço de Formação; • Acompanhar o processo de gestão dos mesmos • Analisar questionários de satisfação e levantamento de interesses de formação	• Reformular os relatórios de análise dos questionários de avaliação de satisfação, criando um novo formato.	dados de divulgação dos cursos para o exterior (BD participantes; • Pesquisar entidades novas a quem divulgar os cursos	a minha atenção ao funcionamento dos cursos (inscrições; procedimentos de segurança e documentos necessários) • Certificar-me que a divulgação por via electrónica e por correio é agilizada o mais possível;	dispensa dos primeiros e últimos dias de cada curso (no mínimo), fazendo uso do estatuto de trabalhadora estudante. • Pesquisar entidades para divulgar cursos de áreas específicas que poderão vir a interessar. Deixar de lado, progressivamente e ideia de divulgação geral para museus e instituições culturais.
1 de	• Garantir o bom	• Divulgar por	• Apoiar na	• Recorrer aos	• Ter em conta que

Novembro a 9 de Dezembro 2008	funcionamento do Serviço na ausência da coordenadora do mesmo.	email e por correio correio os cursos disponíveis; • Atender às solicitações de informações e inscrições; • Proceder à organização dos documentos necessários para as formalizações das inscrições;	organização e acompanhamento dos 3 cursos a decorrer este mês); • Colocar em prática os procedimentos estruturados na check lista .	serviços de informática para apoio na realização das tarefas que implicam o uso do Publisher e Excel; • Recorrer à Loja do Museu e ao serviço de contabilidade para dúvidas relacionadas com o pagamento dos cursos; • Organizar os dossiers técnico-	a coordenadora me deixou responsável pelo bom funcionamento do serviço na sua ausência; • Procurar a ajuda das pessoas de outros serviços sempre que seja necessário esclarecer alguma dúvida; • Ter em conta que devem ser pedido de ajuda no sentido de aprender os procedimentos para seu eu a concretizar

				pedagógicos; • Emitir certificados dos participantes; • Completar a as grelas de avaliação dos participantes dos cursos; • Aplicar questionários de avaliação de satisfação	posteriormente. È o Serviço de Formação que deve garantir todo o processo da formação, (mesmo o trabalho mais administrativo)
10 a 23 Dezembro 2008	• Proceder ao levantamento bibliográfico disponível no Serviço; • Continuar as tarefas necessárias de	• Procurar literatura sobre Diagnóstico de necessidades de formação e avaliação da	• Solicitar autorização para usar a literatura disponível; • Pedir opinião acerca dos livros		• Ter em conta que a biblioteca da faculdade estará fechada neste período;

	apoio ao trabalho da coordenadora	mesma	disponíveis e outros que possam ter interesse.		
24 de Dezembro a a 11 de Janeiro	• Balanço global das actividades de realizadas até ao momento; • Redigir os Pré-projecto de estágio			• Fazer uso da redacção do pré-projecto como um ensaio para o projecto final; • Tirara partido deste instrumentos como exercício de refelexão e organuzação de ideias	• Entregar dia 5 e apresentar dia 7 de Dezembro.
12 de Janeiro a 30 de Janeiro 2009	• Redigir o Projecto de Estágio final; • Continuar a	• Apresentar e discutir o projecto de estágio na			• Entrega do projecto dia 17 de Fevereiro 2008

	apoiar nas actividades necessárias ao serviço; • Apresentar e discutir o Pré-projecto de estágio	faculdade e no Museu; • Proceder às alterações necessárias no Pré-projecto			
Fevereiro e Março 2009	• Apresentar e Discutir o Projecto de estágio; • Acompanhar os cursos destes meses realizando o ciclo de tarefas necessárias • Terminar a reformulação dos relatórios dos cursos de	• Cumprir os procedimentos habituais de gestão e organização dos cursos; • Aplicar a "fórmula" de estrutura de redacção que apliquei no primeiro relatório que redigi e			

	2007/2008 e dos cursos já efectuados de 200/2009; • Proceder à avaliação de impactos dos cursos de 2007/2008 e 2008/2009	analisar todos nesse formato; • Recuperar os contactos dos participantes nos cursos e efectuar uma entrevista por telefone;			
Abril e Maio 2009	• Desenvolver o referencial de Diagnóstico de necessidades de formação; • Aprofundar o levantamento de oferta formativa nacional e internacional				
Junho 2009	• Redigir o relatório de				

	estágio				

ÍNDICE **Pág.**

1. Introdução

1.1. Apresentação e estrutura do Pré-projecto..... 2

1.2. Estágio como parte integrante de um Projecto de Vida..... 3

1.3. O ciclo das decisões: Formação de Adultos; Estágio Curricular; Serviço de Formação do MPR..... 6

2. Enquadramento Teórico

2.1. Pertinência dos temas a Desenvolver

2.1.1. Diagnóstico de Necessidades de Formação..... 10
2.1.2. Avaliação da Formação..... 12

3. Caracterização da Instituição

3.1. Museu da Presidência da República 14
3.2. Serviço de Formação..... 17

4. Metodologia..... 18

5. Ponto de Situação..... 20

6. Levantamento de Problemas do Serviço de Formação..... 23

7. Mapa de Intenções de Estágio

7.1.1. Objectivos Gerais..... 23
7.1.2. Objectivos Específicos.....24

7.3. Dificuldades possíveis..... 25

7.4. Resultados esperados..... 26

8. Conclusão..... 26

9. Bibliografia

9.1. Referências bibliográficas do Pré-projecto.....27

9.2. Levantamento de bibliografia (para revisão)..... 29

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação
Mestrado em Ciências da Educação – Formação de Adultos
2º Ano/1º Semestre
2008/2009

Pré-projecto

Estágio Curricular no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República

Desenvolvimento dos domínios de "Diagnóstico de Necessidades de Formação" e "Acompanhamento e avaliação"

Orientadores de Estágio: Prof. Doutora Natália Alves;
Prof. Doutor Belmiro Cabrito

Discente: Andreia Carolina Trabulo

1. Introdução

1.1. Apresentação e estrutura do Pré-Projecto

O trabalho que se segue surge no contexto do Seminário de Apoio I, que se insere no segundo ano de Mestrado em Ciências da Educação, mais especificamente na vertente de Formação de Adultos, e representa o Pré-projecto do meu estágio curricular no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República.

No que diz respeito à estrutura, este pré projecto tem início com a presente *introdução*, onde exponho um pouco do percurso que me trouxe até ao estágio no MPR, dos meus níveis de motivação e expectativas, justificando as minhas escolhas e sua pertinência, remetendo para os meus objectivos pessoais.

Numa fase seguinte, apresento um texto mais centrado na teoria (enquadramento teórico), que cruzo com a minha (pequena) experiência na área e perspectivas sobre os temas. Aqui, e por se tratar de um pré-projecto de estágio, abordo as duas temáticas prioritárias que tenho que estudar neste momento: diagnóstico de necessidades de formação e avaliação da formação. Esta fase visa também mostrar a pertinência científica das temáticas que pretendo desenvolver.

Num terceiro momento, apresento uma caracterização do Museu da Presidência da República e do Serviço de Formação do mesmo. Aqui, e porque na fase em que me encontro a redigir este pré-projecto já passei praticamente 4 meses na instituição, cruzo os dados recolhidos através da pesquisa documental, com a minha própria interpretação e apropriação do "ar que se respira" no MPR, do ambiente de trabalho e da própria relação entre as directrizes formais, explicitas em documentos que analisei; e o que efectivamente observei e senti nas pessoas com as quais tenho lidado no dia-a-dia. Verificar a existência desta coerência pareceu-me, de facto, fundamental, na perspectiva de aprendente "on job" e é algo que terei que aprofundar até ao fim desde percurso.

Posteriormente, abordo a questão da metodologia, em termos das opções pessoais que me pareceram mais adequadas para conhecer a instituição e desenvolver o meu projecto.

A fase seguinte corresponde a um pequeno balanço a que chamo "*ponto de situação*", em que descrevo muito sucintamente o que concretizei no estágio até ao

momento, seguido de um *levantamento de problemas* que detectei no Serviço de Formação do MPR.

Tendo em conta os problemas detectados anteriormente, a etapa seguinte desta produção escrita visa responder a duas grandes questões: O que vou fazer? E Como o vou fazer?

Aqui, apresento os objectivos gerais e específicos de trabalho neste estágio, em termos daquilo que pretendo fazer para acrescentar algo de positivo à instituição onde estou inserida, visando responder aos problemas detectados nos primeiros meses do estágio. Nesta fase, delimito o meu campo de intervenção e apresento as estratégias que penso serem necessárias para atingir os objectivos propostos. Esta fase é ilustrada e desenvolvida por uma tabela de calendarização e planificação global de estágio (correspondente ao anexo 1), estruturada em termos de "Datas"; "Objectivos gerais"; "Objectivos específicos"; "Estratégias" "Notas e observações". Chamei a este capítulo *"mapa de intenções de estágio*".

A fase seguinte deste trabalho é dedicada à reflexão sobre as dificuldades que poderão surgir ao longo do ano lectivo.

Numa fase que antecipa a finalização do relatório, faço uma prospecção dos resultados esperados nas vertentes que importam realmente neste processo: a instituição de acolhimento e o meu desenvolvimento pessoal, académico e profissional.

Na conclusão centro-me nas vantagens da construção deste trabalho como processo formativo.

A bibliografia está dividida entre a que foi usada para a construção deste trabalho e um levantamento de literatura cuja pertinência será julgada e complementada pelos professores da disciplina perante a apresentação deste pré-projecto. Distingue-se a primeira por "referências bibliográficas" e a segunda por "levantamento de referências a analisar".

1.2. O Estágio como parte integrante de um Projecto de Vida

Este trabalho foi-me solicitado numa fase em que já integrei a instituição de acolhimento e é possível fazer uma prospecção do que vou desenvolver até ao final deste ano lectivo. As decisões tomadas são o resultado da análise documental, das conversas informais e, sobretudo, da riqueza da vivência e do trabalho do dia-a-dia no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República.

Este trabalho visa ilustrar uma tentativa de conciliar as minhas motivações pessoais e áreas de interesse com desenvolvimento de propostas e actividades que possam ajudar a resolver os problemas que detectei na instituição.

De um modo muito sucinto, este pré-projecto (e todo o meu percurso como estagiária até ao momento), é fruto de duas vertentes essenciais: uma tentativa de, por um lado, fazer-me útil, no sentido em que desejo que a minha presença nesta instituição acrescente algo positivo que possa ser desenvolvido futuramente e, por outro lado, tornar esta experiência útil para mim, aproveitando a oportunidade para crescer profissional, intelectual e pessoalmente, buscando a possibilidade de aplicar e confrontar com a prática algumas das ideias e potencial que os anos de vida académica na área das Ciências da Educação proporcionaram.

Antes de introduzir a minha projecção propriamente dita, em termos das orientações, objectivos e actividades que pretendo desenvolver este ano, considero pertinente referir-me às decisões que tomei no meu percurso pessoal, profissional e académico que justificam as opções que tomei, nomeadamente na escolha da área de mestrado que agora integro; na opção por um estágio, em detrimento de um projecto ou dissertação; e pela própria instituição de acolhimento.

Com este processo tenho como objectivos pessoais **desenvolver competências intra-pessoais** (como capacidade de resolução de problemas, auto motivação e lidar com as frustrações; gestão inteligente das emoções); **relacionais** (trabalho em equipa, mediação de conflitos e descentração etc); **e profissionais** (no âmbito do diagnóstico, concepção, organização, gestão e avaliação da formação).

Ao fazer esta reconstituição reflexiva quero, por um lado, dar oportunidade a que o leitor possa conhecer e compreender melhor o meu envolvimento com todo este processo. Por outro lado, pretendo, principalmente, fazer desta redacção um exercício pessoal que me permita recordar e manter presente no meu espírito o fio condutor do que me levou, de facto, a tomar estas decisões. Quanto a mim, este aspecto é essencial a ter em conta até ao fim do percurso como estagiária, de modo a não deixar desvanecer o rumo das minhas aprendizagens (ou seja, aquilo que eu pretendo fazer destas), mantendo a coerência entre os meus objectivos pessoais, académicos e profissionais: as três peças chave do meu projecto de vida.

1.3. O ciclo das decisões: Formação de Adultos; Estágio curricular; Serviço de Formação do Museu da Presidência da República.

Como licenciada em Ciências da Educação, curso que foi entretanto inserido no processo de Bolonha, deparei-me com a possibilidade de prosseguir estudos na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, integrando um mestrado numa das várias vertentes das Ciências da Educação. A minha opção inicial não foi, na realidade, a área de Formação de Adultos, mas sim Educação Intercultural. Desta forma, integrei o primeiro ano de mestrado nessa área e frequentei, no espaço disponibilizado para disciplinas opcionais, todas as unidades curriculares de Formação de Adultos.

O que sucedeu foi que, rapidamente, o meu interesse pela área de Formação de Adultos superou a motivação em continuar na área de Educação Intercultural, pelo menos no formato em que está a ser desenvolvida actualmente. Isto deve-se, não ao facto de considerar esta área pouco motivante, muito pelo contrário, mas à própria estrutura do curso, que, no que diz respeito a estratégias e abordagens pedagógicas, acrescentou relativamente pouco ao que já vinha sendo abordado ao longo da licenciatura.

No presente ano lectivo optei então por dar continuidade à área de Formação de Adultos procedendo à inversão do vínculo da minha inscrição. Depois de tomar esta decisão e concretizados os procedimentos necessários, foi então altura de decidir o que fazer no segundo ano: estágio curricular; dissertação; ou projecto. Esta foi, de facto, uma decisão fácil, tendo resultado de uma reflexão que já tinha vindo a fazer desde a integração da minha licenciatura no processo de Bolonha.

O facto de ter pouca experiência profissional esteve na origem da minha escolha pelo estágio curricular. Estrategicamente, esta pareceu-me a opção mais viável pois o meu objectivo mais imediato é, de facto, ganhar experiência, visando a integração no mercado de trabalho. Frequentando e participando activamente num contexto real de trabalho espero construir bases, desenvolver competências e ganhar desenvoltura necessária para integrar, de forma mais consistente, um cargo profissional.

Quando menciono aqui o desejo de integrar o "mercado de trabalho" refiro-me a um vínculo minimamente estável, que me permita desenvolver e aprofundar uma área mais específica das Ciências da Educação e que me permita também obter alguma estabilidade. Não me refiro portanto ao trabalho inconsistente e precário a que a maioria dos jovens adultos da minha geração são obrigados a sujeitar-se.

A opção pela dissertação não fica excluída de todo. Pretendo frequentar em breve um outro mestrado na área da Educação Artística, ficando a tese adiada para um momento mais pertinente.

Ao nível do local de estágio, a minha ideia inicial foi sempre procurar alguma coisa relacionada com o desenvolvimento local, que me permitisse conciliar as minhas áreas de interesse ao nível da Formação de Adultos, da Educação Artística e Educação Intercultural. Posto isto, comecei por contactar o "Grupo do Teatro do Oprimido de Lisboa", recuperando um contacto construído através de um trabalho realizado no ano anterior e posteriormente a própria associação para a qual trabalho: "Conversas de Rua", que desenvolve, entre outras coisas, projectos no âmbito da Educação pela Arte e Desenvolvimento Local. Não tendo obtido resposta pela parte do Teatro do Oprimido e, perante a demora em obter uma resposta concreta da associação "Conversas de Rua", passei a pesquisar outras alternativas.

Fui então contactada pelo Museu da Presidência da República. A responsável pelo Serviço de Formação já tinha entrado em contacto com a FPCE e com colegas de anos anteriores de Ciências da Educação, manifestando interesse em receber um ou uma estagiário/a, pelo lhes foram fornecidos contactos de alunos deste mestrado que procuravam estágio. Depois de ter realizado a entrevista com a Dra. Sílvia Sá, coordenadora do Serviço de Formação do MPR, foi-me solicitado que formalizasse a minha candidatura com uma carta de motivação e um esboço de propostas a desenvolver no estágio. Cerca de dois meses depois fui informada de que a minha candidatura tinha sido aceite e que devia estar presente no Museu na primeira semana de Setembro para dar início ao estágio. Assim foi.

Até à data da entrevista pensei que o estágio iria incidir no Serviço de Educação do Museu (direccionado ao público mais jovem) e não no serviço de Formação o que me levou a reequacionar a minha orientação inicial, levando-me a reflectir se estaria realmente disposta, motivada e interessada em desenvolver actividades nesta área.

De facto, ao longo da licenciatura, devo assumir desde já, a área da formação sempre foi algo que nunca me imaginei a aprofundar mais do que necessário, pois tive sempre a ideia de que a oferta de formação disponível no mercado, principalmente no que diz respeito a entidades privadas, tem por base um funcionamento muito próximo de uma empresa que, tal como todas as empresas, tem como principal objectivo obter lucro, esquecendo até o seu sentido educativo. A ideia de empresas que disponibilizam um catálogo de formação que podem ser "comprado" e "consumido" (por vezes cegamente) por quem está disposto a pagar por isso é, realmente, assustadora. Esta realidade colocou em causa, durante algum tempo, a minha confiança na possibilidade de fazer alguma coisa nesta área que não se apresentasse tão contraproducente quanto isto.

Infelizmente, vi esta ideia pré-concebida confirmar-se em muitos dos exemplos que tive oportunidade de conhecer. Dentro deste prisma, a visão economicista e instrumentalista da formação sobrepõe-se à importância de uma formação ao longo da vida ou simplesmente de aprendizagens significativas a nível pessoal ou profissional.

Não obstante, posso afirmar que uma das unidades curriculares que frequentei, já no primeiro ano deste mestrado, (Organização e Gestão da Formação) contribuiu significativamente para alterar a minha visão sobre formação. Aqui compreendi que é possível conceber um dispositivo de formação que se mobiliza para responder efectivamente aos problemas das pessoas e contribuir para a sua emancipação pessoal e/ou profissional e social. Neste sentido, pude vislumbrar a possibilidade de um serviço de formação encontrar um equilíbrio entre a sua "sobrevivência" e/ou sucesso, com a emancipação das pessoas que o frequentam (formandos, formadores, técnicos de formação etc.). Para isto ser possível é necessário que o dispositivo de formação seja constituído por profissionais competentes, que assumam de facto a responsabilidade de disponibilizar qualidade aos seus públicos, partindo de uma análise aprofundada do que estes pretendem ou desejam, reequacionando e problematizando cada momento do ciclo de formação, visando o seu aperfeiçoamento contínuo e a auto-avaliação, com um forte sentido critico e construtivo pela parte de todos os envolvidos.

Depois da entrevista, que serviu também como uma sessão de esclarecimento sobre o Museu e o respectivo Serviço de Formação, percebi que

estava perante um local onde seria possível integrar uma equipa que me pareceu partilhar dos mesmo valores que eu e de perspectivas e orientações muito semelhantes sobre a formação de adultos. Esta conclusão motivou-me realmente para esta nova etapa académica. (Especificarei mais adiante, na caracterização da instituição, quais são estas orientações de acordo com Schffwecht, 1980)

Aceitei então o desafio de integrar um estágio onde poderia desenvolver uma área que aprofundei pouco ao longo do meu percurso académico.

Neste sentido, concretizar um estágio num Serviço de Formação apresenta-se talvez como fundamental para desenvolver competências que sinto ainda pouco estruturadas, (talvez pela desconfiança que sentia em relação a esta área…) pois, como já referi, a minha inclinação vocacional esteve direccionada até ao momento para uma área um pouco diferente (embora sempre integrada na formação de adultos). Estou, no entanto, bastante motivada para assumir este desafio e contribuir positivamente para a instituição em que estou inserida.

2. Enquadramento teórico

2.1. Pertinência dos temas a desenvolver

2.1.2. Diagnóstico de necessidades

No ciclo da Formação constata-se que existe todo um conjunto de factores que influenciam a sua optimização. Desta forma, torna-se pertinente perceber a noção de necessidade de formação e o contributo deste factor para a formação em si.

Segundo Alain Meignant (1999), a noção de necessidade de formação *"é resultante de um processo de formação que associa os diferentes actores interessados e traduz um acordo entre eles sobre os efeitos a suprir por meio de formação"*.

Esta noção de necessidade de formação definida põe em evidência uma dimensão social da necessidade, traduzindo um compromisso entre actores envolvidos neste processo formativo e uma dimensão operacional em torno de um efeito que é necessário colmatar mediante uma acção.

Contudo, nem sempre esta acção poderá ser corrigida através da formação, mas sim, por exemplo, através do recrutamento de recursos humanos ou mobilidade dos mesmos (Meignant, A. 1999).

Neste sentido, a análise de necessidades de formação ou diagnóstico, constitui-se como sendo uma primeira etapa de um processo que se pretende direccionado para a resolução dos problemas dos seus intervenientes. Este vem a ser um conhecimento sobre algo, uma descrição minuciosa de algo que é feito pelo formador; um juízo declarado ou proferido sobre a característica, a composição, os comportamentos, a natureza da situação, com base nos dados ou informações obtidas por meio da análise, procurando potenciar a formação a qualquer público (e estes constituem-se como sendo heterogéneos), casos ou situações. Exemplificando: Que motivos levam a que determinadas pessoas venham para uma situação de formação específica? Porque precisam elas de formação na área X? Que tipo de formação? Quem são aquelas pessoas/formandos? O que fazem? Que tipo de rotina têm?

Como tal, formação não se faz no vazio, esta implica custos e esperam-se naturalmente ganhos, sejam de que natureza for.

Quando um problema é encarado como carecendo de uma resposta formativa, desencadeia-se um processo de diagnóstico das necessidades de formação tendo em vista uma configuração da acção que deverá visar respostas que deverão traduzir-se num ajustamento dos desempenhos profissionais esperados aos objectivos definidos pela organização/empresa.

Desta forma, entende-se por diagnóstico uma investigação ou uma análise da causa ou da natureza de uma condição, situação ou de um problema; uma afirmação ou uma conclusão respeitante à natureza ou à causa de determinado fenómeno, permitindo saber o que se passa, o que acontece dentro e em torno de um processo de formação em que se está a trabalhar.

Para se obter um bom diagnóstico de formação é possível recorrer a diversos métodos que devem ser adaptados a cada situação. Não existe, forçosamente, um "padrão" que nos indique o caminho a seguir para fazer um bom diagnóstico/análise de necessidades. Há sim, vários métodos e possibilidades a que o formador pode recorrer sem que nada o impeça de usar vários em simultâneo.

De acordo com Figari (1996), existe um potencial de informação importante facilmente acessível numa instituição, que se distribui por arquivos; junto dos

responsáveis da organização; e literatura disponível sobre o sector ou sobre o sistema em que este se insere. Já, de acordo com o Manual de Formação para Empresários da AEP (Associação Empresarial de Portugal), a realização do diagnóstico deve passar por um momento de reflexão aprofundada e análise documental.

As conclusões desta reflexão poderão servir de base para a tomada das principais decisões estratégicas. Esta fase permite identificar, caracterizar e evidenciar a realidade em questão, assim como as possibilidades de desenvolvimento da formação.

Ainda segundo este manual são sugeridas três metodologias de análise de necessidades: "Árvore de Problemas"; Análise Sectorial e Análise PMI.

A metodologia da "Árvore de Problemas" permite identificar, qualificar e dimensionar os problemas de uma organização a nível interno e da sua relação com o mercado. Quanto aos sujeitos que não estão associados a nenhuma organização e que pretendem obter formação, esta metodologia permite identificar os problemas tanto a nível pessoal como profissional. A principal característica desta metodologia é permitir uma análise exaustiva de todos os problemas identificados, atribuindo-lhes relações de causalidade. Ao ser criada uma "Árvore de Problemas" estes aparecem na sua verdadeira dimensão e importância, o que torna possível tomar as medidas necessárias à sua resolução.

A Análise Sectorial, num contexto organizacional, pretende obter uma panorâmica sobre as características mais importantes a ter em conta, como por exemplo, o estádio de desenvolvimento da empresa, o tipo de competidores, o dinamismo, a atractividade, a dimensão actual e perspectivas de crescimento.

No que diz respeito à Análise PMI (Aspectos **P**ositivos, Aspectos **M**enos Positivos e Aspectos **I**nteressantes), esta possibilita uma descrição do negócio da organização e à sua análise em duas vertentes: evolução da organização desde a origem e uma síntese da situação actual evidenciando as suas potencialidades, debilidades e desafios.

È importante referir que, muito embora, estas metodologias estejam mais direccionadas para organizações empresariais, todas têm potencial para serem adaptadas a outras situações. Estas não devem ser encaradas como "fórmulas", mas como ideias ou pontos de partida para a construção de um diagnóstico à medida de cada pessoa ou situação.

Alguns exemplos de técnicas de recolha de dados que podem ser utilizadas passam por questionários, entrevistas, brainstorming, observações, conversas informais, entre outras. Para a análise posterior da informação recolhida, poderá recorrer-se a técnicas como a análise de conteúdo, de funções, de capacidades, de competências, entre outras.

2.1.3. Avaliação da Formação

Segundo Charles Hadji (1994), o acto de avaliar, significa atribuir um sentido ou valor, realizado pela confrontação entre uma situação real e uma situação desejada.

O primeiro aspecto (situação real) corresponde ao *referido* e é constituído pelo conjunto de observáveis através dos quais o real/concreto é captado, sendo construído com a ajuda de instrumentos de observação que servem para produzir informação para a avaliação. Resulta, portanto, da situação concreta observada na realidade e dos dados de facto (o que se produziu efectivamente).

A segunda, corresponde ao *referente*, ou seja, um modelo ideal que articula as intenções mais significativas em referencia ao projecto, e a partir das quais se vão estabelecer normas e critérios de apreciação. È portanto uma articulação entre o projecto, ou intenção de mudança, e os dados do dever-ser: o que é idealmente desejado ou esperado tendo em conta normas critérios de apreciação.

Segundo o Guia para a Concepção de Cursos e Matérias Pedagógicos do IQF (2004) existem diversas dimensões avaliativas que devem ser tidas em conta em momentos diferentes, que são as seguintes:

- Antes da formação (avaliação ex-ante): nas dimensões relativas aos resultados do diagnóstico de necessidades de competências, as características da proposta formativa preconizada a o perfil de entrada dos participantes na formação;
- Durante a execução da formação (avaliação on going): ao nível da reacção (as expectativas iniciais dos participantes, o desempenho dos vários agentes que intervêm, os conteúdos desenvolvidos, a organização de suporte à formação os métodos pedagógicos aplicados, a documentação de apoio.) e ao nível de aprendizagens (A

aquisição/desenvolvimento de comportamentos e resultados individuais)

- Após a execução da formação (avaliação ex-post) no regresso ao local de trabalho: na dimensão relativa aos comportamentos e resultados individuais (mudanças verificadas nos comportamentos de trabalho como alteração de métodos, introdução de inovações ou maior autonomia individual, resultados decorrentes dessa alteração de comportamentos ou as necessidades de novas competências);
- Após a execução da formação depois de aplicados os adquiridos e produção de resultados: ao nível da avaliação de resultados no que diz respeito ao painel de indicadores da organização, impactos de desempenhos individuais /colectivos nos resultados da organização, a relação custo-benefício associado à formação desenvolvida e o retorno de investimentos efectuados na formação.
- Impacto da formação ao nível das comunidades/regiões ou países: como os contributos para o desenvolvimento das competências de uma determinada comunidade, os resultados das analises que contrapõem benefícios globais versus custos totais da formação e os interesses das populações versus medidas de politica associadas ao desenvolvimento das comunidades em questão.

Não excluíndo aqui a pertinência da sugestão metodológica deste manual, parece-me que é apenas privilegiada a dimensão profissional da formação, não sendo contemplada uma das dimensões que o Serviço de Formação também pretende potenciar, ao nível das suas intenções gerais, a dimensão de desenvolvimento pessoal e cívico.

Embora todas as dimensões da avaliação se revelem urgentes, a avaliação de impacto é a área à qual darei mais atenção ao longo do meu estágio e que pretendo desenvolver de forma mais aprofundada. Posto isto, o que significa realmente avaliar impacto de uma formação e de que forma é possível fazê-lo? Esta é uma questão que abordarei neste pré projecto apenas a título de introdução..

Segundo Remi Castioni (1999) avaliar o impacto é medir os resultados dos efeitos de uma política. A avaliação de impacto tem como objectivo determinar se houve modificação; a magnitude desta modificação; que segmentos afectou e em

que medida; e quais foram as contribuições dos distintos componentes da política para lograr os seus objectivos.

3. Caracterização da Instituição

3.1 Museu da Presidência da República

Para fazer esta caracterização servi-me do livro de apresentação do Museu da Presidência da República, de outras caracterizações já efectuadas (pela própria instituição e por alunos da FPCE) e da minha convivência diária com o espaço e as pessoas do MPR.

Inspirado numa ideia de proximidade do presidente aos cidadãos que representa, o Museu da Presidência da República é criado por Jorge Sampaio pela altura do seu mandato presidencial.

Partindo de objectivos culturais e cívicos e estando prevista a sua independência e autonomia total do ponto de vista cientifico e cultural, cria-se um Museu de história contemporânea, politica e Institucional que visa ser um exemplo de aproveitamento das novas possibilidades de difusão do conhecimento e da divulgação da cultura (Sampaio, 2004).

Segundo informação disponibilizada pelo Director do MPR, Diogo Gaspar (2004), partindo de uma pequena colecção, que reuniu mais de uma centena de peças, todas elas presentes de Estado deixados à Presidência da República pelo General Ramalho Eanes, uma equipa de técnicos pluridisciplinar empreendeu aquilo que chama uma "verdadeira operação de investigação e resgate da memória referente a todos os Presidentes desde 1910".

Ainda segundo o Director do Museu da Presidência da República, a criação do Museu veio dar cumprimento a um objectivo institucional de transmitir um conhecimento mais profundo sobre a história da República Portuguesa e dos diferentes chefes de estado, tanto aos cidadãos nacionais como estrangeiros. Para tal, parte-se aqui de uma visão renovada da actividade museológica, centrada na dimensão social e no serviço à sociedade.

Partindo da ideia de aproximação do museu aos cidadãos, as estratégias são baseadas numa estrutura conceptual inovadora e no recurso às novas tecnologias de interpretação e comunicação, privilegiando a componente interactiva, de modo a potenciar uma maior envolvimento dos seus visitantes. Nas suas palavras:

"*Com a interactividade, o utente deixa de ser uma espectador passivo para tomar decisões e se converter em sujeito activo, que pode interagir sobre a massa de informação. A interactividade fomenta as aprendizagens e permite uma construção autónoma do conhecimento, estabelecendo um justo equilíbrio entre a necessidade de informação e o desejo de resposta."* (Gaspar, Diogo, 2004)

Esta afirmação, fortemente orientada para a comunicação, remete para os dois grandes objectivos do MPR: promover uma pedagogia cívica, disponibilizando uma informação acessível, cientificamente fundamentada e actualizada sobre a instituição presidencial e seus titulares, a sua história e o lugar que ocupa na arquitectura constitucional portuguesa; e promover a cultura e ciência, na medida em que o museu e o arquivo a este associado funcionam como um incentivo para a realização de estudos históricos, políticos e sociológicos da história institucional e da evolução da sociedade na sua relação com o Estado.

Segundo a informação contida no site do Museu da Presidência da República, o projecto museológico assenta em cinco grandes objectivos:

- Criar um lugar de conhecimento e divulgação pública da história e da instituição, nomeadamente pela divulgação do papel e da acção da Presidência da República na sociedade portuguesa e junto da comunidade internacional;
- Fomentar o interesse pelo estudo da história da Presidência da República e pela vida e obra dos vários Presidentes;
- Desenvolver o trabalho de catalogação e inventariação do património pertencente ao museu e a outras instituições ou particulares, que pela sua história ou ligação aos diferentes Presidentes se enquadrem nos objectivos deste museu e da sua acção;
- Fomentar o conhecimento e o apreço pelo património cultural associado à Presidência da República, tanto de objectos como de espólios documentais, nele se enquadrando o Palácio de Belém;
- Salvaguardar e valorizar o património do Estado através da correcta conservação e exposição das espécies que compõem o seu acervo ou daquele que simplesmente aí se encontra depositado, bem como através da aquisição de peças.

Relativamente ao espaço físico, o MPR distribui-se por duas áreas, sendo o primeiro dedicado à República e os seus presidentes, abordando os Símbolos Nacionais, os Presidentes da República e os poderes do Presidente da República; e a Galeria de Retratos do Palácio de Belém que integra também os presentes de estado e as ordens honorificas.

De forma a prosseguir com o objectivo de aproximar o Chefe de Estado aos cidadãos, o MPR desenvolve, paralelamente à exposição permanente, exposições temporárias, itinerantes por vários pontos do país.

Em termos orgânicos, o MPR subdivide-se entre o Serviço de Formação; Arquivo; Colecção; Educativo; Comunicação; Actividades culturais; Investigação e Tecnologia da informação.

3.1. O Serviço de Formação

O Serviço de Formação do Museu nasce como uma estratégia de aproximação à comunidade e baseia-se em princípios de aprendizagens ao longo da vida, tendo como objectivo trazer até si a missão educativa, convencionalmente atribuída à escola e a outras instituições que reproduzem este modelo. Deste modo pretende apresentar-se como uma alternativa no campo da formação.

As actividades de formação organizar-se-ão em torno de três áreas temáticas fundamentais, adiante explanadas, que são as que derivam directamente dos conteúdos e dos objectivos do Museu da Presidência. Em cada uma destas áreas, a estruturação geral do plano de actividades e a indicação de um leque de formadores e conferencistas para os diversos temas, serão da responsabilidade do Coordenador de área.

- **História contemporânea de Portugal**

As acções de formação em temáticas dentro da História Contemporânea de Portugal, são justificadas pela necessidade de contrariar alguma tendência para um generalizado desconhecimento relativamente à nossa história recente e, portanto, em relação às instituições e ao modo de organização da sociedade democrática, cujos pilares se constituíram ao longo dos últimos 100 anos.

Por outro lado esta área vai ao encontro de uma manifesta apetência, por parte de grupos sociais cada vez mais alargados, em procurar aumentar o seu nível

de conhecimentos sobre o passado, conscientes de que a compreensão das motivações que subjazem aos comportamentos humanos e ao evoluir das sociedades se tornou, no actual quadro de conflitos e de tensões à escala mundial, uma ferramenta imprescindível para a compreensão das relações entre indivíduos e entre Estados.

- **Património**

Com esta área de formação pretende-se mobilizar o leque de objectos e contextos artísticos que envolvem o Palácio de Belém e a instituição presidencial: núcleos arquitectónicos, jardins, escultura, pintura e artes decorativas, bem como todo o espólio documental e arquivístico a que a constituição do Museu permitiu dar corpo.

O Museu da Presidência e o Palácio de Belém possuem um espólio móvel e não móvel que cobre diversas épocas e horizontes estilísticos, permitindo pensar acções de formação em moldes temáticos transversais, articulando a formação artística com a protecção e salvaguarda do património.

- **Educação para a cidadania**

A área da educação para a cidadania é apresentada como incontornável no quadro de um programa de formação de uma entidade com as características da Presidência da República.

Existe hoje uma percepção generalizada da incapacidade, por parte das instituições da democracia, em responder a um bom número de situações de conflito, de exclusão, de atropelo aos direitos dos cidadãos, e em assegurar o cumprimento de regras básicas de convivência em sociedade. O cepticismo e o sentimento de impotência perante este estado de coisas tem aumentado mas, simultaneamente, têm vindo a multiplicar-se iniciativas que visam inaugurar novas formas de intervenção para responder a essas bolsas de problemas que as instituições públicas se revelam, muitas vezes, incapazes de resolver.

A promoção de acções de formação no âmbito da educação para a cidadania permitirá ir ao encontro desta necessidade social crescente em adquirir ferramentas e mecanismos de intervenção, e acordar uma insatisfação crítica junto daqueles que porventura ainda não estejam despertos para tal.

A implementação desta área de formação é resultado do anseio de que a Presidência da República se manifeste como uma instituição de referência para a

promoção de uma vigilância crítica e de uma cidadania responsável junto das novas gerações.

A actividade do serviço de Formação do MPR desenvolve-se nos seguintes domínios de intervenção: planeamento; concepção; organização e desenvolvimento, tendo já sido implementados esforços para desenvolver os domínios de diagnóstico de necessidades de formação e avaliação e acompanhamento.

Como modalidades pedagógicas são enunciadas três tipologias: cursos; seminários e Ciclos de Conferencias.

A minha experiência no dia-a-dia do Serviço de Formação do MPR, permitiu-me encontrar uma coerência entre as orientações da instituição, em geral, e do Serviço de Formação, em especifico. Estas remetem para uma preocupação permanente em ir ao encontro do público, servindo-se deste como ponto de partida para a construção da oferta formativa, visando uma lógica de procura e não uma lógica de oferta, procurando ir ao encontro dos projectos pessoais dos indivíduos.

Os modelos escolares são aqui encarados como desadequados e pouco permeáveis à mudança, assumindo-se aqui uma responsabilidade de pulverização dos espaços e responsabilidade de formação, mobilizando-se para a abertura e diversificação, concomitante com o fim do monopólio das instituições escolares como entidades formadoras, (Ana Teresa Santa-Clara, 2004)

A abordagem deste Serviço de Formação é, sem dúvida, aquilo que Scheffwecht (1980) define como abordagem global, como uma visão de formação que se afasta das divisões entre formação geral, formação cultural e formação profissional e teoria e prática, mobilizando-se para a compreensão das situações e transformação social, deixando de parte o sistema de formação de conservadorismo social.

As preocupações centrais que pude observar neste serviço vão também ao encontro das inventariadas pelo autor acima referido como tendências e perspectivas mais recorrentes na formação de adultos, tais como:

- Partir dos problemas concretos das pessoas, assentando em situações precisas;
- Ajudá-las a resolver os seus problemas;

- Ter em conta o conjunto de condições para a resolução desse mesmos problemas (quer sejam de ordem colectiva, educativa, social, económica ou politica)
- Tratar desse problemas tão próximo quanto possível dos locais onde apresentem;
- Estabelecer situações nas quais os adultos tomem directamente a cargo a sua própria formação;
- Desenvolver a função critica da formação.

4. Metodologia

Creio que as metodologias neste contexto devem passar por uma valorização das competências de comunicação, relacionamento e mesmo descentração (no sentido atribuído pela psicologia do desenvolvimento), por parte de quem vai para o terreno ao encontro de potenciais formandos.

Neste sentido, uma equipa que vise diagnosticar problemas e avaliar a formação (a qualquer um dos seus níveis), deve, sem dúvida, privilegiar o contacto pessoal, tendo em conta as perspectivas dos diversos públicos, as suas interpretações do mundo e anseios, tanto pessoais como profissionais.

Seguindo esta linha de orientação, penso que uma metodologia qualitativa fica aqui bem enquadrada, o que não significa que as metodologias quantitativas não possam também *complementar* o diagnóstico.

Posto isto, tendo como pano de fundo uma orientação qualitativa, quero privilegiar o contacto com as pessoas e as suas representações, orientações e até sistema de valores das pessoas que constituem a instituição, de forma a obter uma conhecimento abrangente sobre a mesma.

Como instrumentos de recolha de dados privilegiarei as conversas informais, o debate de ideias, a análise documental e os benefícios que surgem naturalmente da permanência diária na instituição, com o intuito de compreender o seu funcionamento e envolver-me activamente com as actividades aqui desenvolvidas. A minha orientação estará centrada em detectar problemas e perceber em que aspecto poderei contribuir para os resolver.

Para me organizar mais sistematicamente e aproveitar o máximo desta experiência, farei uso dos diários reflexivos como instrumento de eleição, que espero redigir pelos menos semanalmente. No momento de redacção do relatório

de estágio, espero usufruir dos mesmos para obter o distanciamento necessário para vislumbrar melhor os resultados deste percurso.

Recorrerei a métodos e técnicas quantitativas se estes forem pertinentes. De qualquer modo, gostaria de ir um pouco mais além da aplicação de instrumentos como questionários ou entrevistas e explorar novas técnicas de recolha e análise de dados.

5. Ponto de situação

O meu estágio no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República teve início no dia 10 de Setembro de 2008. A primeira fase deste estágio foi dedicada a estudar toda a documentação disponível sobre o processo de acreditação, planos gerais de formação e dossiers técnico-pedagógicos.Tendo em conta que o serviço de formação é recente, foi-me possível realmente ler e analisar tudo o que foi feito até ao momento.

Esta etapa foi muitíssimo importante pois, partindo do exemplo prático do museu, foi-me possível conhecer todo o processo que uma entidade tem que ultrapassar para obter acreditação por parte da Direcção Geral de Emprego e das Relações de trabalho.

Tendo-me imediatamente, sido disponibilizadas todas as condições de trabalho (secretária, computador com ligação à Internet e acesso à rede do museu e telefone), pude enquadrar-me no escritório onde o trabalho é desenvolvido. Esta fase, em que me dediquei a estudar a documentação, permitiu-me também ambientar-me e perceber o ritmo de trabalho neste local.

Percebi realmente a importância de uma entidade formadora ter referências e exigências claras de padrões de qualidade que as obriguem a superar-se e mobilizar esforços para progredir. Analisar este processo foi interessante, porque comecei por ter aceso à primeira candidatura, às alterações propostas de reformulação pela entidade acreditadora, aos email trocados para esclarecimento de dúvidas e às reformulações subsequentes até à própria obtenção da acreditação, sua renovação e aumento dos domínio acreditados (mais recentemente).

Logo nesta primeira semana ficou muito claro o que poderia fazer na instituição que, por um lado, se enquadra nos meus interesses pessoais e, por

outro, é importante para o Serviço de Formação do Museu da Presidência da Republica: **desenvolver os domínios do Diagnóstico de Necessidades e Acompanhamento e Avaliação, visando a sua acreditação futura pela parte da DGERT.**

Posto isto, percebendo o que realmente faltava fazer ao nível da acreditação, dediquei-me desde logo a estudar tudo o que foi concretizado no campo do diagnóstico e avaliação, passando por parcerias com a FPCE, relatórios de questionários aplicados aos formandos, levantamento de oferta de formação nacional e internacional e, de um modo geral, tudo o que havia realmente para ler na rede ou no arquivo da sala de formação. Embora muita coisa já tenha sido, de facto, concretizada, as exigências pela parte da entidade acreditadora solicitam uma qualidade ainda superior, que o museu tem todas as condições para atingir em pouco tempo.

Aquilo que chamo a segunda fase do meu estágio foi aquilo que tenho caracterizado como "diagnóstico-acção". Se, inicialmente (ao longo de um período de menos de duas semanas), me mantive um pouco à parte da "acção" propriamente dita enquanto estudava tudo o que pude sobre o MPR e o Serviço de Formação, na fase seguinte fui gradualmente integrada no trabalho do dia-a-dia como uma parceira do serviço. Deste modo, pude compreender a organização do trabalho, recorrendo ao apoio da coordenadora do serviço (Dra. Sílvia Sá) que desde o início me apoiou no processo de aprendizagem, nas minhas dúvidas e inquietações.

Durante este período desempenhei as mais variadas funções, pequenas tarefas, tais como a actualização da base de dados para divulgação por correio, (que também completei com nova informação) e base de dados dos participantes; registo de novas inscrições; organização de dossiers técnico-pedagógicos; fiz a revisão de alguns documentos a divulgar para o exterior (tais como ficha de inscrição, folhetos de divulgação e questionários); dei início à reformulação de relatórios dos questionários de avaliação da satisfação dos formandos e pesquisa de áreas de interesse, correspondentes aos cursos de 2008/2008 realizados pela estagiária anterior e fiquei, desde logo, responsável pela reformulação de todos os relatórios dos cursos do ano anterior e do presente ano lectivo; emiti certificados de participação nos cursos; dei apoio nos dias de formação, entre outras coisas.

Aquilo que chamo a terceira fase do estágio foi a mais difícil de todas até agora. Tendo a coordenadora do Serviço de Formação se ausentado para um curso em Paris, encontrei-me sozinha e responsável por toda a organização e gestão da formação no serviço, a decorrer de modo alucinante na altura. Esta oportunidade fez-me realmente compreender o funcionamento da formação, pela forma como me obrigou a resolver os problemas no momento em que estes sucederam, pois a minha comunicação com a Dra. Sílvia Sá esteve reduzida a correio electrónico, uma vez por dia (a maioria das vezes obtive respostas no final dos dias de manhã, tendo também havido períodos em que não foi possível comunicar).

Estas três semanas foram ultrapassadas e o balanço é positivo, pois, se no início estava, devo dizer, muito ansiosa com esta situação, hoje não teria qualquer insegurança em faze-lo novamente. È realmente a passar pelas situações e resolver problemas que se cresce profissionalmente. A responsabilidade que tive nessas semanas fortaleceu-me como profissional, fazendo-me perceber que as coisas só são assustadoras até percebermos o seu funcionamento, desmistificando-as pela acção.

Na fase posterior ao regresso da coordenadora do serviço fiz um levantamento bibliográfico, visando recorrer aos livros disponíveis no MPR que me pudessem ser úteis para o pré-projecto e para todo o estágio, sempre a par tarefas habituais do dia-a-dia no estágio. Nesta fase o mais urgente foi continuar com divulgação, que estava bastante atrasada.

6. Levantamento de problemas da Instituição

De acordo com a minha observação, conversas informais, análise documental e experiência no dia-a-dia de trabalho no museu como parte integrante da equipa, foi-me possível detectar diversos problemas e áreas a desenvolver no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República, que passo a enunciar:

- Ausência de acreditação no domínio de diagnóstico de necessidades de formação; (não foi solicitado pois ainda não está suficientemente desenvolvido para corresponder aos critérios da acreditação)
- Ausência de acreditação no domínio de Acompanhamento e Avaliação;

- Ausência de rigor nos relatórios correspondentes à análise de questionários de satisfação (erros nos dados; estrutura demasiado extensa e pouca objectividade);
- Dificuldade em atender ao enorme volume de trabalho no Serviço de Formação. (Atrasos na concretização e disseminação dos "folhetos de divulgação" por correio)
- Aumento do número de cancelamento de cursos por falta de participantes.
- Levantamento de oferta de formação nacional e internacional desactualizada.

Os dois primeiros pontos devem-se ao facto do Serviço de Formação estar em funcionamento há apenas 5 anos, não tendo havido ainda tempo para colocar em prática tudo o que é necessário para fazer a candidatura nestes domínios. Este será no entanto o próximo passo inevitável na exemplar história de vida deste Serviço.

Quanto ao ponto relativo aos relatórios, foram-me apontados pela própria coordenadora do serviço alguns erros de cálculos matemáticos na análise dos dados dos questionários de avaliação. No entanto, o grande problema aqui é que se pretende que estes questionários sejam mais objectivos e que a informação realmente importante seja explícita logo na introdução, de modo a facilitar a consulta, tarefa que tenho vindo a desenvolver.

A dificuldade em atender a todo o trabalho que recai sobre o SF- MPR, já tinha sido possível detectar ainda na primeira e segunda fase do um estágio (foi mesmo mencionada ainda na entrevista para o mesmo). Mas pude compreender melhor o que está na sua origem na altura em que estive sozinha no Serviço de Formação.

De facto, a quantidade de trabalho é enorme. È de salientar que existe apenas uma responsável pelo Serviço de Formação que põe em prática todo o ciclo de trabalho, mobilizando pontualmente colaboradores de outros serviços para complementar esta funções. No entanto estes têm que atender, por sua vez, às solicitações de todos os outros serviços, como é o caso do secretariado, constituído por duas pessoas.

A política em curso pressupõe que todo o processo, desde a Organização e Gestão da Formação aos procedimentos administrativos, de tipografia, de

informática é concretizado pela mesma pessoa, que pode recorrer ao apoio de outros serviços, com as limitações já mencionadas.

Tomando como exemplo o período de ausência da coordenadora do Serviço de Formação, devo dizer que para além das tarefas diárias habituais (receber inscrições, esclarecer dúvidas por telefone ou por email, inserir dados novos nas bases de dados correspondentes, fazer divulgação por correio electrónico, verificar os documentos enviados pelos formadores para os cursos, tratar de questões de segurança interna para receber formandos e formadores; preparar a sala de formação, orientar e fazer compras para coffee break; preparar as pastas com toda a documentação para os formandos; analisar questionários de satisfação etc.), foi necessário divulgar os folhetos do Serviço de Formação por CTT.

Para colocar em curso este último procedimento (à primeira vista, inocente) significou que foi necessário esperar que cerca de 5.000 folhetos chegassem ao Museu (depois de muitos atrasos na gráfica), escolher envelopes resistentes para o tipo de material, fazer etiquetas com programas de computador para o efeito (que desconhecia por completo), embalar cada folheto nos respectivos envelopes, inserir um cartão personalizado nos mesmos e transportá-los para o estafeta ou CTT.

Para fazer estes cartões, foi necessário, mais uma vez, aprender a trabalhar com um novo programa de computador, gerir uma série de problemas que dai surgiram, encontrar o papel mais adequado (tarefa muito mais difícil do que jamais imaginei), imprimi-los, gerir complicações com todas as impressoras e fotocopiadoras com que me deparei, aprender a guilhotiná-los em conjuntos de 20 no formato ideal…etc.

Embora tendo tido a ajuda de elementos da secretaria, que tiverem em atenção a minha condição de "aprendente", está previsto que todas estas tarefas sejam realizadas pela coordenadora do serviço, pelo que esta tem que ter competências em áreas, no mínimo, diversificadas.

O cancelamento do curso interliga-se, em parte, com a questão dos atrasos no envio da divulgação e com o próprio período de crise económica do país. Muitas pessoas contactaram o Serviço a manifestar interesse nos cursos mas revelaram que o encargo que a taxa de inscrição associada lhes exigia não permitia que frequentassem os mesmos. Inclusivamente, empresas que desejavam enviar grupos de colaboradores para os cursos acabaram por perceber que não tinham fundos económicos para o fazer.

No que diz respeito ao caso de um curso sobre "Organização do Arquivo Corrente", soubemos que muitos dos possíveis interessados frequentavam um curso semelhante ("Arquivo Digital") na mesma altura num outro local.

O último ponto deve-se simplesmente ao facto de esta oferta estar permanentemente em mudança, havendo a necessidade de complementar e actualizar com mais frequência esta informação.

7. Mapa de intenções de Estágio

7.1.1 Objectivos gerais

- Desenvolver o domínio de Diagnóstico de necessidades de formação;
- Desenvolver o domínio de Acompanhamento e avaliação

7.1.2 Objectivos específicos e estratégias possíveis

- Construir um referencial metodológico para o domínio de diagnóstico de necessidades (recorrendo a literatura cientifica da área e orientações da entidade acreditadora);
- Reestruturar os relatórios de análise de satisfação e áreas de interesse de 2007/2008 (fazendo uso do formato que desenvolvi ao longo dos primeiros messe de estágio, se aprovado pela coordenadora, ou criar um novo);
- Aplicar e analisar os questionários de avaliação da satisfação dos cursos de 2008/2009 (na estrutura definida como final);
- Aplicar uma metodologia de avaliação de Impacto da formação; (recuperando contactos de anteriores formandos e entrevistando-os por telefone);
- Estruturar pelo menos um curso com base nos resultados da análise anterior;
- Complementar o levantamento de informação sobre a oferta formativa nacional e Internacional (recorrendo à pesquisa na Internet);

Em anexo (anexo 1) apresento uma planificação global, calendarizada e estruturada em termos de objectivos gerais, específicos, estratégias e observações a ter em conta, em cada um dos períodos calendarizados.

7.3. Dificuldades possíveis

A principal vantagem deste estágio tem sido o facto de ter encontrado uma instituição receptiva e ter encontrado equilíbrio entre o que pretendo fazer (a nível de interesse pessoal e académico) e o que é, efectivamente, necessários fazer. Isto deve-se ao facto de todas estas questões terem sido colocadas e discutidas com a coordenadora do Serviço de Formação do MPR logo desde o início do estágio. Recordo que na própria entrevista de candidatura ao estágio a responsável pelo SF-MPR enumerou especificamente que áreas gostaria de ver desenvolvidas brevemente (E-learning; Diagnóstico de Necessidades; Acompanhamento e avaliação)

Um dos pontos fortes deste percurso é realmente o facto de ter sido possível vislumbrar, numa fase muito precoce, um equilíbrio harmonioso entre o que a instituição pretendia de mim e aquilo que eu pretendia desta. Fica claro portanto que, desde o primeiro dia em que comecei a estudar a documentação, compreendi que podia fazer algo que me motiva e interessa pessoalmente e que pode acrescentar algo de positivo no Museu.

A grande dificuldade que senti, e que terá tendência para se agravar, é a falta de tempo que, a par de alguns problemas de saúde que exigem consultas com alguma frequência, exigiram uma "ginástica" mental para gerir tempo e tarefas que por vezes se torna um quebra cabeças quase impossível de resolver.

O estágio curricular não é, infelizmente, a minha única actividade de momento, pelo que tenho que o conciliar com dois outros trabalhos e acções de formação semanais decorrentes desta actividade. A situação é agravada pelo facto de nenhuma destas minhas actividades extra estágio se esgotar em si mesmas nas horas laborais, pelo que preciso também de bastante tempo para as planificar e avaliar fora do dos locais de trabalho.

Por este motivo, muitas das tarefas que teria facilmente terminado durante um dia inteiro no local de estágio, perdiam o ritmo e foram arrastadas por dois ou mais dias, porque cada dia no SF do MPR é um dia diferente, e todos os dias há

novo trabalho para fazer e novos problemas para resolver, que vêm sobrepor-se aos anteriores.

Por mais esforços que faça nesse sentido são raras as vezes em que me é possível passar mais de 4 horas diárias no local de estágio, sem que tenha que faltar ao trabalho, (o que aconteceu algumas vezes desde o início do estágio), sendo que nem mesmo aos fins-de-semana posso fazê-lo, pois também trabalho nesses dias.

Todas as actividades que desenvolvo neste momento da minha vida são de facto vitais para mim. A grande batalha aqui será manter o equilíbrio entre as actividades que tenho que fazer por uma questão de sobrevivência e manutenção da minha independência, e a que se apresenta como vital no meu projecto de vida em termos de investimento como futuro como profissional: o estágio curricular.

Uma das estratégias que tenho vindo a colocar em prática para superar esta dificuldade é estudar em transportes públicos, visto que, feitas as contas, passo diariamente mais de 3 horas em utilização dos mesmos, o que resulta (se bem aproveitadas) em cerca de 16 horas semanais de leituras.

7.4. Resultados esperados

Mais uma vez, os resultados esperados dividem-me, ou melhor, complementam-se, entre aquilo que espero atingir como individuo e como profissional, o que espero fazer pela instituição, e qual o meu contributo possível para o seu futuro.

No que diz respeito à instituição, é claro para mim que o meu trabalho, tendo em conta o tempo de que disponho até ao final do ano lectivo e as limitações acima mencionadas, não poderá (nem é o seu objectivo imediato, pois não seria possível), garantir a acreditação dos domínios em falta. O objectivo aqui é construir uma base (referencial metodológico, no caso do diagnóstico de necessidades) e desenvolver metodologias que ainda não foram aplicadas (de avaliação de impacto, por exemplo) que permitam que, no futuro, alguém continue a desenvolver o que já foi feito, servindo-se deste trabalho como um impulso e um ponto de partida mais completo do que aquele que existia entes de eu integrar o estágio.

Pessoalmente, espero continuar a desenvolver as competências relacionais, e profissionais (especificas e polivalentes) que o estágio me tem proporcionado até ao momento. Com isto, espero ganhar uma maior preparação para as exigências do mercado de trabalho e da vida activa. Falo de competências intra-pessoais (capacidade de resolução de problemas, auto motivação, lidar com eventuais frustrações e gerir inteligentemente as emoções); relacionais (trabalho em equipa, mediação de conflitos e descentração, por exemplo); e profissionais (no âmbito do diagnóstico, concepção, organização, gestão e avaliação da formação).

8.Conclusão

Para concluir este trabalho remeto essencialmente para o contributo do processo de estruturação do pré-projecto nas minhas aprendizagens.

Desde o início que encarei o processo de redacção do pré-projecto como um instrumento de aprendizagem, no sentido em que este exercício é da maior utilidade neste ponto da situação. A sua principal vantagem é o facto de representar um momento prévio ao projecto (como o nome indica) deixando espaço para uma reformulação a partir do feedback dos orientadores de estágio e da coordenadora do Serviço de Formação, após a sua apresentação na turma e na instituição.

Este trabalho permitiu-me reequacionar e reflectir sobre o meu percurso e, principalmente, sobre que estratégias terão que "engendrar" para superar as dificuldades que senti até ao momento. Ao estruturar o meu trabalho desenhando um mapa de intenções a partir da vivência na instituição, vejo mais claramente o que fiz, os erros cometidos, o que pretendo fazer, como o posso fazer e que dificuldades terei que ultrapassar no futuro.

9.1 Referências Bibliográficas do Pré-projecto

- FIGARI, Gérard (1996) "Avaliar: Que Referencial?". Porto: Porto Editora;
- GASPAR, Diogo (coord.Ed.) (2004). MUSEU DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Lisboa: Museu da Presidência da República e CTT;
- HADJI, Charles (1994) "Avaliação, Regras do Jogo". Porto: Porto Editora.
- MEIGNANT, Alain (1999) "Gestão da Formação". Publicações Dom Quixote;
- Programa Formação PME – Manual de Formação para Empresários da Associação Empresarial de Portugal;
- Instituto para a Qualidade na Formação I.P (2004) "Guia de Apoio para a Concepção de Cursos e Materiais Pedagógicos". Lisboa: Instituto Para a Qualidade na Formação I.P

Sites

- http://antares.ucpel.tche.br/mps/material_didatico/elaine_tomasi/avaliacao_politicas_publicas2.doc;
- http://www.pronaci.pt/Downloads/Avaliacao/Formcao.pdf

9.2 Levantamento Bibliográfico (para revisão)

- ALLKIM, M.C e ELLET J.R (1985) "Evaluation Models: Development in T. Husen e T.N. Postletmwait (Eds), The Inernacional Encyclopedia of Evaluation (vol.3 p. 1760-1766). Oxford: Pergamon

- CARDOSO, A (1985) "Avaliação e Definição de Objectivos". In J.F. Cruz, L.S. Almeida e O.F. Gonçalves (eds), Intervenção Psicológica na Educação (p. 391-396). Porto: A.P.L.P;

- CRAHAY, M. (ed). (1994), Evaluation et Analyse des Etablissements de Formation. Bruxelle: D. Boeck;

- CRONBACH, L. (1980), "Aperfeiçoamento de cursos por meio da avaliação". In R.G Messick, L. Paixão e L.R. Bastos (orgs.), Currículo: Análise e Debate (p. 60-77) Rio de Janeiro: Zanar

- CRONBACH, L: J e FURBY. L. (1970). "How we Should Measure Change- Or Should we?". Psychological Bulletin, 4, 1, 68-80;

- DAMAS; M.J e DEKETELE; J.M. (1985). "Observar para avaliar". Coimbra: Almeidina;

- Estrela, A, Canário, R e Frreira, J. (Eds). (1996). "Formação, saberes profissionais e situações de trabalho". Lisboa. A.F.I.R.S.E

Sites

- http://www.ande.pt/document/447750/45419.pdf;

- http://amde.pt/pageGen.asp?SYSPAGEID=454135

ÍNDICE **Pág.**

1. Introdução

1.1. Apresentação e estrutura do Projecto.....1

1.2. Estágio como parte integrante de um Projecto de Vida..... 3

1.3. O ciclo das decisões: Formação de Adultos; Estágio Curricular; Serviço de Formação do MPR..... 4

2. Enquadramento Teórico

2.1. Pertinência dos temas a Desenvolver

2.1.1. Diagnóstico de Necessidades de Formação..... 7
2.1.2. Avaliação da Formação..... 10
2.1.3. Processo de Acreditação..... 13

3. Caracterização da Instituição

3.1. Museu da Presidência da República 15
3.2. Serviço de Formação..... 17

4. Metodologia..... 20

5. Ponto de Situação..... 21

6. Levantamento de Problemas do Serviço de Formação..... 24

7. Mapa de Intenções de Estágio

7.1.1. Objectivos Gerais..... 27
7.1.2. Objectivos Específicos.....27

7.3. Dificuldades possíveis..... 28

7.4. Resultados esperados..... 29

8. Conclusão..... 30

9. Bibliografia

9.1. Referências bibliográficas do Projecto.....31

9.2. Levantamento de bibliografia..... 32

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação
Mestrado em Ciências da Educação – Formação de Adultos
2º Ano/1º Semestre
2008/2009

Projecto de Estágio Curricular no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República

Diagnóstico e avaliação da formação: dois pontos-chave de um processo cíclico

Orientadores de Estágio: Prof. Doutora Natália Alves;
Prof. Doutor Belmiro Cabrito

Discente: Andreia Carolina Trabulo

1. Introdução

1.1. Apresentação e estrutura do Projecto

O trabalho que se segue surge no contexto do Seminário de Apoio I, que se insere no segundo ano de Mestrado em Ciências da Educação, mais especificamente na vertente de Formação de Adultos, e representa o Projecto do meu estágio curricular no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República.

Este trabalho foi sendo concretizado ao longo de todo o semestre e apresenta-se como o produto final amadurecido do que foi delineado no anterior *pré-projecto*.

No que diz respeito à estrutura, este Projecto tem início com a presente *introdução*, onde exponho um pouco do percurso que me trouxe até ao estágio no MPR, dos meus níveis de motivação e expectativas, justificando as minhas escolhas e sua pertinência, remetendo para os meus objectivos pessoais.

Numa fase seguinte, apresento um texto mais centrado na teoria (enquadramento teórico), que cruzo com a minha (pequena) experiência na área e perspectivas sobre os temas. Aqui, e por se tratar de um Projecto de estágio, abordo as duas temáticas prioritárias que tenho que estudar neste momento: diagnóstico de necessidades de formação; avaliação da formação e processo de acreditação. Esta fase visa também mostrar a pertinência científica das temáticas que pretendo desenvolver.

Num terceiro momento, apresento uma caracterização do Museu da Presidência da República e do Serviço de Formação do mesmo. Aqui, e porque na fase em que me encontro a redigir este projecto já passei praticamente 5 meses na instituição, cruzo os dados recolhidos através da pesquisa documental, com a minha própria interpretação e apropriação do "ar que se respira" no MPR, do ambiente de trabalho e da própria relação entre as directrizes formais, explicitas em documentos que analisei; e o que efectivamente observei e senti nas pessoas com as quais tenho lidado no dia-a-dia. Verificar a existência desta coerência pareceu-me, de facto, fundamental, na perspectiva de aprendente "on job" e é algo que terei que aprofundar até ao fim desde percurso.

Posteriormente, abordo a questão da metodologia, em termos das opções pessoais que me pareceram mais adequadas para conhecer a instituição e desenvolver o meu projecto.

A fase seguinte corresponde a um pequeno balanço a que chamo "*ponto de situação*", em que descrevo muito sucintamente o que concretizei no estágio até ao momento, seguido de um *levantamento de problemas* que detectei no Serviço de Formação do MPR.

Tendo em conta os problemas detectados anteriormente, a etapa seguinte desta produção escrita visa responder a duas grandes questões: O que vou fazer? E Como o vou fazer?

Aqui, apresento os objectivos gerais e específicos de trabalho neste estágio, em termos daquilo que pretendo fazer para acrescentar algo de positivo à instituição onde estou inserida, visando responder aos problemas detectados nos primeiros meses do estágio. Nesta fase, delimito o meu campo de intervenção e apresento as estratégias que penso serem necessárias para atingir os objectivos propostos. Esta fase é ilustrada e desenvolvida por uma tabela de calendarização e planificação global de estágio (correspondente ao anexo 1), estruturada em termos de "Datas"; "Objectivos gerais"; "Objectivos específicos"; "Estratégias" "Notas e observações". Chamei a este capítulo *"mapa de intenções de estágio*".

A fase seguinte deste trabalho é dedicada à reflexão sobre as dificuldades que poderão surgir ao longo do ano lectivo.

Numa fase que antecipa a finalização do relatório, faço uma prospecção dos resultados esperados nas vertentes que importam realmente neste processo: a instituição de acolhimento e o meu desenvolvimento pessoal, académico e profissional.

Na conclusão centro-me nas vantagens da construção deste trabalho como processo formativo.

A bibliografia está dividida entre a que foi usada para a construção deste trabalho e um levantamento de literatura cuja pertinência será julgada e complementada pelos professores da disciplina perante a apresentação deste projecto, para que se aprofundada posteriormente e integrada no relatório de estágio. Distingue-se a primeira por "referências bibliográficas" e a segunda por "levantamento de referências a analisar".

1.2. O Estágio como parte integrante de um Projecto de Vida

Este trabalho foi-me solicitado numa fase em que já integrei a instituição de acolhimento e é possível fazer uma prospecção do que vou desenvolver até ao final deste ano lectivo. As decisões tomadas são o resultado da análise documental, das conversas informais e, sobretudo, da riqueza da vivência e do trabalho do dia-a-dia no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República.

Este trabalho visa ilustrar uma tentativa de conciliar as minhas motivações pessoais e áreas de interesse com desenvolvimento de propostas e actividades que possam ajudar a resolver os problemas que detectei na instituição.

De um modo muito sucinto, este projecto (e todo o meu percurso como estagiária até ao momento), é fruto de duas vertentes essenciais: uma tentativa de, por um lado, fazer-me útil, no sentido em que desejo que a minha presença nesta instituição acrescente algo positivo que possa ser desenvolvido futuramente e, por outro lado, tornar esta experiência útil para mim, aproveitando a oportunidade para crescer profissional, intelectual e pessoalmente, buscando a possibilidade de aplicar e confrontar com a prática algumas das ideias e potencial que os anos de vida académica na área das Ciências da Educação proporcionaram.

Antes de introduzir a minha projecção propriamente dita, em termos das orientações, objectivos e actividades que pretendo desenvolver este ano, considero pertinente referir-me às decisões que tomei no meu percurso pessoal, profissional e académico que justificam as opções que tomei, nomeadamente na escolha da área de mestrado que agora integro; na opção por um estágio, em detrimento de um projecto ou dissertação; e pela própria instituição de acolhimento.

Com este processo tenho como objectivos pessoais **desenvolver competências intra-pessoais** (como capacidade de resolução de problemas, auto motivação e lidar com as frustrações; gestão inteligente das emoções); **relacionais** (trabalho em equipa, mediação de conflitos e descentração etc); **e profissionais** (no âmbito do diagnóstico, concepção, organização, gestão e avaliação da formação).

Ao fazer esta reconstituição reflexiva quero, por um lado, dar oportunidade a que o leitor possa conhecer e compreender melhor o meu envolvimento com todo este processo. Por outro lado, pretendo, principalmente, fazer desta redacção um exercício pessoal que me permita recordar e manter presente no meu espírito o fio

condutor do que me levou, de facto, a tomar estas decisões. Quanto a mim, este aspecto é essencial a ter em conta até ao fim do percurso como estagiária, de modo a não deixar desvanecer o rumo das minhas aprendizagens (ou seja, aquilo que eu pretendo fazer destas), mantendo a coerência entre os meus objectivos pessoais, académicos e profissionais: as três peças chave do meu projecto de vida.

1.3. O ciclo das decisões: Formação de Adultos; Estágio curricular; Serviço de Formação do Museu da Presidência da República.

Como licenciada em Ciências da Educação, curso que foi entretanto inserido no processo de Bolonha, deparei-me com a possibilidade de prosseguir estudos na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, integrando um mestrado numa das várias vertentes das Ciências da Educação. A minha opção inicial não foi, na realidade, a área de Formação de Adultos, mas sim Educação Intercultural. Desta forma, integrei o primeiro ano de mestrado nessa área e frequentei, no espaço disponibilizado para disciplinas opcionais, todas as unidades curriculares de Formação de Adultos.

O que sucedeu foi que, rapidamente, o meu interesse pela área de Formação de Adultos superou a motivação em continuar na área de Educação Intercultural, pelo menos no formato em que está a ser desenvolvida actualmente. Isto deve-se, não ao facto de considerar esta área pouco motivante, muito pelo contrário, mas à própria estrutura do curso, que, no que diz respeito a estratégias e abordagens pedagógicas, acrescentou relativamente pouco ao que já vinha sendo abordado ao longo da licenciatura.

No presente ano lectivo optei então por dar continuidade à área de Formação de Adultos procedendo à inversão do vínculo da minha inscrição. Depois de tomar esta decisão e concretizados os procedimentos necessários, foi então altura de decidir o que fazer no segundo ano: estágio curricular; dissertação; ou projecto. Esta foi, de facto, uma decisão fácil, tendo resultado de uma reflexão que já tinha vindo a fazer desde a integração da minha licenciatura no processo de Bolonha.

O facto de ter pouca experiência profissional esteve na origem da minha escolha pelo estágio curricular. Estrategicamente, esta pareceu-me a opção mais

viável pois o meu objectivo mais imediato é, de facto, ganhar experiência, visando a integração no mercado de trabalho. Frequentando e participando activamente num contexto real de trabalho espero construir bases, desenvolver competências e ganhar desenvoltura necessária para integrar, de forma mais consistente, um cargo profissional.

Quando menciono aqui o desejo de integrar o "mercado de trabalho" refiro-me a um vínculo minimamente estável, que me permita desenvolver e aprofundar uma área mais específica das Ciências da Educação e que me permita também obter alguma estabilidade. Não me refiro portanto ao trabalho inconsistente e precário a que a maioria dos jovens adultos da minha geração são obrigados a sujeitar-se.

A opção pela dissertação não fica excluída de todo. Pretendo frequentar em breve um outro mestrado na área da Educação Artística, ficando a tese adiada para um momento mais pertinente.

Ao nível do local de estágio, a minha ideia inicial foi sempre procurar alguma coisa relacionada com o desenvolvimento local, que me permitisse conciliar as minhas áreas de interesse ao nível da Formação de Adultos, da Educação Artística e Educação Intercultural. Posto isto, comecei por contactar o "Grupo do Teatro do Oprimido de Lisboa", recuperando um contacto construído através de um trabalho realizado no ano anterior e posteriormente a própria associação para a qual trabalho: "Conversas de Rua", que desenvolve, entre outras coisas, projectos no âmbito da Educação pela Arte e Desenvolvimento Local. Não tendo obtido resposta pela parte do Teatro do Oprimido e, perante a demora em obter uma resposta concreta da associação "Conversas de Rua", passei a pesquisar outras alternativas.

Fui então contactada pelo Museu da Presidência da República. A responsável pelo Serviço de Formação já tinha entrado em contacto com a FPCE e com colegas de anos anteriores de Ciências da Educação, manifestando interesse em receber um ou uma estagiário/a, pelo lhes foram fornecidos contactos de alunos deste mestrado que procuravam estágio. Depois de ter realizado a entrevista com a Dra. Sílvia Sá, coordenadora do Serviço de Formação do MPR, foi-me solicitado que formalizasse a minha candidatura com uma carta de motivação e um esboço de propostas a desenvolver no estágio. Cerca de dois meses depois fui informada de que a minha candidatura tinha sido aceite e que devia estar presente no Museu na primeira semana de Setembro para dar início ao estágio. Assim foi.

Até à data da entrevista pensei que o estágio iria incidir no Serviço de Educação do Museu (direccionado ao público mais jovem) e não no serviço de Formação o que me levou a reequacionar a minha orientação inicial, levando-me a reflectir se estaria realmente disposta, motivada e interessada em desenvolver actividades nesta área.

De facto, ao longo da licenciatura, devo assumir desde já, a área da formação sempre foi algo que nunca me imaginei a aprofundar mais do que necessário, pois tive sempre a ideia de que a oferta de formação disponível no mercado, principalmente no que diz respeito a entidades privadas, tem por base um funcionamento muito próximo de uma empresa que, tal como todas as empresas, tem como principal objectivo obter lucro, esquecendo até o seu sentido educativo. A ideia de empresas que disponibilizam um catálogo de formação que podem ser "comprado" e "consumido" (por vezes cegamente) por quem está disposto a pagar por isso é, realmente, assustadora. Esta realidade colocou em causa, durante algum tempo, a minha confiança na possibilidade de fazer alguma coisa nesta área que não se apresentasse tão contraproducente quanto isto.

Infelizmente, vi esta ideia pré-concebida confirmar-se em muitos dos exemplos que tive oportunidade de conhecer. Dentro deste prisma, a visão economicista e instrumentalista da formação sobrepõe-se à importância de uma formação ao longo da vida ou simplesmente de aprendizagens significativas a nível pessoal ou profissional.

Não obstante, posso afirmar que uma das unidades curriculares que frequentei, já no primeiro ano deste mestrado, (Organização e Gestão da Formação) contribuiu significativamente para alterar a minha visão sobre formação. Aqui compreendi que é possível conceber um dispositivo de formação que se mobiliza para responder efectivamente aos problemas das pessoas e contribuir para a sua emancipação pessoal e/ou profissional e social. Neste sentido, pude vislumbrar a possibilidade de um serviço de formação encontrar um equilíbrio entre a sua "sobrevivência" e/ou sucesso, com a emancipação das pessoas que o frequentam (formandos, formadores, técnicos de formação etc.). Para isto ser possível é necessário que o dispositivo de formação seja constituído por profissionais competentes, que assumam de facto a responsabilidade de disponibilizar qualidade aos seus públicos, partindo de uma análise aprofundada do que estes pretendem ou desejam, reequacionando e problematizando cada

momento do ciclo de formação, visando o seu aperfeiçoamento contínuo e a auto-avaliação, com um forte sentido critico e construtivo pela parte de todos os envolvidos.

Depois da entrevista, que serviu também como uma sessão de esclarecimento sobre o Museu e o respectivo Serviço de Formação, percebi que estava perante um local onde seria possível integrar uma equipa que me pareceu partilhar dos mesmo valores que eu e de perspectivas e orientações muito semelhantes sobre a formação de adultos. Esta conclusão motivou-me realmente para esta nova etapa académica. (Especificarei mais adiante, na caracterização da instituição, quais são estas orientações de acordo com Schffwecht, 1980)

Aceitei então o desafio de integrar um estágio onde poderia desenvolver uma área que aprofundei pouco ao longo do meu percurso académico.

Neste sentido, concretizar um estágio num Serviço de Formação apresenta-se talvez como fundamental para desenvolver competências que sinto ainda pouco estruturadas, (talvez pela desconfiança que sentia em relação a esta área…) pois, como já referi, a minha inclinação vocacional esteve direccionada até ao momento para uma área um pouco diferente (embora sempre integrada na formação de adultos). Estou, no entanto, bastante motivada, assumi este desafio, e tenho trabalhado para contribuir positivamente para a instituição em que estou inserida.

2. Enquadramento teórico

2.1. Pertinência dos temas a desenvolver

2.1.1. Diagnóstico de necessidades

No ciclo da Formação constata-se que existe todo um conjunto de factores que influenciam a sua optimização. Desta forma, torna-se pertinente perceber a noção de necessidade de formação e o contributo deste factor para a formação em si.

Segundo Alain Meignant (1999), a noção de necessidade de formação *"é resultante de um processo de formação que associa os diferentes actores*

interessados e traduz um acordo entre eles sobre os efeitos a suprir por meio de formação".

Esta noção de necessidade de formação definida põe em evidência uma dimensão social da necessidade, traduzindo um compromisso entre actores envolvidos neste processo formativo e uma dimensão operacional em torno de um efeito que é necessário colmatar mediante uma acção.

Contudo, nem sempre esta acção poderá ser corrigida através da formação, mas sim, por exemplo, através do recrutamento de recursos humanos ou mobilidade dos mesmos (Meignant, A. 1999).

Neste sentido, a análise de necessidades de formação ou diagnóstico, constitui-se como sendo uma primeira etapa de um processo que se pretende direccionado para a resolução dos problemas dos seus intervenientes. Este vem a ser um conhecimento sobre algo, uma descrição minuciosa de algo que é feito pelo formador; um juízo declarado ou proferido sobre a característica, a composição, os comportamentos, a natureza da situação, com base nos dados ou informações obtidas por meio da análise, procurando potenciar a formação a qualquer público (e estes constituem-se como sendo heterogéneos), casos ou situações. Exemplificando: Que motivos levam a que determinadas pessoas venham para uma situação de formação específica? Porque precisam elas de formação na área X? Que tipo de formação? Quem são aquelas pessoas/formandos? O que fazem? Que tipo de rotina têm?

Como tal, formação não se faz no vazio, esta implica custos e esperam-se naturalmente ganhos, sejam de que natureza for.

Quando um problema é encarado como carecendo de uma resposta formativa, desencadeia-se um processo de diagnóstico das necessidades de formação tendo em vista uma configuração da acção que deverá visar respostas que deverão traduzir-se num ajustamento dos desempenhos profissionais esperados aos objectivos definidos pela organização/empresa.

Desta forma, entende-se por diagnóstico uma investigação ou uma análise da causa ou da natureza de uma condição, situação ou de um problema; uma afirmação ou uma conclusão respeitante à natureza ou à causa de determinado fenómeno, permitindo saber o que se passa, o que acontece dentro e em torno de um processo de formação em que se está a trabalhar.

Para se obter um bom diagnóstico de formação é possível recorrer a diversos métodos que devem ser adaptados a cada situação. Não existe, forçosamente, um "padrão" que nos indique o caminho a seguir para fazer um bom diagnóstico/análise de necessidades. Há sim, vários métodos e possibilidades a que o formador pode recorrer sem que nada o impeça de usar vários em simultâneo.

De acordo com Figari (1996), existe um potencial de informação importante facilmente acessível numa instituição, que se distribui por arquivos; junto dos responsáveis da organização; e literatura disponível sobre o sector ou sobre o sistema em que este se insere. Já, de acordo com o Manual de Formação para Empresários da AEP (Associação Empresarial de Portugal), a realização do diagnóstico deve passar por um momento de reflexão aprofundada e análise documental.

As conclusões desta reflexão poderão servir de base para a tomada das principais decisões estratégicas. Esta fase permite identificar, caracterizar e evidenciar a realidade em questão, assim como as possibilidades de desenvolvimento da formação.

Ainda segundo este manual são sugeridas três metodologias de análise de necessidades: "Árvore de Problemas"; Análise Sectorial e Análise PMI.

A metodologia da "Árvore de Problemas" permite identificar, qualificar e dimensionar os problemas de uma organização a nível interno e da sua relação com o mercado. Quanto aos sujeitos que não estão associados a nenhuma organização e que pretendem obter formação, esta metodologia permite identificar os problemas tanto a nível pessoal como profissional. A principal característica desta metodologia é permitir uma análise exaustiva de todos os problemas identificados, atribuindo-lhes relações de causalidade. Ao ser criada uma "Árvore de Problemas" estes aparecem na sua verdadeira dimensão e importância, o que torna possível tomar as medidas necessárias à sua resolução.

A Análise Sectorial, num contexto organizacional, pretende obter uma panorâmica sobre as características mais importantes a ter em conta, como por exemplo, o estádio de desenvolvimento da empresa, o tipo de competidores, o dinamismo, a atractividade, a dimensão actual e perspectivas de crescimento.

No que diz respeito à Análise PMI (Aspectos **P**ositivos, Aspectos **M**enos Positivos e Aspectos **I**nteressantes), esta possibilita uma descrição do negócio da organização e à sua análise em duas vertentes: evolução da organização desde a

origem e uma síntese da situação actual evidenciando as suas potencialidades, debilidades e desafios.

È importante referir que, muito embora, estas metodologias estejam mais direccionadas para organizações empresariais, todas têm potencial para serem adaptadas a outras situações. Estas não devem ser encaradas como "fórmulas", mas como ideias ou pontos de partida para a construção de um diagnóstico à medida de cada pessoa ou situação.

Alguns exemplos de técnicas de recolha de dados que podem ser utilizadas passam por questionários, entrevistas, brainstorming, observações, conversas informais, entre outras. Para a análise posterior da informação recolhida, poderá recorrer-se a técnicas como a análise de conteúdo, de funções, de capacidades, de competências, entre outras.

2.1.2. Avaliação da Formação

Segundo Charles Hadji (1994), o acto de avaliar, significa atribuir um sentido ou valor, realizado pela confrontação entre uma situação real e uma situação desejada.

O primeiro aspecto (situação real) corresponde ao *referido* e é constituído pelo conjunto de observáveis através dos quais o real/concreto é captado, sendo construído com a ajuda de instrumentos de observação que servem para produzir informação para a avaliação. Resulta, portanto, da situação concreta observada na realidade e dos dados de facto (o que se produziu efectivamente).

A segunda, corresponde ao *referente*, ou seja, um modelo ideal que articula as intenções mais significativas em referencia ao projecto, e a partir das quais se vão estabelecer normas e critérios de apreciação. È portanto uma articulação entre o projecto, ou intenção de mudança, e os dados do dever-ser: o que é idealmente desejado ou esperado tendo em conta normas critérios de apreciação.

Segundo o Guia para a Concepção de Cursos e Matérias Pedagógicos do IQF (2004) existem diversas dimensões avaliativas que devem ser tidas em conta em momentos diferentes, que são as seguintes:

- Antes da formação (avaliação ex-ante): nas dimensões relativas aos resultados do diagnóstico de necessidades de competências, as

características da proposta formativa preconizada a o perfil de entrada dos participantes na formação;

- Durante a execução da formação (avaliação on going): ao nível da reacção (as expectativas iniciais dos participantes, o desempenho dos vários agentes que intervêm, os conteúdos desenvolvidos, a organização de suporte à formação os métodos pedagógicos aplicados, a documentação de apoio.) e ao nível de aprendizagens (A aquisição/desenvolvimento de comportamentos e resultados individuais)
- Após a execução da formação (avaliação ex-post) no regresso ao local de trabalho: na dimensão relativa aos comportamentos e resultados individuais (mudanças verificadas nos comportamentos de trabalho como alteração de métodos, introdução de inovações ou maior autonomia individual, resultados decorrentes dessa alteração de comportamentos ou as necessidades de novas competências);
- Após a execução da formação depois de aplicados os adquiridos e produção de resultados: ao nível da avaliação de resultados no que diz respeito ao painel de indicadores da organização, impactos de desempenhos individuais /colectivos nos resultados da organização, a relação custo-benefício associado à formação desenvolvida e o retorno de investimentos efectuados na formação.
- Impacto da formação ao nível das comunidades/regiões ou países: como os contributos para o desenvolvimento das competências de uma determinada comunidade, os resultados das analises que contrapõem benefícios globais versus custos totais da formação e os interesses das populações versus medidas de politica associadas ao desenvolvimento das comunidades em questão.

Não excluíndo aqui a pertinência da sugestão metodológica deste manual, parece-me que é apenas privilegiada a dimensão profissional da formação, não sendo contemplada uma das dimensões que o Serviço de Formação também pretende potenciar, ao nível das suas intenções gerais, a dimensão de desenvolvimento pessoal e cívico.

Embora todas as dimensões da avaliação se revelem urgentes, a avaliação de impacto é a área à qual darei mais atenção ao longo do meu estágio e que pretendo desenvolver de forma mais aprofundada. Posto isto, o que significa realmente avaliar impacto de uma formação e de que forma é possível fazê-lo?

Segundo Remi Castioni (1999) avaliar o impacto é medir os resultados dos efeitos de uma política. A avaliação de impacto tem como objectivo determinar se houve modificação; a magnitude desta modificação; que segmentos afectou e em que medida; e quais foram as contribuições dos distintos componentes da política para lograr os seus objectivos. Analisando ainda o manual de Avaliação da Formação da Associação Empresarial de Portugal (2002), a avaliação de impacto integra como principal objectivo apurar o impacto da aprendizagem na valorização humana e técnico profissional dos formandos e na organização, visando responder a duas questões: Os formandos mudaram mesmo? E a empresa e organização também mudaram?

Ainda segundo esta última obra referenciada, a avaliação do impacto da formação insere-se no campo dos resultados da formação na actividade da empresa que é um nível geralmente aplicado a cursos de formação que procuram resolver problemas específicos causados pela falta de conhecimentos ou qualificações. Esta definição acentua a necessidade deste tipo de avaliação da oferta de formação no Museu da Presidência da República. Como tenho tido oportunidade de verificar, (tanto pela análise dos questionários de avaliação da satisfação e levantamento de necessidades, como pelas conversas informais e observação), a principal motivação para os formandos frequentarem os cursos relaciona-se com a necessidade de resolver questões profissionais específicas.

Existem de facto muitas pessoas (não posso precisar valores pois ainda estou longe de terminar a análise de todos os questionários) que, por iniciativa própria desenvolvem uma actividade profissional em áreas distintas da sua formação inicial e procuram resolver os problemas com que se deparam frequentando cursos específicos. Muitos inquiridos queixam-se mesmo do facto de certos cursos serem demasiados abrangentes, exigindo cursos mais específicos e sobretudo, práticos.

Em diversas leituras que tenho vindo a fazer, e em que as referidas não são excepção, a avaliação de impacto surge como uma forma de avaliação muito almejada pelas entidades formadoras. No entanto, em nenhuma é realmente clara

relativamente a uma forma fiável de o fazer, sendo em todas referida a sua dificuldade a vários níveis, seja em estabelecer relações causais directas entre formação e os resultados de uma empresa seja em isolar factores de influência nos resultados, dada a existência de diversos factores externos que podem estar na origem de uma determinada transformação ou resultado, que agem, por vezes, em simultâneo.

A minha intervenção a este nível terá que visar as alterações provocadas pela formação em causa, procurando detectar se foram resolvidos alguns dos problemas que existiam anteriormente e de que forma a actuação e produção foi afectada nos locais de trabalho ou na vida dos participantes.

2.1.4. O processo de Acreditação

Neste tópico refiro-me às questões que considero essenciais em relação ao processo de acreditação que inevitavelmente tive que estudar até ao momento. Para abordar este tema faço uso da versão 1.07 do Guia de Apoio ao Utilizador da DSQA (Direcção de Serviços de Qualidade e de Acreditação) disponibilizado no site da DGERT (Direcção-Geral do Emprego e das relações de Trabalho). Seguidamente sintetizo alguns tópicos essenciais a ter em conta relativamente a este processo.

O Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras, com todas as suas atribuições, foi integrado a partir do dia 1 de Setembro de 2007, na Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), passando a constituir a Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA). A Acreditação de Entidades Formadoras, actualmente é da responsabilidade da DGERT – DSQA, e abrange todas as entidades privadas do Continente. Foi criado em 1997, pela Portaria nº 782/97 de 29 de Agosto, estando desde então em funcionamento.

Os objectivos da acreditação são os seguintes: contribuir para a elevação da qualidade da formação profissional; contribuir para a estruturação do sistema nacional de formação profissional; contribuir para a profissionalização e para a solidez da arquitectura das intervenções formativas, mediante a identificação e o reconhecimento de competências diferenciadas; contribuir para uma maior utilidade e eficácia da formação profissional, mediante o reforço de uma relação directa e permanente entre o diagnóstico de necessidades, a fixação de objectivos, a qualidade dos processos, a adequação aos públicos-alvo e a avaliação dos resultados; contribuir para a credibilização das entidades e demais agentes que

operam no quadro do sistema de formação profissional; promover as entidades validadas pelo sistema, mediante o reconhecimento das respectivas competências distintivas; estimular e dinamizar o funcionamento do mercado da formação profissional; estimular e promover um posicionamento de qualidade por parte de entidades candidatas a parcerias ou a redes de âmbito nacional ou transnacional que congreguem e permutem metodologias inovadoras e desenvolvam novas intervenções formativas; contribuir para um melhor aproveitamento, rentabilidade e utilidade na aplicação e utilização de fundos nacionais e comunitários.

Podem candidatar-se à Acreditação as entidades, regularmente constituídas e com personalidade jurídica própria, que tenham uma intervenção no âmbito da formação. A concessão deste estatuto depende da demonstração do cumprimento dos Requisitos de Acreditação (norma de qualidade do Sistema de Acreditação), independentemente da natureza jurídica. Todavia, não se esgotam nas entidades formadoras os clientes da Acreditação, havendo a acrescentar-lhe os seguintes:

- Os cidadãos e empresas – que solicitam informação/orientação necessária à sua tomada de decisão enquanto clientes dos serviços de formação;
- Os organismos institucionais – que, pelas suas funções, necessitam de informação veiculada pela Acreditação (ex. gestores dos Programas Operacionais; organismos ligados à defesa do consumidor; autoridades judiciais, etc.).

As principais vantagens enunciadas no referido site para as organizações acreditadas são as seguintes: uso da marca de Acreditação, sinal de comprometimento da entidade com a qualidade da sua formação; a possibilidade de se certificar da qualidade da sua actuação, através do retorno obtido durante o processo de Acreditação e de Acompanhamento; a possibilidade de distinção de outras entidades não acreditadas; inclusão nas listas de entidades acreditadas divulgadas pela DGERT; possibilidade de construção de parcerias; acesso a apoios públicos, para desenvolvimentos de programas de formação no âmbito do QREN; isenção de IVA nos termos do Artº 9º do código do Imposto sobre Valor Acrescentado.

3. Caracterização da Instituição

3.1 Museu da Presidência da República

Para fazer esta caracterização servi-me do livro de apresentação do Museu da Presidência da República, de outras caracterizações já efectuadas (pela própria instituição e por alunos da FPCE) e da minha convivência diária com o espaço e as pessoas do MPR.

Inspirado numa ideia de proximidade do presidente aos cidadãos que representa, o Museu da Presidência da República é criado por Jorge Sampaio pela altura do seu mandato presidencial.

Partindo de objectivos culturais e cívicos e estando prevista a sua independência e autonomia total do ponto de vista cientifico e cultural, cria-se um Museu de história contemporânea, politica e Institucional que visa ser um exemplo de aproveitamento das novas possibilidades de difusão do conhecimento e da divulgação da cultura (Sampaio, 2004).

Segundo informação disponibilizada pelo Director do MPR, Diogo Gaspar (2004), partindo de uma pequena colecção, que reuniu mais de uma centena de peças, todas elas presentes de Estado deixados à Presidência da República pelo General Ramalho Eanes, uma equipa de técnicos pluridisciplinar empreendeu aquilo que chama uma "verdadeira operação de investigação e resgate da memória referente a todos os Presidentes desde 1910".

Ainda segundo o Director do Museu da Presidência da República, a criação do Museu veio dar cumprimento a um objectivo institucional de transmitir um conhecimento mais profundo sobre a história da República Portuguesa e dos diferentes chefes de estado, tanto aos cidadãos nacionais como estrangeiros. Para tal, parte-se aqui de uma visão renovada da actividade museológica, centrada na dimensão social e no serviço à sociedade.

Partindo da ideia de aproximação do museu aos cidadãos, as estratégias são baseadas numa estrutura conceptual inovadora e no recurso às novas tecnologias de interpretação e comunicação, privilegiando a componente interactiva, de modo a potenciar uma maior envolvimento dos seus visitantes. Nas suas palavras:

"*Com a interactividade, o utente deixa de ser uma espectador passivo para tomar decisões e se converter em sujeito activo, que pode interagir sobre a massa de informação. A interactividade fomenta as aprendizagens e permite uma construção autónoma do conhecimento, estabelecendo um justo equilíbrio entre a necessidade de informação e o desejo de resposta."* (Gaspar, Diogo, 2004)

Esta afirmação, fortemente orientada para a comunicação, remete para os dois grandes objectivos do MPR: promover uma pedagogia cívica, disponibilizando uma informação acessível, cientificamente fundamentada e actualizada sobre a instituição presidencial e seus titulares, a sua história e o lugar que ocupa na arquitectura constitucional portuguesa; e promover a cultura e ciência, na medida em que o museu e o arquivo a este associado funcionam como um incentivo para a realização de estudos históricos, políticos e sociológicos da história institucional e da evolução da sociedade na sua relação com o Estado.

Segundo a informação contida no site do Museu da Presidência da República, o projecto museológico assenta em cinco grandes objectivos:

- Criar um lugar de conhecimento e divulgação pública da história e da instituição, nomeadamente pela divulgação do papel e da acção da Presidência da República na sociedade portuguesa e junto da comunidade internacional;
- Fomentar o interesse pelo estudo da história da Presidência da República e pela vida e obra dos vários Presidentes;
- Desenvolver o trabalho de catalogação e inventariação do património pertencente ao museu e a outras instituições ou particulares, que pela sua história ou ligação aos diferentes Presidentes se enquadrem nos objectivos deste museu e da sua acção;
- Fomentar o conhecimento e o apreço pelo património cultural associado à Presidência da República, tanto de objectos como de espólios documentais, nele se enquadrando o Palácio de Belém;
- Salvaguardar e valorizar o património do Estado através da correcta conservação e exposição das espécies que compõem o seu acervo ou daquele que simplesmente aí se encontra depositado, bem como através da aquisição de peças.

Relativamente ao espaço físico, o MPR distribui-se por duas áreas, sendo o primeiro dedicado à República e os seus presidentes, abordando os Símbolos Nacionais, os Presidentes da República e os poderes do Presidente da República; e a Galeria de Retratos do Palácio de Belém que integra também os presentes de estado e as ordens honorificas.

De forma a prosseguir com o objectivo de aproximar o Chefe de Estado aos cidadãos, o MPR desenvolve, paralelamente à exposição permanente, exposições temporárias, itinerantes por vários pontos do país.

Em termos orgânicos, o MPR subdivide-se entre o Serviço de Formação; Arquivo; Colecção; Educativo; Comunicação; Actividades culturais; Investigação e Tecnologia da informação.

3.1. O Serviço de Formação do Museu da Presidência da República

O Serviço de Formação do Museu nasce como uma estratégia de aproximação à comunidade e baseia-se em princípios de aprendizagens ao longo da vida, tendo como objectivo trazer até si a missão educativa, convencionalmente atribuída à escola e a outras instituições que reproduzem este modelo. Deste modo pretende apresentar-se como uma alternativa no campo da formação.

As actividades de formação organizar-se-ão em torno de três áreas temáticas fundamentais, adiante explanadas, que são as que derivam directamente dos conteúdos e dos objectivos do Museu da Presidência. Em cada uma destas áreas, a estruturação geral do plano de actividades e a indicação de um leque de formadores e conferencistas para os diversos temas, serão da responsabilidade do Coordenador de área.

- **História contemporânea de Portugal**

As acções de formação em temáticas dentro da História Contemporânea de Portugal, são justificadas pela necessidade de contrariar alguma tendência para um generalizado desconhecimento relativamente à nossa história recente e, portanto, em relação às instituições e ao modo de organização da sociedade democrática, cujos pilares se constituíram ao longo dos últimos 100 anos.

Por outro lado esta área vai ao encontro de uma manifesta apetência, por parte de grupos sociais cada vez mais alargados, em procurar aumentar o seu nível

de conhecimentos sobre o passado, conscientes de que a compreensão das motivações que subjazem aos comportamentos humanos e ao evoluir das sociedades se tornou, no actual quadro de conflitos e de tensões à escala mundial, uma ferramenta imprescindível para a compreensão das relações entre indivíduos e entre Estados.

- **Património**

Com esta área de formação pretende-se mobilizar o leque de objectos e contextos artísticos que envolvem o Palácio de Belém e a instituição presidencial: núcleos arquitectónicos, jardins, escultura, pintura e artes decorativas, bem como todo o espólio documental e arquivístico a que a constituição do Museu permitiu dar corpo.

O Museu da Presidência e o Palácio de Belém possuem um espólio móvel e não móvel que cobre diversas épocas e horizontes estilísticos, permitindo pensar acções de formação em moldes temáticos transversais, articulando a formação artística com a protecção e salvaguarda do património.

- **Educação para a cidadania**

A área da educação para a cidadania é apresentada como incontornável no quadro de um programa de formação de uma entidade com as características da Presidência da República.

Existe hoje uma percepção generalizada da incapacidade, por parte das instituições da democracia, em responder a um bom número de situações de conflito, de exclusão, de atropelo aos direitos dos cidadãos, e em assegurar o cumprimento de regras básicas de convivência em sociedade. O cepticismo e o sentimento de impotência perante este estado de coisas tem aumentado mas, simultaneamente, têm vindo a multiplicar-se iniciativas que visam inaugurar novas formas de intervenção para responder a essas bolsas de problemas que as instituições públicas se revelam, muitas vezes, incapazes de resolver.

A promoção de acções de formação no âmbito da educação para a cidadania permitirá ir ao encontro desta necessidade social crescente em adquirir ferramentas e mecanismos de intervenção, e acordar uma insatisfação crítica junto daqueles que porventura ainda não estejam despertos para tal.

A implementação desta área de formação é resultado do anseio de que a Presidência da República se manifeste como uma instituição de referência para a

promoção de uma vigilância crítica e de uma cidadania responsável junto das novas gerações.

A actividade do serviço de Formação do MPR desenvolve-se nos seguintes domínios de intervenção: planeamento; concepção; organização e desenvolvimento, tendo já sido implementados esforços para desenvolver os domínios de diagnóstico de necessidades de formação e avaliação e acompanhamento.

Como modalidades pedagógicas são enunciadas três tipologias: *cursos* (com sistemas de aprendizagem orientadas para o individuo, confronto de ideias e discussão, fazendo uso de métodos afirmativos – Expositivos/demonstrativos com suportes escritos, audiovisuais, materiais de auxilio e visitas ao museu. Para além de métodos activos/participativos centrados no aluno, com trabalhos de grupo, estudos de casos práticos, exercícios práticos e simulações pedagógicas e reflexão sobre a prática simulada); *seminários* (método afirmativo/demonstrativo) e *Ciclos de Conferencias* (método afirmativo – expositivo/demonstrativo e debate, centrado nos conteúdos, magistral com momentos de partilha e debate).

A minha experiência no dia-a-dia do Serviço de Formação do MPR, permitiu-me encontrar uma coerência entre as orientações da instituição, em geral, e do Serviço de Formação, em especifico. Estas remetem para uma preocupação permanente em ir ao encontro do público, servindo-se deste como ponto de partida para a construção da oferta formativa, visando uma lógica de procura e não uma lógica de oferta, procurando ir ao encontro dos projectos pessoais dos indivíduos.

Os modelos escolares são aqui encarados como desadequados e pouco permeáveis à mudança, assumindo-se aqui uma responsabilidade de pulverização dos espaços e responsabilidade de formação, mobilizando-se para a abertura e diversificação, concomitante com o fim do monopólio das instituições escolares como entidades formadoras, (Ana Teresa Santa-Clara, 2004)

A abordagem deste Serviço de Formação é, sem dúvida, aquilo que Scheffwecht (1980) define como abordagem global, como uma visão de formação que se afasta das divisões entre formação geral, formação cultural e formação profissional e teoria e prática, mobilizando-se para a compreensão das situações e transformação social, deixando de parte o sistema de formação de conservadorismo social.

As preocupações centrais que pude observar neste serviço vão também ao encontro das inventariadas pelo autor acima referido como tendências e perspectivas mais recorrentes na formação de adultos, tais como:

- Partir dos problemas concretos das pessoas, assentando em situações precisas;
- Ajudá-las a resolver os seus problemas;
- Ter em conta o conjunto de condições para a resolução desse mesmos problemas (quer sejam de ordem colectiva, educativa, social, económica ou politica)
- Tratar desse problemas tão próximo quanto possível dos locais onde apresentem;
- Estabelecer situações nas quais os adultos tomem directamente a cargo a sua própria formação;
- Desenvolver a função critica da formação.

4. Metodologia

Creio que as metodologias neste contexto devem passar por uma valorização das competências de comunicação, relacionamento e mesmo descentração (no sentido atribuído pela psicologia do desenvolvimento), por parte de quem vai para o terreno ao encontro de potenciais formandos.

Neste sentido, uma equipa que vise diagnosticar problemas e avaliar a formação (a qualquer um dos seus níveis), deve, sem dúvida, privilegiar o contacto pessoal, tendo em conta as perspectivas dos diversos públicos, as suas interpretações do mundo e anseios, tanto pessoais como profissionais.

Seguindo esta linha de orientação, penso que uma metodologia qualitativa fica aqui bem enquadrada, o que não significa que as metodologias quantitativas não possam também *complementar* o diagnóstico.

Posto isto, tendo como pano de fundo uma orientação qualitativa, quero privilegiar o contacto com as pessoas e as suas representações, orientações e até sistema de valores das pessoas que constituem a instituição, de forma a obter uma conhecimento abrangente sobre a mesma.

Como instrumentos de recolha de dados privilegiarei as conversas informais, o debate de ideias, a análise documental e os benefícios que surgem naturalmente da

permanência diária na instituição, com o intuito de compreender o seu funcionamento e envolver-me activamente com as actividades aqui desenvolvidas. A minha orientação estará centrada em detectar problemas e perceber em que aspecto poderei contribuir para os resolver.

Para me organizar mais sistematicamente e aproveitar o máximo desta experiência, farei uso dos diários reflexivos como instrumento de eleição, que espero redigir pelos menos semanalmente. No momento de redacção do relatório de estágio, espero usufruir dos mesmos para obter o distanciamento necessário para vislumbrar melhor os resultados deste percurso.

Recorrerei a métodos e técnicas quantitativas se estes forem pertinentes. De qualquer modo, gostaria de ir um pouco mais além da aplicação de instrumentos como questionários ou entrevistas e explorar novas técnicas de recolha e análise de dados.

5. Ponto de situação

O meu estágio no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República teve início no dia 10 de Setembro de 2008. A primeira fase deste estágio foi dedicada a estudar toda a documentação disponível sobre o processo de acreditação, planos gerais de formação e dossiers técnico-pedagógicos.Tendo em conta que o serviço de formação é recente, foi-me possível realmente ler e analisar tudo o que foi feito até ao momento.

Esta etapa foi muitíssimo importante pois, partindo do exemplo prático do museu, foi-me possível conhecer todo o processo que uma entidade tem que ultrapassar para obter acreditação por parte da Direcção Geral de Emprego e das Relações de trabalho.

Tendo-me imediatamente, sido disponibilizadas todas as condições de trabalho (secretária, computador com ligação à Internet e acesso à rede do museu e telefone), pude enquadrar-me no escritório onde o trabalho é desenvolvido. Esta fase, em que me dediquei a estudar a documentação, permitiu-me também ambientar-me e perceber o ritmo de trabalho neste local.

Percebi realmente a importância de uma entidade formadora ter referências e exigências claras de padrões de qualidade que as obriguem a superar-se e mobilizar esforços para progredir. Analisar este processo foi interessante, porque

comecei por ter aceso à primeira candidatura, às alterações propostas de reformulação pela entidade acreditadora, aos email trocados para esclarecimento de dúvidas e às reformulações subsequentes até à própria obtenção da acreditação, sua renovação e aumento dos domínio acreditados (mais recentemente).

Logo nesta primeira semana ficou muito claro o que poderia fazer na instituição que, por um lado, se enquadra nos meus interesses pessoais e, por outro, é importante para o Serviço de Formação do Museu da Presidência da Republica: **desenvolver os domínios do Diagnóstico de Necessidades e Acompanhamento e Avaliação, visando a sua acreditação futura pela parte da DGERT.**

Posto isto, percebendo o que realmente faltava fazer ao nível da acreditação, dediquei-me desde logo a estudar tudo o que foi concretizado no campo do diagnóstico e avaliação, passando por parcerias com a FPCE, relatórios de questionários aplicados aos formandos, levantamento de oferta de formação nacional e internacional e, de um modo geral, tudo o que havia realmente para ler na rede ou no arquivo da sala de formação. Embora muita coisa já tenha sido, de facto, concretizada, as exigências pela parte da entidade acreditadora solicitam uma qualidade ainda superior, que o museu tem todas as condições para atingir em pouco tempo.

Aquilo que chamo a segunda fase do meu estágio foi aquilo que tenho caracterizado como “diagnóstico-acção”. Se, inicialmente (ao longo de um período de menos de duas semanas), me mantive um pouco à parte da “acção” propriamente dita enquanto estudava tudo o que pude sobre o MPR e o Serviço de Formação, na fase seguinte fui gradualmente integrada no trabalho do dia-a-dia como uma parceira do serviço. Deste modo, pude compreender a organização do trabalho, recorrendo ao apoio da coordenadora do serviço (Dra. Sílvia Sá) que desde o início me apoiou no processo de aprendizagem, nas minhas dúvidas e inquietações.

Durante este período desempenhei as mais variadas funções, pequenas tarefas, tais como a actualização da base de dados para divulgação por correio, (que também completei com nova informação) e base de dados dos participantes; registo de novas inscrições; organização de dossiers técnico-pedagógicos; fiz a revisão de alguns documentos a divulgar para o exterior (tais como ficha de inscrição, folhetos de divulgação e questionários); dei início à reformulação de

relatórios dos questionários de avaliação da satisfação dos formandos e pesquisa de áreas de interesse, correspondentes aos cursos de 2008/2008 realizados pela estagiária anterior e fiquei, desde logo, responsável pela reformulação de todos os relatórios dos cursos do ano anterior e do presente ano lectivo; emiti certificados de participação nos cursos; dei apoio nos dias de formação, entre outras coisas.

Aquilo que chamo a terceira fase do estágio foi a mais difícil de todas até agora. Tendo a coordenadora do Serviço de Formação se ausentado para um curso em Paris, encontrei-me sozinha e responsável por toda a organização e gestão da formação no serviço, a decorrer de modo alucinante na altura. Esta oportunidade fez-me realmente compreender o funcionamento da formação, pela forma como me obrigou a resolver os problemas no momento em que estes sucederam, pois a minha comunicação com a Dra. Sílvia Sá esteve reduzida a correio electrónico, uma vez por dia (a maioria das vezes obtive respostas no final dos dias de manhã, tendo também havido períodos em que não foi possível comunicar).

Estas três semanas foram ultrapassadas e o balanço é positivo, pois, se no início estava, devo dizer, muito ansiosa com esta situação, hoje não teria qualquer insegurança em faze-lo novamente. È realmente a passar pelas situações e resolver problemas que se cresce profissionalmente. A responsabilidade que tive nessas semanas fortaleceu-me como profissional, fazendo-me perceber que as coisas só são assustadoras até percebermos o seu funcionamento, desmistificando-as pela acção.

Na fase posterior ao regresso da coordenadora do serviço fiz um levantamento bibliográfico, visando recorrer aos livros disponíveis no MPR que me pudessem ser úteis para o pré-projecto, projecto e para todo o estágio, sempre a par tarefas habituais do dia-a-dia no estágio. Nesta fase o mais urgente foi continuar com divulgação, que estava bastante atrasada.

Os últimos tempos do meu estágio deveriam ter sido dedicados à reformulação do pré-projecto e continuação da análise dos dados recolhidos nos questionários de avaliação da satisfação e levantamento de interesses de formação o que não aconteceu inteiramente. Prevendo que seria difícil distanciar-me das tarefas diárias do estágio (estando vários cursos a decorrer neste últimos dois meses) tentei, no meu trabalho anterior, aproximar-me o mais possível do que pretendia que fosse o meu Projecto Final. Este objectivo foi alcançado e foi necessário fazer apenas algumas alterações e reforços a nível do enquadramento

teórico, caracterização do Serviço de Formação do MPR e redefinição frásica de alguns objectivos. Posto isto, o trabalho de análise dos questionários de avaliação de satisfação e levantamento de interesses de formação, foi adiado progressivamente, pois vieram sobrepor-se, mais uma vez, as tarefas diárias do Serviço de Formação.

A minha principal dificuldade continua a ser a falta de tempo e a dificuldade em mostrar no museu que preciso de me distanciar mais das tarefas administrativas do dia-a-dia, ou não conseguirei atingir uma parte dos meus objectivos. Muito embora tenha tentado ser muito racional, objectiva e pouco ambiciosa na definição dos meus objectivos, começo a ficar preocupada se conseguirei atingir tudo aquilo que defino neste projecto, pelo menos na dimensão que gostaria.

Tendo, finalmente, obtido um feedback mais concreto em relação à estrutura dos relatórios de avaliação da Satisfação e levantamento de interesse de formação que propus (recordo que entreguei a proposta de 4 páginas no final de Outubro mas a quantidade de trabalho não permitiu que a coordenadora pudesse analisá-lo mais cedo) terei mais condições para continuar esta etapa do meu trabalho, mas terei que conseguir encaixá-lo de alguma forma nas horas em que estou no local de estágio.

6. Levantamento de problemas da Instituição

De acordo com a minha observação, conversas informais, análise documental e experiência no dia-a-dia de trabalho no museu como parte integrante da equipa, foi-me possível detectar diversos problemas e áreas a desenvolver no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República, que passo a enunciar:

- Ausência de acreditação no domínio de diagnóstico de necessidades de formação; (não foi solicitado pois ainda não está suficientemente desenvolvido para corresponder aos critérios da acreditação)
- Ausência de acreditação no domínio de Acompanhamento e Avaliação;

- Ausência de rigor nos relatórios correspondentes à análise de questionários de satisfação (erros nos dados; estrutura demasiado extensa e pouca objectividade);
- Dificuldade em atender ao enorme volume de trabalho no Serviço de Formação. (Atrasos na concretização e disseminação dos "folhetos de divulgação" por correio)
- Aumento do número de cancelamento de cursos por falta de participantes.
- Levantamento de oferta de formação nacional e internacional desactualizada.

Os dois primeiros pontos devem-se ao facto do Serviço de Formação estar em funcionamento há apenas 5 anos, não tendo havido ainda tempo para colocar em prática tudo o que é necessário para fazer a candidatura nestes domínios. Este será no entanto o próximo passo inevitável na exemplar história de vida deste Serviço.

Quanto ao ponto relativo aos relatórios, foram-me apontados pela própria coordenadora do serviço alguns erros de cálculos matemáticos na análise dos dados dos questionários de avaliação. No entanto, o grande problema aqui é que se pretende que estes questionários sejam mais objectivos e que a informação realmente importante seja explícita logo na introdução, de modo a facilitar a consulta, tarefa que tenho vindo a desenvolver.

A dificuldade em atender a todo o trabalho que recai sobre o SF- MPR, já tinha sido possível detectar ainda na primeira e segunda fase do um estágio (foi mesmo mencionada ainda na entrevista para o mesmo). Mas pude compreender melhor o que está na sua origem na altura em que estive sozinha no Serviço de Formação.

De facto, a quantidade de trabalho é enorme. È de salientar que existe apenas uma responsável pelo Serviço de Formação que põe em prática todo o ciclo de trabalho, mobilizando pontualmente colaboradores de outros serviços para complementar esta funções. No entanto estes têm que atender, por sua vez, às solicitações de todos os outros serviços, como é o caso do secretariado, constituído por duas pessoas.

A política em curso pressupõe que todo o processo, desde a Organização e Gestão da Formação aos procedimentos administrativos, de tipografia, de

informática é concretizado pela mesma pessoa, que pode recorrer ao apoio de outros serviços, com as limitações já mencionadas.

Tomando como exemplo o período de ausência da coordenadora do Serviço de Formação, devo dizer que para além das tarefas diárias habituais (receber inscrições, esclarecer dúvidas por telefone ou por email, inserir dados novos nas bases de dados correspondentes, fazer divulgação por correio electrónico, verificar os documentos enviados pelos formadores para os cursos, tratar de questões de segurança interna para receber formandos e formadores; preparar a sala de formação, orientar e fazer compras para coffee break; preparar as pastas com toda a documentação para os formandos; analisar questionários de satisfação etc.), foi necessário divulgar os folhetos do Serviço de Formação por CTT.

Para colocar em curso este último procedimento (à primeira vista, inocente) significou que foi necessário esperar que cerca de 5.000 folhetos chegassem ao Museu (depois de muitos atrasos na gráfica), escolher envelopes resistentes para o tipo de material, fazer etiquetas com programas de computador para o efeito (que desconhecia por completo), embalar cada folheto nos respectivos envelopes, inserir um cartão personalizado nos mesmos e transportá-los para o estafeta ou CTT.

Para fazer estes cartões, foi necessário, mais uma vez, aprender a trabalhar com um novo programa de computador, gerir uma série de problemas que dai surgiram, encontrar o papel mais adequado (tarefa muito mais difícil do que jamais imaginei), imprimi-los, gerir complicações com todas as impressoras e fotocopiadoras com que me deparei, aprender a guilhotiná-los em conjuntos de 20 no formato ideal…etc.

Embora tendo tido a ajuda de elementos da secretaria, que tiverem em atenção a minha condição de "aprendente", está previsto que todas estas tarefas sejam realizadas pela coordenadora do serviço, pelo que esta tem que ter competências em áreas, no mínimo, diversificadas.

O cancelamento do curso interliga-se, em parte, com a questão dos atrasos no envio da divulgação e com o próprio período de crise económica do país. Muitas pessoas contactaram o Serviço a manifestar interesse nos cursos mas revelaram que o encargo que a taxa de inscrição associada lhes exigia não permitia que frequentassem os mesmos. Inclusivamente, empresas que desejavam enviar grupos de colaboradores para os cursos acabaram por perceber que não tinham fundos económicos para o fazer.

No que diz respeito ao caso de um curso sobre "Organização do Arquivo Corrente", soubemos que muitos dos possíveis interessados frequentavam um curso semelhante ("Arquivo Digital") na mesma altura num outro local.

O último ponto deve-se simplesmente ao facto de esta oferta estar permanentemente em mudança, havendo a necessidade de complementar e actualizar com mais frequência esta informação.

7. Mapa de intenções de Estágio

7.1.1 Objectivos gerais

- Desenvolver o domínio de Diagnóstico de necessidades de formação;
- Desenvolver o domínio de Acompanhamento e avaliação

7.1.2 Objectivos específicos e estratégias possíveis

- Construir um referencial metodológico para o domínio de diagnóstico de necessidades (recorrendo a literatura cientifica da área e orientações da entidade acreditadora);

Tendo como ponto de partida os dados recolhidos através de questionários de *avaliação de satisfação* dos formandos e levantamento *de interesses de formação:*

- Reestruturar os relatórios de 2007/2008 (de cada um dos cursos do referido período de formação e relatório global, fazendo uso do formato que criei e que já foi aprovado pela coordenadora do Serviço de Formação);
- Analisar os dados recolhidos referentes aos cursos de 2008/2009 (realizando o relatórios de cada um dos cursos e o relatório global do referido período de formação)
- Aplicar uma metodologia de avaliação de Impacto da formação; (recuperando contactos de anteriores formandos de dois cursos com temáticas muito semelhantes na área da educação em museus e

entrevistando-os por telefone ou deslocando-me aos seus locais de trabalho. A selecção destes dois cursos foi uma sugestão da coordenadora do serviço que me alertou para as dificuldades burocráticas em contactar com alguns formandos e deslocar-me aos seus locais de trabalho como representante do museu);

- Estruturar pelo menos um curso com base nos resultados da análise anterior;
- Complementar o levantamento de informação sobre a oferta formativa nacional e Internacional (recorrendo à pesquisa na Internet);

Em anexo (anexo 1) apresento uma planificação global, calendarizada e estruturada em termos de objectivos gerais, específicos, estratégias e observações a ter em conta, em cada um dos períodos calendarizados.

7.3. Dificuldades possíveis

A principal vantagem deste estágio tem sido o facto de ter encontrado uma instituição receptiva e ter encontrado equilíbrio entre o que pretendo fazer (a nível de interesse pessoal e académico) e o que é, efectivamente, necessários fazer. Isto deve-se ao facto de todas estas questões terem sido colocadas e discutidas com a coordenadora do Serviço de Formação do MPR logo desde o início do estágio. Recordo que na própria entrevista de candidatura ao estágio a responsável pelo SF-MPR enumerou especificamente que áreas gostaria de ver desenvolvidas brevemente (E-learning; Diagnóstico de Necessidades; Acompanhamento e avaliação)

Um dos pontos fortes deste percurso é realmente o facto de ter sido possível vislumbrar, numa fase muito precoce, um equilíbrio harmonioso entre o que a instituição pretendia de mim e aquilo que eu pretendia desta. Fica claro portanto que, desde o primeiro dia em que comecei a estudar a documentação, compreendi que podia fazer algo que me motiva e interessa pessoalmente e que pode acrescentar algo de positivo no Museu.

A grande dificuldade que senti, e que terá tendência para se agravar, é a falta de tempo que, a par de alguns problemas de saúde que exigem consultas com

alguma frequência, exigiram uma "ginástica" mental para gerir tempo e tarefas que por vezes se torna um quebra cabeças quase impossível de resolver.

O estágio curricular não é, infelizmente, a minha única actividade de momento, pelo que tenho que o conciliar com dois outros trabalhos e acções de formação semanais decorrentes desta actividade. A situação é agravada pelo facto de nenhuma destas minhas actividades extra estágio se esgotar em si mesmas nas horas laborais, pelo que preciso também de bastante tempo para as planificar e avaliar fora do dos locais de trabalho.

Por este motivo, muitas das tarefas que teria facilmente terminado durante um dia inteiro no local de estágio, perdiam o ritmo e foram arrastadas por dois ou mais dias, porque cada dia no SF do MPR é um dia diferente, e todos os dias há novo trabalho para fazer e novos problemas para resolver, que vêm sobrepor-se aos anteriores.

Por mais esforços que faça nesse sentido são raras as vezes em que me é possível passar mais de 4 horas diárias no local de estágio, sem que tenha que faltar ao trabalho, (o que aconteceu algumas vezes desde o início do estágio), sendo que nem mesmo aos fins-de-semana posso fazê-lo, pois também trabalho nesses dias.

Todas as actividades que desenvolvo neste momento da minha vida são de facto vitais para mim. A grande batalha aqui será manter o equilíbrio entre as actividades que tenho que fazer por uma questão de sobrevivência e manutenção da minha independência, e a que se apresenta como vital no meu projecto de vida em termos de investimento como futuro como profissional: o estágio curricular.

Uma das estratégias que tenho vindo a colocar em prática para superar esta dificuldade é estudar em transportes públicos, visto que, feitas as contas, passo diariamente mais de 3 horas em utilização dos mesmos, o que resulta (se bem aproveitadas) em cerca de 16 horas semanais de leituras.

7.4. Resultados esperados

Mais uma vez, os resultados esperados dividem-me, ou melhor, complementam-se, entre aquilo que espero atingir como individuo e como profissional, o que espero fazer pela instituição, e qual o meu contributo possível para o seu futuro.

No que diz respeito à instituição, é claro para mim que o meu trabalho, tendo em conta o tempo de que disponho até ao final do ano lectivo e as limitações acima mencionadas, não poderá (nem é o seu objectivo imediato, pois não seria possível), garantir a acreditação dos domínios em falta. O objectivo aqui é construir uma base (referencial metodológico, no caso do diagnóstico de necessidades) e desenvolver metodologias que ainda não foram aplicadas (de avaliação de impacto, por exemplo) que permitam que, no futuro, alguém continue a desenvolver o que já foi feito, servindo-se deste trabalho como um impulso e um ponto de partida mais completo do que aquele que existia entes de eu integrar o estágio.

Pessoalmente, espero continuar a desenvolver as competências relacionais, e profissionais (especificas e polivalentes) que o estágio me tem proporcionado até ao momento. Com isto, espero ganhar uma maior preparação para as exigências do mercado de trabalho e da vida activa. Falo de competências intra-pessoais (capacidade de resolução de problemas, auto motivação, lidar com eventuais frustrações e gerir inteligentemente as emoções); relacionais (trabalho em equipa, mediação de conflitos e descentração, por exemplo); e profissionais (no âmbito do diagnóstico, concepção, organização, gestão e avaliação da formação).

8.Conclusão

Para concluir este trabalho remeto essencialmente para o contributo do processo de estruturação do projecto nas minhas aprendizagens.

Desde o início que encarei o processo de redacção do pré-projecto e do presente Projecto como um instrumento de aprendizagem, no sentido em que este exercício é da maior utilidade neste ponto da situação. A construção deste projecto teve início na redacção anterior, cuja principal vantagem foi permitir uma reformulação a partir do feedback dos orientadores de estágio e da coordenadora do Serviço de Formação, após a sua apresentação na turma e na instituição. Sendo assim este trabalho representa um produto amadurecido do que foi gradualmente desenvolvido ao longo do semestre.

Este exercício permitiu-me reequacionar e reflectir sobre o meu percurso e, principalmente, sobre que estratégias terei que “engendrar” para superar as dificuldades que senti até ao momento. Ao estruturar o meu trabalho desenhando um mapa de intenções a partir da vivência na instituição, vejo mais claramente o

que fiz, os erros cometidos, o que pretendo fazer, como o posso fazer e que dificuldades terei que ultrapassar no futuro.

9.1 Referências Bibliográficas do Projecto

- FIGARI, Gérard (1996) "Avaliar: Que Referencial?". Porto: Porto Editora;
- GASPAR, Diogo (coord.Ed.) (2004). MUSEU DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Lisboa: Museu da Presidência da República e CTT;
- HADJI, Charles (1994) "Avaliação, Regras do Jogo". Porto: Porto Editora.
- MEIGNANT, Alain (1999) "Gestão da Formação". Publicações Dom Quixote;
- Programa Formação PME – Manual de Formação para Empresários da Associação Empresarial de Portugal;
- Instituto para a Qualidade na Formação I.P (2004) "Guia de Apoio para a Concepção de Cursos e Materiais Pedagógicos". Lisboa: Instituto Para a Qualidade na Formação I.P;
- INOFOR (1997). Acreditação de entidades formadoras: guia de apoio ao utilizador., Lisboa. INOFOR

Sites

- http://antares.ucpel.tche.br/mps/material_didatico/elaine_tomasi/avaliacao_politicas_publicas2.doc;
- http://www.pronaci.pt/Downloads/Avaliacao/Formcao.pdf

9.2 Levantamento Bibliográfico (para revisão)

- ALLKIM, M.C e ELLET J.R (1985) "Evaluation Models: Development in T. Husen e T.N. Postletmwait (Eds), The Inernacional Encyclopedia of Evaluation (vol.3 p. 1760-1766). Oxford: Pergamon

- CARDOSO, A (1985) "Avaliação e Definição de Objectivos". In J.F. Cruz, L.S. Almeida e O.F. Gonçalves (eds), Intervenção Psicológica na Educação (p. 391-396). Porto: A.P.L.P;

- CRAHAY, M. (ed). (1994), Evaluation et Analyse des Etablissements de Formation. Bruxelle: D. Boeck;

- CRONBACH, L. (1980), "Aperfeiçoamento de cursos por meio da avaliação". In R.G Messick, L. Paixão e L.R. Bastos (orgs.), Currículo: Análise e Debate (p. 60-77) Rio de Janeiro: Zanar

- CRONBACH, L: J e FURBY. L. (1970). "How we Should Measure Change- Or Should we?". Psychological Bulletin, 4, 1, 68-80;

- DAMAS; M.J e DEKETELE; J.M. (1985). "Observar para avaliar". Coimbra: Almeidina;

- Estrela, A, Canário, R e Frreira, J. (Eds). (1996). "Formação, saberes profissionais e situações de trabalho". Lisboa. A.F.I.R.S.E

Sites

- http://www.ande.pt/document/447750/45419.pdf;

- http://amde.pt/pageGen.asp?SYSPAGEID=454135

ÍNDICE

1. Introdução

2. Enquadramento Teórico

2.1. Formação de Adultos 9
2.2. Processo de Acreditação 17
2.3. Diagnóstico de Necessidades de Formação 20
2.4. Avaliação da Formação 22
5.4.1- Avaliação de Impacto da Formação 26

3. Caracterização da Instituição

3.1. Museu da Presidência da República· 28
3.2. Serviço de Formação 33

4. Reflexão Descritiva 39

4.1. Diagnóstico-Acção 37
4.2. Três semanas de Estágio Intensivo 41
4.3. Levantamento de Problemas da Instituição 42
4.4.Explorando as causas possíveis para os problemas Detectados 44

4.5. Mapa de Intenções de Estágio

4.5.1. Objectivos Gerais 44
4.5.2 Objectivos Específicos e Estratégias Possíveis 45
4.5.3. Dificuldades iniciais 47

4.6. A implementação do Projecto· 48

4.6.1. Actividades no âmbito do Acompanhamento e Avaliação 52
4.6.2.Actividades no âmbito de Avaliação de Impacto 61
4.6.3. Actividades no âmbito do Diagnóstico de Necessidades de formação 64
4.6.4.Levantamento de Oferta Formativa Internacional e Actualização da Base de Dados para Divulgação 64
4.6.5. Actividades transversais de Apoio ao Serviço 64
4.6.6. Outras actividades (não planeadas)· 65

5. Conclusão **65**

6. Bibliografia **67**

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação
Mestrado em Ciências da Educação – Formação de Adultos
2º Ano/2º Semestre
2008/2009

Pré-Relatório Estágio Curricular no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República

Diagnóstico e avaliação da formação: dois pontos-chave de um processo cíclico

Orientador de Estágio: Prof. Doutor Belmiro Cabrito

Discente: Andreia Carolina Trabulo

2. Enquadramento teórico

O objectivo deste ponto será abordar de forma sintética os conteúdos que enquadram o estágio curricular (no sentido em que são determinados pela prática) demonstrando a sua pertinência para a compreensão mais consistente e sistematizada desta experiencia, dos seus resultados e conclusões mas, essencialmente, *demonstrar a sustentação teórica das opções que tomei* durante este percurso de estágio e qual a utilidade de alguns autores para a maior sistematização e compreensão do trabalho no Museu da Presidência da República (MPR).

O encadeamento dos conteúdos tem início numa pequena abordagem histórica da Formação de Adultos, seus princípios e vertentes principais; O processo de acreditação surge em seguida, pois foi a primeira questão que estudei no local de estágio, e foi a partir desse tema que dei início ao levantamento de problemas na instituição e tomei as opções necessárias em termos de objectivos globais do estágio. As opções mais recentes (após construção do projecto e inicio da sua implementação) têm a sua justificação teórica nos temas seguintes deste enquadramento: diagnóstico de necessidades; avaliação da formação e o especial enfoque numa vertente da avaliação que implementei na instituição, a avaliação de impacto.

Muito embora todos estes temas teóricos sejam novamente abordados ao longo de todo o relatório, gostaria de destacar 4 sub-temas teóricos que não abordarei aqui neste enquadramento mas mais adiante no capítulo correspondente à caracterização da instituição (capítulo seguinte), por me parecer mais pertinente: a **questão das organizações aprendentes e configurações organizacionais, investigação-acção e trabalho de projecto.**

2.1 Formação de Adultos

Muito embora não seja o objectivo deste tópico explorar e apresentar exaustivamente o enquadramento histórico e conceptual da área de Formação de Adultos, apresento em seguida, de uma forma tão sintética quanto possível, algumas questões essenciais desta área de formação. Ao longo deste trabalho darei

primazia ao termo formação de adultos e não educação de adultos de formação para manter a coerência com o próprio nome que foi atribuído à minha área de formação (exceptuando as situação em que me refiro a autores que usam outro termo). No entanto, quero destacar que a minha perspectiva pessoal é de que o tende para um preferência para a expressão Educação de Adultos, na mesma linha de pensamento de Canário (2000), na obra "Educação de Adultos: um campo e uma problemática. Esta obra, pela sua clareza, objectividade e referências de autores essenciais, serviu como minha referência principal para abordar este tópico e ainda para a justificação da pertinência de algumas das minhas opções e perspectivas, nomeadamente relativas á caracterização metodológica do trabalho desenvolvido no MPR, tal como demonstrarei mais adiante.

Segundo Canário (2000), a Educação de Adultos existiu desde sempre, já que se caracteriza como um longo processo permanente que se confunde com o acto de existir de cada indivíduo. Emergindo da filosofia das luzes, a tradição da formação de adultos desenvolve-se após a revolução francesa, durante o séc. XIX e primeira metade do séc. XX. Nos termos de Canário (2000) citando Noel Terror (s.d), gira "em torno de quatro factos essenciais: nascimento e emergência do conceito; iniciativas do Estado no sentido de tomar a seu cargo a alfabetização de iletrados; incitativas associadas à formação profissional e à educação política visando o exercício do sufrágio universal." A área consolida-se tendo por base fundamental iniciativas de origem não estatal, de origem popular, tais como politica, sindical e a associativa. Este período antecipa o pós segunda guerra mundial, altura em que há um "claro protagonismo do estado" (2000: p.11) resultando naquilo que o autor denomina uma explosão da Educação de Adultos, com o crescimento exponencial da oferta educativa, de forma deliberada e sistemática.

Neste período de rescaldo de guerra o autor demonstra a importância dada à educação de adultos, que, num primeiro momento, se centra na Europa devastada pela guerra e, posteriormente, se alastra para os países do Terceiro Mundo. Este ponto de viragem é marcado pela conferência de Montreal em 1960, em que se sublinha o papel da educação de adultos nos processos de desenvolvimento económico nacional e internacional. Destaca-se aqui a forte relação entre a Educação de Adultos e desenvolvimento, ilustrada pelas surpreendentes declarações Julios Nyerere, primeiro presidente da República da Tanzânia, citadas por Canário (2000:p.13):

"Devemos em primeiro lugar, instruir os adultos. As nossas crianças não desempenharão nenhum papel importante no nosso desenvolvimento económico, no decurso dos próximos cinco, dez ou mesmo vinte anos, enquanto que o impacto dos adultos se faz sentir a partir de hoje mesmo."

Na sua abordagem o autor prossegue a caracterização da Formação de Adultos como marcada pela heterogeneidade e por um processo de complexificação que se traduz em três planos distintos: práticas educativas; diversidade de instituições implicadas; e diversidade da figura do educador. O território da Formação de Adultos é definido então a partir dos anos 60, correspondendo à *Alfabetização, Formação Profissional, à Animação Sociocultural; e Desenvolvimento Local*. Pela sua utilidade e carácter articulado e objectivo destaca-se aqui o conteúdo relativo distinção entre *pólos da Formação de Adultos* (p.14-18), que é complementado pela apresentação dos seus *princípios essenciais* (p.21-22), que sintetizo em seguida. São estas as orientações que servem de base ao desenvolvimento do meu trabalho de estágio, apresentando-se como os pontos de partida à luz dos quais tento interpretar os seus resultados e implicações.

Pólos da Formação de Adultos

1. Desenvolvimento de uma oferta formativa de segunda oportunidade dirigida a adultos marcada por incitativas orientadas para a alfabetização, nomeadamente no Terceiro Mundo
2. Processos de formação profissional contínua, dominante nos dias de hoje, orientados para a qualificação e requalificação acelerada da mão-de-obra, requisitos de uma política desenvolvimentista. Perspectiva relacionada com a Educação Permanente.
3. Processos de intervenção orientados para o desenvolvimento local, encarado pelo autor como um pólo essencial para a reflexão sobre conceitos e práticas da formação de adultos, já que vai ao encontro à referencia dominante desta área: questionamento dos fundamentos da forma escolar e por ser um pólo ilustrativo da relação dinâmica e global dos processos (que incluem a animação, alfabetização e formação profissional);

4. Animação sócio-cultural, não circunscrita à ocupação de tempos livres mas antes como uma estratégias de intervenção social e educativa ao serviço de projectos de desenvolvimento em contextos socialmente deprimidos.

Princípios da Formação de Adultos, Canário (2000) citando António Nóvoa (1988) (p. 21-22)

- *1º Principio:* "O adulto em situação de formação é portador de uma história de vida e de uma experiencia profissional. Mais importante do que pensar em formar este adulto será reflectir sobre o modo como ele próprio de forma, ou seja, sobre o modo como ele se apropria do seu património vivencial através de uma dinâmica de compreensão retrospectiva";
- *2º Principio:* "A formação è sempre um processo de transformação individual, na tripla dimensão do saber, (conhecimentos), do saber fazer (capacidades) e do saber ser (atitudes), Concretizar este objectivo pressupõe uma grande implicação do sujeito em formação, de modo a ser estimulada uma estratégia de auto-formação, bem como uma participação alargada dos formandos na concepção e implementação do projecto de formação" (co-formação);
- *3º Principio*: "A formação é sempre um processo de mudança institucional, devendo por isso estar intimamente articulada com as instituições onde os formandos exercem a sua actividade profissional. A consecução deste objectivo apela a uma grande implicação das instituições, à celebração de um contrato de formação entre as três partes interessadas (equipa de formação, formandos e instituições) e à adopção de uma estratégia de formação em alternância, quer viabilize a ligação estrutural entre os espaços de formação e de trabalho";
- *4º Principio:* "Formar não é ensinar às pessoas determinados conteúdos mas sim trabalhar colectivamente em torno da resolução de problemas. A formação faz-se na produção e não no consumo do saber. Este objectivo implica que se procurem levar à prática três conceitos fundamentais da formação de adultos: a formação acção, a formação investigação e a formação inovação. Ou seja, a formação deve organizar-se numa tensão permanente entre a reflexão e a intervenção, a formação deve basear-se no

desenvolvimento de projecto de investigação, a formação deve ser encarada como uma função integradora institucionalmente ligada à mudança."

- *5º Principio:* "A formação deve ter um cariz essencialmente estratégico, preocupando-se em desenvolver nos formandos as competências necessárias para mobilizarem em situações concretas os recursos teóricos e técnicos adquiridos durante a formação";
- *6º Principio:* "E não esqueçamos nunca que, como dizia Satre, o homem caracteriza-se, sobretudo. Pela capacidade de ultrapassar as situações pelo que consegue fazer com o que outros fizeram dele";

A formação de adultos, que se inspira num carácter de *criação de condições para mudança a transformação social*, dá enfoque ao indivíduo, e ao desenvolvimento das capacidades necessárias para que este, de forma autónoma, possa lograr os seus objectivos pessoais e colectivos. Estes princípios estiveram presentes ao longo de todo o meu estágio e contribuíram significativamente para a interpretação/caracterização do funcionamento do serviço de formação do Museu da Presidência da República e dos resultados obtidos na sequência do desenvolvimento do meu projecto de estágio, numa perspectiva crítica, visando detectar os aspectos mais e menos desenvolvidos para fazer propostas de construtivas.

Canário (2000), citando Gérard Bogárd (1991), ilustra isso a dimensão transformativa, e colectiva da formação de adultos, quando se refere à sua dimensão cívica:

"A natureza desta educação para adultos estará, portanto, estreitamente ligada ao tipo de sociedades que se desejar promover, e por conseguinte, ao grau de democracia, de igualdade de oportunidades e de possibilidade para os indivíduos de concretizar as suas liberdades e os seus direitos."

Posto isto e, referindo-se às diversas fases que marcaram a relação desta área com o *modelo escola*r, o autor recorda como tem sido marcada até à actualidade por uma tentativa de ruptura com o modelo escolar, tendendo superar a *universalidade dos conteúdos*, a *estandardização e produção em serie de situações de formação,* e sobretudo, a *fechamento da instituição escolar sobre si própria*.

Coloca-se então a questão de compreender de que modo concreto poderá dar-se essa ruptura. O autor refere então pistas, que remetem para um pensamento que relaciona socialização e educação, e que valoriza fortemente a experiencia, visando uma articulação com o campo pedagógico, institucional, organizacional e com um campo social mais abrangente, passando por uma educação à medida da singularidade de cada indivíduo.

O papel do formador é aqui apresentado como alguém que cria condições para a construção de conhecimento, partindo de problemas concretos e apresentando desafios que impulsionem a sua resolução. Curioso é perceber o rompimento com as metodologias mais defendidas noutras áreas, e também mais comuns actualmente, tais como pedagogia activa ou metodologias não directivas, encaradas por este autor como uma forma de transmissão de saberes "de quem sabe para quem não sabe". O facto de ter sido referido aqui este aspecto despertou-me para a reflexão sobre este tema, pelo que consigo agora compreender e concordar com esta afirmação, no sentido em que estas metodologias, muito embora sejam apresentadas como inovadoras e actuais, não substituem, de facto, a resolução de problemas concretos que partem de quem está interessando em fazer essa resolução. Ao formador cabe sinalizá-los devidamente e transformá-los em "exercícios" ou "situações pedagógicas" próximas do local onde estes existem, implicando a responsabilização de quem os pretende resolver.

O formando é aqui um "co-fundador" sua formação, para que o "trabalho possa incidir mais na compreensão do meio físico e social, bem como na construção de esquemas adequados de acção." Canário (2000, p.25).

Como referência para a construção do meu projecto de estágio e condução da sua implementação tive como *referências essenciais as tendências de evolução das políticas e práticas de educação de adultos* presentes na nota síntese publicada por Barbier (1991), e descritas por Canário (2000). Passo em seguida a sintetizar aquelas que se revelaram mais úteis para a interpretação da experiencia e resultados do estágio:

- *"Finalização das formações relativamente ao seu contexto",* pela definição de objectivos articulados com o campo de trabalho não apenas em termos pedagógicos mas sob a forma de capacidades profissionais, sendo esta orientação marcada por trabalhos de reflexão e investigação

sobre a prospectiva; engenharia da formação, formação acção, a gestão da formação e auditoria;

- "*Individualização dos percursos"*, construída em oposição ao modelo escolar, entendida como um "processo que muda o estatuto de quem aprende", e não como mais um método, assenta na ideia de um "processo educativo que se confunde com o ciclo vital e corresponde a processos individualizados de aquisição e construção da autonomia";
- *"Formação e investigação"*: esta tendência remete para a forte interligação entre as duas vertentes, tendo em vista o seu conhecimento mais aprofundado e, essencialmente a produção de mudanças. O formando é aqui encarado como um "actor-prático". (Retomarei este tema na caracterização do serviço de formação do Museu da Presidência de Republica, pois defendo, a partir da minha experiencia, que a Investigação-acção e o trabalho de projecto são as metodologias fundamentais que servem de pano de fundo e linha orientadora para todo o trabalho desenvolvido neste serviço);
- "*O desenvolvimento da formação integrada no exercício do trabalho",* partindo-se do principio de que "o exercício do trabalho é, ele próprio, produtor de competências", há uma tendência para aproximar a formação do espaço e do tempo dos actores. A investigação neste âmbito evidenciou uma "complexidade de competências produzidas; o "alargamento do campo representacional; o alargamento de competências cognitivas polivalentes; desenvolvimento de disposições de autonomia, responsabilidade, motivação, sentido de iniciativa, capacidades relacionais";
- *Introdução de novos produtos e de novas tecnologias*. Tal como o autor indica, os resultados da investigação a este nível remetem para o "requestionamento das práticas de formação em torno de questões como autonomia da aprendizagem em relação a uma prática de ensino; a do papel da instituição e dos formadores na concepção e realização das acções formativas; a do papel, possibilidades e limites das tecnologias na automatização das aprendizagens e na perspectiva de auto-formação;
- "*A tomada em consideração das estratégias de aprendizagem na formação"*, remetendo para a dimensão cognitiva dos processos de

aprendizagem reveladora da forte interacção entre a formação de adultos e outras modalidades de educação.

2.2.Processo de acreditação

Neste tópico refiro-me às questões que considero essenciais em relação ao processo de acreditação que abordei de forma mais aprofundada no início do meu estágio e que se mantiveram presentes de forma transversal ao longo do percurso. Para abordar este tema faço uso da versão 1.07 do Guia de Apoio ao Utilizador da DSQA (Direcção de Serviços de Qualidade e de Acreditação) disponibilizado no site da DGERT (Direcção-Geral do Emprego e das relações de Trabalho). Seguidamente sintetizo alguns tópicos essenciais a ter em conta relativamente a este processo.

O Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras, com todas as suas atribuições, foi integrado a partir do dia 1 de Setembro de 2007, na Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), passando a constituir a Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA). A Acreditação de Entidades Formadoras, actualmente é da responsabilidade da DGERT – DSQA, e abrange todas as entidades privadas do Continente. Foi criado em 1997, pela Portaria nº 782/97 de 29 de Agosto, estando desde então em funcionamento.

Os objectivos da acreditação são os seguintes: contribuir para a elevação da qualidade da formação profissional; contribuir para a estruturação do sistema nacional de formação profissional; contribuir para a profissionalização e para a solidez da arquitectura das intervenções formativas, mediante a identificação e o reconhecimento de competências diferenciadas; contribuir para uma maior utilidade e eficácia da formação profissional, mediante o reforço de uma relação directa e permanente entre o diagnóstico de necessidades, a fixação de objectivos, a qualidade dos processos, a adequação aos públicos-alvo e a avaliação dos resultados; contribuir para a credibilização das entidades e demais agentes que operam no quadro do sistema de formação profissional; promover as entidades validadas pelo sistema, mediante o reconhecimento das respectivas competências distintivas; estimular e dinamizar o funcionamento do mercado da formação profissional; estimular e promover um posicionamento de qualidade por parte de entidades candidatas a parcerias ou a redes de âmbito nacional ou transnacional que congreguem e permutem metodologias inovadoras e desenvolvam novas intervenções formativas; contribuir para um melhor aproveitamento, rentabilidade e utilidade na aplicação e utilização de fundos nacionais e comunitários.

Podem candidatar-se à Acreditação as entidades, regularmente constituídas e com personalidade jurídica própria, que tenham uma intervenção no âmbito da formação. A concessão deste estatuto depende da demonstração do cumprimento dos Requisitos de Acreditação (norma de qualidade do Sistema de Acreditação), independentemente da natureza jurídica. Todavia, não se esgotam nas entidades formadoras os clientes da Acreditação, havendo a acrescentar-lhe os seguintes:

- Os cidadãos e empresas – que solicitam informação/orientação necessária à sua tomada de decisão enquanto clientes dos serviços de formação;
- Os organismos institucionais – que, pelas suas funções, necessitam de informação veiculada pela Acreditação (ex. gestores dos Programas Operacionais; organismos ligados à defesa do consumidor; autoridades judiciais, etc.).

As principais vantagens enunciadas no referido site para as organizações acreditadas são as seguintes: uso da marca de Acreditação, sinal de comprometimento da entidade com a qualidade da sua formação; a possibilidade de se certificar da qualidade da sua actuação, através do retorno obtido durante o processo de Acreditação e de Acompanhamento; a possibilidade de distinção de outras entidades não acreditadas; inclusão nas listas de entidades acreditadas divulgadas pela DGERT; possibilidade de construção de parcerias; acesso a apoios públicos, para desenvolvimentos de programas de formação no âmbito do QREN; isenção de IVA nos termos do Artº 9º do código do Imposto sobre Valor Acrescentado.

O conhecimentos dos procedimentos e requisitos de acreditação foram determinantes numa fase inicial do estágio, pois foi a partir da análise processo que fiquei a conhecer a instituição e que compreendi quais os problemas mais urgentes a resolver, definindo a partir dai os meus dois grandes objectivos de estágio (Desenvolver os domínios de diagnóstico de necessidades e avaliação e acompanhamento).

2.3.Diagnóstico de necessidades

Ao nível do enquadramento teórico não podia deixar de mencionar este tema por dois motivos: o primeiro relaciona-se com a sua óbvia articulação com os meus

objectivos de estágio, que apresentarei mais adiante, e que se baseiam em questões ligadas precisamente com diagnóstico e avaliação. O segundo, que foi na verdade o fundamental no sentido em que dá origem ao anterior, relaciona-se com o facto ter usado como inspiração inicial as metodologias que aqui apresento como instrumentos de construção de uma caracterização ajustada à instituição (Análise PMI) e levantamento de problemas, no sentido de definir o meu campo de intervenção, que resultou no projecto de estágio (também apresentado mais adiante), partindo do levantamento de problemas na instituição ("Árvore de Problemas")

No ciclo da Formação constata-se que existe todo um conjunto de factores que influenciam a sua optimização. Desta forma, torna-se pertinente perceber a noção de necessidade de formação e o contributo deste factor para a formação em si.

Segundo Alain Meignant (1999), a noção de necessidade de formação *"é resultante de um processo de formação que associa os diferentes actores interessados e traduz um acordo entre eles sobre os efeitos a suprir por meio de formação"*.

Esta noção de necessidade de formação definida põe em evidência uma dimensão social da necessidade, traduzindo um compromisso entre actores envolvidos neste processo formativo e uma dimensão operacional em torno de um efeito que é necessário colmatar mediante uma acção.

Contudo, nem sempre esta acção poderá ser corrigida através da formação, mas sim, por exemplo, através do recrutamento de recursos humanos ou mobilidade dos mesmos (Meignant, A. 1999).

Neste sentido, a análise de necessidades de formação ou diagnóstico, constitui-se como sendo uma primeira etapa de um processo que se pretende direccionado para a resolução dos problemas dos seus intervenientes. Este vem a ser um conhecimento sobre algo, uma descrição minuciosa de algo que é feito pelo formador; um juízo declarado ou proferido sobre a característica, a composição, os comportamentos, a natureza da situação, com base nos dados ou informações obtidas por meio da análise, procurando potenciar a formação a qualquer público (e estes constituem-se como sendo heterogéneos), casos ou situações. Exemplificando: Que motivos levam a que determinadas pessoas venham para uma situação de formação específica? Porque precisam elas de formação na área X? Que

tipo de formação? Quem são aquelas pessoas/formandos? O que fazem? Que tipo de rotina têm?

Como tal, formação não se faz no vazio, esta implica custos e esperam-se naturalmente ganhos, sejam de que natureza for.

Quando um problema é encarado como carecendo de uma resposta formativa, desencadeia-se um processo de diagnóstico das necessidades de formação tendo em vista uma configuração da acção que deverá visar respostas que deverão traduzir-se num ajustamento dos desempenhos profissionais esperados aos objectivos definidos pela organização/empresa.

Desta forma, entende-se por diagnóstico uma investigação ou uma análise da causa ou da natureza de uma condição, situação ou de um problema; uma afirmação ou uma conclusão respeitante à natureza ou à causa de determinado fenómeno, permitindo saber o que se passa, o que acontece dentro e em torno de um processo de formação em que se está a trabalhar.

Para se obter um bom diagnóstico de formação é possível recorrer a diversos métodos que devem ser adaptados a cada situação. Não existe, forçosamente, um "padrão" que nos indique o caminho a seguir para fazer um bom diagnóstico/análise de necessidades. Há sim, vários métodos e possibilidades a que o formador pode recorrer sem que nada o impeça de usar vários em simultâneo.

De acordo com Figari (1996), existe um potencial de informação importante facilmente acessível numa instituição, que se distribui por arquivos; junto dos responsáveis da organização; e literatura disponível sobre o sector ou sobre o sistema em que este se insere. Já de acordo com o Manual de Formação para Empresários da AEP (Associação Empresarial de Portugal), a realização do diagnóstico deve passar por um momento de reflexão aprofundada e análise documental, (aspecto que tomei seriamente em consideração nas minhas primeiras semanas de estágio)

As conclusões desta reflexão poderão servir de base para a tomada das principais decisões estratégicas. Esta fase permite identificar, caracterizar e evidenciar a realidade em questão, assim como as possibilidades de desenvolvimento da formação.

Ainda segundo este manual são sugeridas três metodologias de análise de necessidades: "Árvore de Problemas"; Análise Sectorial e Análise PMI.

A metodologia da "Árvore de Problemas" permite identificar, qualificar e dimensionar os problemas de uma organização a nível interno e da sua relação com

o mercado. Quanto aos sujeitos que não estão associados a nenhuma organização e que pretendem obter formação, esta metodologia permite identificar os problemas tanto a nível pessoal como profissional. A principal característica desta metodologia é permitir uma análise exaustiva de todos os problemas identificados, atribuindo-lhes relações de causalidade. Ao ser criada uma "Árvore de Problemas" estes aparecem na sua verdadeira dimensão e importância, o que torna possível tomar as medidas necessárias à sua resolução.

A Análise Sectorial, num contexto organizacional, pretende obter uma panorâmica sobre as características mais importantes a ter em conta, como por exemplo, o estádio de desenvolvimento da empresa, o tipo de competidores, o dinamismo, a atractividade, a dimensão actual e perspectivas de crescimento.

No que diz respeito à Análise PMI (Aspectos **P**ositivos, Aspectos **M**enos Positivos e Aspectos **I**nteressantes), esta possibilita uma descrição do negócio da organização e à sua análise em duas vertentes: evolução da organização desde a origem e uma síntese da situação actual evidenciando as suas potencialidades, debilidades e desafios.

È importante referir que, muito embora, estas metodologias estejam mais direccionadas para organizações empresariais, todas têm potencial para serem adaptadas a outras situações. Estas não devem ser encaradas como "fórmulas", mas como ideias ou pontos de partida para a construção de um diagnóstico à medida de cada pessoa ou situação.

Alguns exemplos de técnicas de recolha de dados que podem ser utilizadas passam por questionários, entrevistas, brainstorming, observações, conversas informais, entre outras. Para a análise posterior da informação recolhida, poderá recorrer-se a técnicas como a análise de conteúdo, de funções, de capacidades, de competências, entre outras.

Gostaria ainda de destacar que diagnosticar não será para mim mais do que um dos procedimentos de avaliação, muito embora ocorra num momento anterior à formação em si. Esta distinção e feita na medida que é assim exposta ao nível dos domínios de formação definidos. Seguem-se as orientações principais relativas á questão da avaliação.

2.4.Avaliação da Formação

Segundo Charles Hadji (1994), o acto de avaliar, significa atribuir um sentido ou valor, realizado pela confrontação entre uma situação real e uma situação desejada.

O primeiro aspecto (situação real) corresponde ao *referido* e é constituído pelo conjunto de observáveis através dos quais o real/concreto é captado, sendo construído com a ajuda de instrumentos de observação que servem para produzir informação para a avaliação. Resulta, portanto, da situação concreta observada na realidade e dos dados de facto (o que se produziu efectivamente).

A segunda, corresponde ao *referente*, ou seja, um modelo ideal que articula as intenções mais significativas em referencia ao projecto, e a partir das quais se vão estabelecer normas e critérios de apreciação. È portanto uma articulação entre o projecto, ou intenção de mudança, e os dados do dever-ser: o que é idealmente desejado ou esperado tendo em conta normas critérios de apreciação.

Segundo o Guia para a Concepção de Cursos e Matérias Pedagógicos do IQF (2004) existem diversas dimensões avaliativas que devem ser tidas em conta em momentos diferentes, que são as seguintes:

- Antes da formação (avaliação ex-ante): nas dimensões relativas aos resultados do diagnóstico de necessidades de competências, as características da proposta formativa preconizada a o perfil de entrada dos participantes na formação;
- Durante a execução da formação (avaliação on going): ao nível da reacção (as expectativas iniciais dos participantes, o desempenho dos vários agentes que intervêm, os conteúdos desenvolvidos, a organização de suporte à formação os métodos pedagógicos aplicados, a documentação de apoio.) e ao nível de aprendizagens (A aquisição/desenvolvimento de comportamentos e resultados individuais)
- Após a execução da formação (avaliação ex-post) no regresso ao local de trabalho: na dimensão relativa aos comportamentos e resultados individuais (mudanças verificadas nos comportamentos de trabalho como alteração de métodos, introdução de inovações ou maior autonomia individual, resultados decorrentes dessa alteração de comportamentos ou as necessidades de novas competências);

- Após a execução da formação depois de aplicados os adquiridos e produção de resultados: ao nível da avaliação de resultados no que diz respeito ao painel de indicadores da organização, impactos de desempenhos individuais /colectivos nos resultados da organização, a relação custo-benefício associado à formação desenvolvida e o retorno de investimentos efectuados na formação.
- Impacto da formação ao nível das comunidades/regiões ou países: como os contributos para o desenvolvimento das competências de uma determinada comunidade, os resultados das analises que contrapõem benefícios globais versus custos totais da formação e os interesses das populações versus medidas de politica associadas ao desenvolvimento das comunidades em questão.

Não excluindo aqui a pertinência da sugestão metodológica deste manual, parece-me que é apenas privilegiada a dimensão profissional da formação, não sendo contemplada uma das dimensões que o Serviço de Formação também pretende potenciar, ao nível das suas intenções gerais, a dimensão de desenvolvimento pessoal e cívico.

2.4.1.Avaliação de impacto da formação

Embora todas as dimensões da avaliação se revelem urgentes, a avaliação de impacto foi uma área que se revelou pertinente abordar. Posto isto, o que significa realmente avaliar impacto de uma formação e de que forma é possível fazê-lo?

Segundo Remi Castioni (1999) avaliar o impacto é medir os resultados dos efeitos de uma política. A avaliação de impacto tem como objectivo determinar se houve modificação; a magnitude desta modificação; que segmentos afectou e em que medida; e quais foram as contribuições dos distintos componentes da política para lograr os seus objectivos. Analisando ainda o manual de Avaliação da Formação da Associação Empresarial de Portugal (2002), a avaliação de impacto integra como principal objectivo apurar o impacto da aprendizagem na valorização humana e técnico profissional dos formandos e na organização, visando responder a duas questões: Os formandos mudaram mesmo? E a empresa e organização também mudaram?

Ainda segundo esta última obra referenciada, a avaliação do impacto da formação insere-se no campo dos resultados da formação na actividade da empresa que é um nível geralmente aplicado a cursos de formação que procuram resolver problemas específicos causados pela falta de conhecimentos ou qualificações. Esta definição acentua a necessidade deste tipo de avaliação da oferta de formação no Museu da Presidência da República. Como tenho tido oportunidade de verificar, (tanto pela análise dos questionários de avaliação da satisfação e levantamento de necessidades, como pelas conversas informais e observação), a principal motivação para os formandos frequentarem os cursos relaciona-se com a necessidade de resolver questões profissionais específicas.

Existem de facto muitas pessoas que, por iniciativa própria desenvolvem uma actividade profissional em áreas distintas da sua formação inicial e procuram resolver os problemas com que se deparam frequentando cursos específicos. Muitos inquiridos queixam-se mesmo do facto de certos cursos serem demasiados abrangentes, exigindo cursos mais específicos e sobretudo, práticos.

Em diversas leituras que tenho vindo a fazer, e em que as referidas não são excepção, a avaliação de impacto surge como uma forma de avaliação muito almejada pelas entidades formadoras. No entanto, em nenhuma é realmente clara relativamente a uma forma fiável de o fazer, sendo em todas referida a sua dificuldade a vários níveis, seja em estabelecer relações causais directas entre formação e os resultados de uma empresa seja em isolar factores de influência nos resultados, dada a existência de diversos factores externos que podem estar na origem de uma determinada transformação ou resultado, que agem, por vezes, em simultâneo.

A minha intervenção a este nível visou as alterações provocadas pela formação em causa, procurando detectar se foram resolvidos alguns dos problemas que existiam anteriormente e de que forma a actuação e produção foi afectada nos locais de trabalho ou na vida dos participantes.

Segundo Caetano (2007), um dos modelos de avaliação mais predominantes na investigação e reflexão sobre a temática de avaliação é modelo de Kirkpatrick, elaborado em 1959, facto este que vai ao encontro da maioria das leituras que efectuei ao longo do estágio. Esta taxonomia estrutura-se em três níveis de avaliação, que apresento em seguida:

- *Reacção*, que corresponde às reacções ou opiniões dos formandos ao nível do que sentem e pensam sobre a formação, que, n o caso do museu é

recolhido num momento imediatamente posterior à mesma. Este nível remete para as emoções e tem sido medido através da recolha de opinião sobre o grau de satisfação relativo a questões como os conteúdos, os formadores, os métodos e materiais, por exemplo;

- *Aprendizagem*, ou seja, "aquisição aumento ou melhoria dos seus conhecimentos ou competências, ou modificação de atitudes, como resultado da formação" (Caetano, 2007: p.21) Segundo este autor, a análise a este nível tem incidido sobretudo na aquisição e desenvolvimento de conhecimentos declarativos processuais e técnicos e menos frequentemente na reconceptualização de esquemas mentais, mais envolvidos na mudança de atitudes ou valores. No entanto o grau de aprendizagem adquirido pode não chegar a sedimentar-se e não resultar, efectivamente ou mudança de atitudes e comportamentos. Os testes para averiguar os niveis de aprendizagem podem ser realizados imediatamente após a formação; algum tempos depois da formação ou ambas as situações;

A literatura científica revela que a maioria dos estudos nesta área revela que a formação tem sido realizada sobretudo nos dois primeiros níveis. (Caetano, 2007), talvez por motivos que passam pela sua facilidade de aplicação, através de questionários de satisfação e testes formais de avaliação de aprendizagem. No entanto a argumentação da grande maioria dos documentos que li e também a do referido autor aponta para a urgência em mobilizar esforços para superar estes níveis de avaliação, já que as aprendizagens terão pouco valor se não forem mobilizadas para o desempenho profissional.

As limitações dos dois níveis apresentados incidem no facto de não permitirem fazer inferências sobre os efeitos específicos de formação no desempenho profissional dos formandos, para além de que o facto de registarem positivamente um programa não significa que aquilo que aprenderam venha a ser efectivamente utilizado no desempenho das suas funções. Esta afirmação encontra a sua consistência no facto de uma pequena percentagem do que é aprendido ser efectivamente mobilizado. Os níveis seguintes propõem-se a ir além dos níveis anteriores:

- O terceiro nível focaliza-se então no *comportamento* dos formandos depois da formação e pretende averiguar de que forma e em que medida as

aprendizagens, competências, comportamentos são transferidos para o contexto de trabalho;

- O quarto nível considera os *resultados* da formação para a organização (tal como o aumento de vendas, produtividade, aumento de lucros etc.).

Por *transferência positiva* entende-se aqui o grau de aplicabilidade no trabalho das competências técnicas e sociais e comportamentos aprendidos no processo de formação. Para que seja possível afirmar a existência desta transferência é necessário que sejam generalizadas competências e comportamentos no contexto de trabalho e mantidos durante um período de tempo após a formação.

Posto isto, interessa para este trabalho compreender que aspectos se podem relacionar com a transferência de aprendizagens. Segundo Caetano (2007), baseando em Holton III, 1996, a literatura teórica e empírica sugere que a transferência da formação está associada e três factores:

- *Concepção da formação*: a este nível há que garantir o ajustamento de conteúdos da formação à exigência do trabalho dos formandos, tanto em termos de relevância como em termos de relevância dos conteúdos), para além de garantir modelos e práticas pedagógicas que garantam que os formandos aprendem realmente o que se pretende que aprendam e, principalmente, que aprendam a aprender. Á Concepção da formação é ainda atribuída a função de criação de oportunidades para a transferência, o que implica conhecimentos sobre as circunstâncias em que isto ocorre;
- *Características dos formandos:* A este nível registam-se competências dos formandos (como capacidade cognitiva e experiencia profissional e factores de personalidade, tais como a conscienciosidade, a necessidade de realização, a ansiedade e resultados da formação);
- *O Ambiente de trabalho,* apresenta-se também fundamental, com fortes implicações ao nível da cultura e do clima organizacional. Relativamente a isto o auto demonstra-nos a importância deste factor sublinhando o seguinte:

"A pesquisa empírica tem sugerido que um clima facilitador de transferência está associado à existência de recursos adequados, às oportunidades criadas para os trabalhadores utilizarem as competências aprendidas, à frequência do feedback sobre o desempenho e de apoio dos pares e da hierarquia e à percepção de que

haverá consequências positivas para o desempenho pela utilização do conteúdo da aprendizagem. (Caetano (2007) citando Colquit (2000), Noé (1986) e Rouiller e Goldstein (1993): p. 27)

Expostas as bases teóricas fundamentais para este percurso, segue-se a caracterização da instituição de acolhimento.

3. Caracterização da Instituição

3.1 Museu da Presidência da República

Para fazer esta caracterização servi-me do livro de apresentação do Museu da Presidência da República, de outras caracterizações já efectuadas (pela própria instituição e por alunos da FPCE) e da minha convivência diária com o espaço e as pessoas do MPR.

Inspirado numa ideia de proximidade do presidente aos cidadãos que representa, o Museu da Presidência da República é criado por Jorge Sampaio pela altura do seu mandato presidencial.

Partindo de objectivos culturais e cívicos e estando prevista a sua independência e autonomia total do ponto de vista cientifico e cultural, cria-se um Museu de História Contemporânea, Politica e Institucional que visa ser um exemplo de aproveitamento das novas possibilidades de difusão do conhecimento e da divulgação da cultura (Sampaio, 2004).

Segundo informação disponibilizada pelo Director do MPR, Diogo Gaspar (2004), partindo de uma pequena colecção, que reuniu mais de uma centena de peças, todas elas presentes de Estado deixados à Presidência da República pelo General Ramalho Eanes, uma equipa de técnicos pluridisciplinar empreendeu aquilo que chama uma "verdadeira operação de investigação e resgate da memória referente a todos os Presidentes desde 1910".

Ainda segundo o Director do Museu da Presidência da República, a criação do Museu veio dar cumprimento a um objectivo institucional de transmitir um conhecimento mais profundo sobre a história da República Portuguesa e dos diferentes chefes de estado, tanto aos cidadãos nacionais como estrangeiros. Para

tal, parte-se aqui de uma visão renovada da actividade museológica, centrada na dimensão social e no serviço à sociedade.

Partindo da ideia de aproximação do museu aos cidadãos, as estratégias são baseadas numa estrutura conceptual inovadora e no recurso às novas tecnologias de interpretação e comunicação, privilegiando a componente interactiva, de modo a potenciar uma maior envolvimento dos seus visitantes. Nas suas palavras:

"*Com a interactividade, o utente deixa de ser uma espectador passivo para tomar decisões e se converter em sujeito activo, que pode interagir sobre a massa de informação. A interactividade fomenta as aprendizagens e permite uma construção autónoma do conhecimento, estabelecendo um justo equilíbrio entre a necessidade de informação e o desejo de resposta."* (Gaspar, Diogo, 2004)

Esta afirmação, fortemente orientada para a comunicação, remete para os dois grandes objectivos do MPR: promover uma pedagogia cívica, disponibilizando uma informação acessível, cientificamente fundamentada e actualizada sobre a instituição presidencial e seus titulares, a sua história e o lugar que ocupa na arquitectura constitucional portuguesa; e promover a cultura e ciência, na medida em que o museu e o arquivo a este associado funcionam como um incentivo para a realização de estudos históricos, políticos e sociológicos da história institucional e da evolução da sociedade na sua relação com o Estado.

Segundo a informação contida no site do Museu da Presidência da República, o projecto museológico assenta em cinco grandes objectivos:

- Criar um lugar de conhecimento e divulgação pública da história e da instituição, nomeadamente pela divulgação do papel e da acção da Presidência da República na sociedade portuguesa e junto da comunidade internacional;
- Fomentar o interesse pelo estudo da história da Presidência da República e pela vida e obra dos vários Presidentes;
- Desenvolver o trabalho de catalogação e inventariação do património pertencente ao museu e a outras instituições ou particulares, que pela sua história ou ligação aos diferentes Presidentes se enquadrem nos objectivos deste museu e da sua acção;
- Fomentar o conhecimento e o apreço pelo património cultural associado à Presidência da República, tanto de objectos como de espólios documentais, nele se enquadrando o Palácio de Belém;

- Salvaguardar e valorizar o património do Estado através da correcta conservação e exposição das espécies que compõem o seu acervo ou daquele que simplesmente aí se encontra depositado, bem como através da aquisição de peças.

Relativamente ao espaço físico, o MPR distribui-se por duas áreas, sendo o primeiro dedicado à República e os seus presidentes, abordando os Símbolos Nacionais, os Presidentes da República e os poderes do Presidente da República; e a Galeria de Retratos do Palácio de Belém que integra também os presentes de estado e as ordens honorificas.

De forma a prosseguir com o objectivo de aproximar o Chefe de Estado aos cidadãos, o MPR desenvolve, paralelamente à exposição permanente, exposições temporárias, itinerantes por vários pontos do país.

Em termos orgânicos, o MPR subdivide-se entre o Serviço de Formação; Arquivo; Colecção; Educativo; Comunicação; Actividades culturais; Investigação e Tecnologia da informação.

Actualmente foram construídos novos espaços para cada serviço, sendo que o serviço de formação e serviço educativo estão no mesmo espaço, em salas separadas com comunicação. Anteriormente (ao longo da maior parte de tempo do meu estágios) estive a partilhar uma sala com membros de vários serviços diferentes, o que dificultava a comunicação com a coordenadora do serviço de formação. Actualmente a comunicação é favorecida por partilharmos um espaço que permite mais privacidade e trabalharmos frente a frente, partilhando documentos e comentários.

3.2. O Serviço de Formação do Museu da Presidência da República

O Serviço de Formação do Museu nasce como uma estratégia de aproximação à comunidade (orientação fundamental do museu) e baseia-se em princípios de aprendizagens ao longo da vida, tendo como objectivo trazer até si a missão educativa, convencionalmente atribuída à escola e a outras instituições que reproduzem este modelo. Deste modo pretende apresentar-se como uma alternativa no campo da formação, tal como expresso na seguinte afirmação de Ana Teresa Santa-Clara (2004), anteriormente responsável pelo Serviço de Formação do MPR:

"Atento a este pulsar o Museu da Presidência da República assume a sua participação neste movimento de pulverização dês espaços e das responsabilidades no domínio da formação: movimento de abertura e diversificação, que é concomitante com o fim do monopólio das instituições escolares como entidades formadoras. Diversificação dos lugares mas também dos formatos, das modalidades, dos modos de relação entre o que procuram a formação e dos que ajudam a adquiri-la."

Esta afirmação tem utilidade para compreender o clima de abertura existente ao nível das intenções documentais.

As actividades de formação organizam-se em torno de três áreas temáticas fundamentais, adiante apresentadas, que são as que derivam directamente dos conteúdos e dos objectivos do MPR. Em cada uma destas áreas, a estruturação geral do plano de actividades e a indicação de um leque de formadores e conferencistas para os diversos temas, são da responsabilidade da Coordenadora Projecto, actualmente a Dra. Silvia Sá.

- **História contemporânea de Portugal**

As acções de formação em temáticas dentro da História Contemporânea de Portugal, são justificadas pela necessidade de contrariar alguma tendência para um generalizado desconhecimento relativamente à nossa história recente e, portanto, em relação às instituições e ao modo de organização da sociedade democrática, cujos pilares se constituíram ao longo dos últimos 100 anos.

Por outro lado esta área vai ao encontro de uma manifesta apetência, por parte de grupos sociais cada vez mais alargados, em procurar aumentar o seu nível de conhecimentos sobre o passado, conscientes de que a compreensão das motivações que subjazem aos comportamentos humanos e ao evoluir das sociedades se tornou, no actual quadro de conflitos e de tensões à escala mundial, uma ferramenta imprescindível para a compreensão das relações entre indivíduos e entre Estados.

- **Património**

Com esta área de formação pretende-se mobilizar o leque de objectos e contextos artísticos que envolvem o Palácio de Belém e a instituição presidencial: núcleos arquitectónicos, jardins, escultura, pintura e artes decorativas, bem como

todo o espólio documental e arquivístico a que a constituição do Museu permitiu dar corpo.

O Museu da Presidência e o Palácio de Belém possuem um espólio móvel e não móvel que cobre diversas épocas e horizontes estilísticos, permitindo pensar acções de formação em moldes temáticos transversais, articulando a formação artística com a protecção e salvaguarda do património.

- **Educação para a cidadania**

A área da educação para a cidadania é apresentada como incontornável no quadro de um programa de formação de uma entidade com as características da Presidência da República.

Existe hoje uma percepção generalizada da incapacidade, por parte das instituições da democracia, em responder a um bom número de situações de conflito, de exclusão, de atropelo aos direitos dos cidadãos, e em assegurar o cumprimento de regras básicas de convivência em sociedade. O cepticismo e o sentimento de impotência perante este estado de coisas tem aumentado mas, simultaneamente, têm vindo a multiplicar-se iniciativas que visam inaugurar novas formas de intervenção para responder a essas bolsas de problemas que as instituições públicas se revelam, muitas vezes, incapazes de resolver.

A promoção de acções de formação no âmbito da educação para a cidadania permitirá ir ao encontro desta necessidade social crescente em adquirir ferramentas e mecanismos de intervenção, e acordar uma insatisfação crítica junto daqueles que porventura ainda não estejam despertos para tal.

A implementação desta área de formação é resultado do anseio de que a Presidência da República se manifeste como uma instituição de referência para a promoção de uma vigilância crítica e de uma cidadania responsável junto das novas gerações.

A actividade do serviço de Formação do MPR desenvolve-se nos seguintes domínios de intervenção: planeamento; concepção; organização e desenvolvimento, tendo já sido implementados esforços para desenvolver os domínios de diagnóstico de necessidades de formação e avaliação e acompanhamento.

Como modalidades pedagógicas são enunciadas três tipologias: *cursos* (com sistemas de aprendizagem orientadas para o individuo, confronto de ideias e discussão, fazendo uso de métodos afirmativos – Expositivos/demonstrativos com

suportes escritos, audiovisuais, materiais de auxilio e visitas ao museu. Para além de métodos activos/participativos centrados no aluno, com trabalhos de grupo, estudos de casos práticos, exercícios práticos e simulações pedagógicas e reflexão sobre a prática simulada); *seminários* (método afirmativo/demonstrativo) e *Ciclos de Conferencias* (método afirmativo – expositivo/demonstrativo e debate, centrado nos conteúdos, magistral com momentos de partilha e debate). A acção pedagógica desenvolve-se na Sala de Formação do Museu, sendo que a sua organização e gestão è feita num gabinete especifico com comunicação com o gabinete do Serviço de educação.

A minha experiência no dia-a-dia do Serviço de Formação do MPR, permitiu-me encontrar uma coerência entre as orientações da instituição, em geral, e do Serviço de Formação, em especifico. Estas remetem para uma preocupação permanente em ir ao encontro do público, servindo-se deste como ponto de partida para a construção da oferta formativa, visando uma lógica de procura e não uma lógica de oferta, procurando ir ao encontro dos projectos pessoais dos indivíduos.

A abordagem deste Serviço de Formação é, sem dúvida, aquilo que Scheffwecht (1980) define como abordagem global, como uma visão de formação que se afasta das divisões entre formação geral, formação cultural e formação profissional e teoria e prática, mobilizando-se para a compreensão das situações e transformação social, deixando de parte o sistema de formação de conservadorismo social.

As preocupações centrais que pude observar neste serviço vão também ao encontro das inventariadas pelo autor acima referido como tendências e perspectivas mais recorrentes na formação de adultos, tais como:

- Partir dos problemas concretos das pessoas, assentando em situações precisas;
- Ajudá-las a resolver os seus problemas;
- Ter em conta o conjunto de condições para a resolução desses mesmos problemas (quer sejam de ordem colectiva, educativa, social, económica ou politica)
- Tratar desse problemas tão próximo quanto possível dos locais onde apresentem;
- Estabelecer situações nas quais os adultos tomem directamente a cargo a sua própria formação;

- Desenvolver a função crítica da formação.

Relativamente ao trabalho prático neste serviço compreendi que a metodologia e fundo é o trabalho de projecto, fortemente marcado pela Investigação-acção. Muito embora esta orientação não seja explícita ao nível da documentação, pude perceber que todos os serviços do museu, e o de formação não é excepção, trabalham por projectos, ou seja, há uma fase de construção, planeamento, monitorização e avaliação mais ou menos evidente, dependendo dos casos. Esta é, no entanto a metodologia que considero mais adequada para caracterizar este serviço. È de salientar que defendo esta situação com base na minha experiencia, pois não há sustentação teórica específica, ao nível de orientações formais.

Relativamente à metodologia de investigação-acção, refiro-me aos procedimentos específicos, ao trabalho diário do qual tomei parte nesta instituição. Há, de facto, uma permanente articulação em momentos práticos, (de estabelecimento de contactos, de gestão financeira, de troca e organização de materiais, de divulgação, de procedimentos logísticos etc.) e os momentos de investigação, que são transversais em toda a prática que colocam quem está a desempenhar estas funções no papel tanto de organização como de investigação, em que a informação está permanentemente a circular (levantamento de necessidades; avaliação da informação recolhida, por exemplo) e a complementar-se pela constante reestruturação das práticas a partir da análise dos novos dados. O trabalho de projecto adquire aqui também aqui um carácter flexível, sendo possível (ainda que mantendo a coerência com os seus objectivos gerais) ajustar as estratégias a cada situação específica. Este trabalho culmina num processo de avaliação final e na estruturação de novas linhas orientadoras gerais para o seguinte plano de formação.

Este aspecto vai ao encontro do que nos apresenta Canário (2000) falando do ponto de vista dos investigadores, perspectiva que me parece ajustar-se perfeitamente a quem organiza e gere a formação. Este autor nos apresenta a articulação da prática e da investigação, como uma das mais importantes novas modalidades de formação, já que esta articulação permite, nas suas palavras, (…)"*processos capazes de conferir à investigação uma utilidade mais directa, visível e imediata, consubstanciada num acréscimo da sua pertinência* (…)" Canário (2000), citando Barbier, (1991), acrescenta ainda que, segundo diversos autores, a

associação entre investigação e prática permite concretizar um processo de co-formação dos investigadores e actores.

A minha interpretação desta informação, tendo em conta a situação específica a que me refiro, permite-me defender que o processo de investigação acção, na forma como é aplicado no Serviço de Formação do MPR, favorece a articulação e co-formação dos órgãos de gestão da formação; dos formadores; e dos próprios formandos, tanto no sentido da melhoria da utilidade e adequação da formação que é feita como para a melhoria do desempenho de todos os actores de um modo geral, na medida em que há um feedback quase imediato das reacções (sobretudo) e dos efeitos do desempenho de cada um.

A minha intervenção nesta instituição foi feita ao nível da tentativa de melhoria do procedimento de investigação acção, nomeadamente ao nível da análise, diagnóstico de necessidades e avaliação da formação.

A forma de trabalho que encontrei neste serviço articula-se perfeitamente com as palavras do director do museu que descrevi anteriormente relativamente à caracterização do museu, palavras que defendem a interactividade, e como através deste formato o " *(…) o utente deixa de ser uma espectador passivo para tomar decisões e se converter em sujeito activo, que pode interagir sobre a massa de informação. A interactividade fomenta as aprendizagens e permite uma construção autónoma do conhecimento, estabelecendo um justo equilíbrio entre a necessidade de informação e o desejo de resposta."* (Gaspar, Diogo, 2004).

Adaptando esta orientação museológica para o serviço de formação, compreendemos a importância atribuída nas orientações formais desta co-construção entre todos os actores, ao serviço da comunidade. Reside aqui a coerência entre aquilo que vivi no museu e as suas orientações expressas documentalmente.

4.Reflexão Descritiva

A fase seguinte deste relatório pretende testemunhar não só o que foi afectivamente concretizado neste estágio, mas principalmente o processo que passou pelas dúvidas e problemas que surgiram, a forma como foram ultrapassadas e a componente formativa de cada situação.

Aquilo a que chamo a primeira ***fase do meu estágio***, abrange os **momentos anteriores à construção do Projecto de Estágio,** e a própria definição do Projecto, sendo que tudo o que foi feito culminou num mapa de intenções de estágio mais consistente, na medida em que contribuiu para a consolidação da caracterização da instituição; levantamento de problemas, e projecção de dificuldades (muitas vieram a demonstrar-se transversais a todo o estágio). Esta descrição abrange:

- *A fase inicial de conhecimento da instituição,* que passou pela análise documental e conversas informais. Recordo aqui o que fiz para apreender o funcionamento da instituição; dar início ao levantamento de problemas; e delimitar possíveis vias de intervenção;
- *Uma fase que chamo "diagnóstico acção",* pois para além de dar continuidade ao ponto anterior, passo a integrar tarefas diárias no Serviço de Formação do Museu;
- *Três semanas de estágio intensivo*, em que a responsável pelo serviço de formação se ausentou e fiquei responsável pelo funcionamento do serviço;
- *Levantamento de problemas do serviço*;
- *Definição da Área de intervenção, com a apresentação e justificação do projecto de estágio*, altura em que a experiencia descrita anteriormente culmina num *mapa de intenções*.

O meu estágio no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República teve início no dia 10 de Setembro de 2008. **A primeira fase deste estágio** foi dedicada a estudar toda a documentação disponível sobre o processo de acreditação, planos gerais de formação e dossiers técnico-pedagógicos. Tendo em conta que o serviço de formação é recente, foi-me possível realmente ler e analisar tudo o que foi feito até ao momento.

Esta etapa foi muitíssimo importante pois, partindo do exemplo prático do museu, foi-me possível conhecer todo o processo que uma entidade tem que ultrapassar para obter acreditação por parte da Direcção Geral de Emprego e das Relações de trabalho.

Tendo-me imediatamente, sido disponibilizadas todas as condições de trabalho (secretária, computador com ligação à Internet e acesso à rede do museu

e telefone), pude enquadrar-me no escritório onde o trabalho é desenvolvido. Esta fase, em que me dediquei a estudar a documentação, permitiu-me também ambientar-me e perceber o ritmo de trabalho neste local.

Percebi realmente a importância de uma entidade formadora ter referências e exigências claras de padrões de qualidade que as obriguem a superar-se e mobilizar esforços para progredir. Analisar este processo foi interessante, porque comecei por ter acesso à primeira candidatura a acreditação, às alterações propostas de reformulação pela entidade acreditadora, aos e-mails trocados para esclarecimento de dúvidas e às reformulações subsequentes até à própria obtenção da acreditação, sua renovação e aumento dos domínios acreditados (mais recentemente).

Logo nesta primeira semana ficou muito claro o que poderia fazer na instituição que, por um lado, se enquadrava nos meus interesses pessoais e, por outro, se apresentava importante para o Serviço de Formação do Museu da Presidência da Republica: **desenvolver os domínios do Diagnóstico de Necessidades e Acompanhamento e Avaliação,** visando, no momento oportuno, a sua candidatura a acreditação pela parte da DGERT.

Posto isto, percebendo o que realmente faltava fazer ao nível da acreditação, dediquei-me desde logo a estudar tudo o que foi concretizado no campo do diagnóstico e avaliação, passando por parcerias com a FPCE, relatórios de questionários aplicados aos formandos, levantamento de oferta de formação nacional e internacional e, de um modo geral, tudo o que havia realmente para ler na rede ou no arquivo da sala de formação. Percebi que muito embora muita coisa já tivesse sido, de facto, concretizada, as exigências pela parte da entidade acreditadora solicitam uma qualidade ainda superior, que o museu tem todas as condições para atingir em pouco tempo.

O Próprio processo de acreditação, pela sua riqueza de informação revelou-se um óptimo método para conhecer um pouco de tudo o que foi concretizado nesta instituição, já este processo exige a demonstração de exemplos evidências de tudo o que foi feito a nível da formação, de forma objectiva e sem rodeios.

Para além disto foi-me oferecido pelo museu a obra de apresentação desta instituição com conteúdo sobre a sua caracterização, espólio, e contributos dos responsáveis dos principais serviços em que é possível compreender quais os objectivos e fundamentos de cada serviço. Esta obra foi muito útil a vários níveis começando pela cultura geral, por traduzir num acréscimo de informação relativa à

que tinha anteriormente no concerne aos presidentes da república, por exemplo, para além de ter constituído uma das principais fontes documentais para a caracterização das principais linhas orientadoras do Museu da Presidência da República e do Serviço de Formação (MPR-SF).

Recordo, porque já o referi anteriormente que não me tinha debruçado seriamente na temática da acreditação durante a licenciatura, pelo que a principal vantagem que poderá ser mobilizada a longo prazo deste período terá sido a desmistificação deste processo, e não hesitarei em debruçar-me sobre este desafio assim que tiver oportunidade.

Este momento foi complementado com a informação que fui adquirindo em conversas com a responsável pelo serviço de formação.

4.1.Diagnóstico Acção

Mantendo a linha temporal como forma de organização segue-se o que chamo período de "diagnóstico-acção". Se, inicialmente (ao longo de um período de cerca de duas semanas), me mantive um pouco à parte da "acção" propriamente dita enquanto estudava tudo o que pude sobre o MPR e o Serviço de Formação, na fase seguinte fui gradualmente integrada no trabalho do dia-a-dia como uma parceira do serviço. Deste modo, pude compreender a organização do trabalho, recorrendo ao apoio da coordenadora do serviço (Dra. Sílvia Sá) que desde o início me apoiou no processo de aprendizagem, nas minhas dúvidas e inquietações.

Durante este período desempenhei as mais variadas funções, pequenas tarefas, tais como a actualização da base de dados para divulgação por correio, (que também completei com nova informação) e base de dados dos participantes; registo de novas inscrições; organização de dossiers técnico-pedagógicos; fiz a revisão de alguns documentos a divulgar para o exterior (tais como ficha de inscrição, folhetos de divulgação e questionários); dei início à reformulação de relatórios dos questionários de avaliação da satisfação dos formandos e pesquisa de áreas de interesse, correspondentes aos cursos de 2008/2008 realizados pela estagiária anterior e fiquei, desde logo, responsável pela reformulação de todos os relatórios dos cursos do ano anterior e do presente ano lectivo; emiti certificados de participação nos cursos; dei apoio nos dias de formação, entre outras coisas. As aprendizagens a registar incidem em procedimentos muito específicos relativamente a questões ligadas às aplicações informáticas usadas para a organização das bases de dados. Isto permitiu-me compreender de forma mais

consistente o que está por detrás dos contactos com os formandos e a utilidade desta forma de organização. No fundo esta etapa veio consolidar compreensão do funcionamento do serviço, em termos que aspectos administrativos/logísticos mas há não ainda uma aprendizagem realmente significativa em termos académicos ou pessoais. De qualquer modo sem o domínio destes procedimentos não poderia passar para a fase seguinte deste estágio, e foi uma fase útil nesse sentido.

Nesta altura formulei uma proposta de 4 páginas com uma nova estrutura de relatório para a avaliação da satisfação e levantamento de interesses e cada curso, da qual tive feedback e aprovação meses depois.

4.2.Três semanas de estágio intensivo…
…em tipografia, secretariado e manutenção de impressoras.

Esta foi uma das fases que me pareceu mais difícil, e sobretudo, assustadora (pelo menos naquele momento). Tendo a coordenadora do Serviço de Formação se ausentado para um curso em Paris, encontrei-me sozinha e responsável por toda a organização e gestão da formação no serviço durante esse período, (com actividades a decorrer de modo alucinante na altura). Esta oportunidade fez-me realmente compreender o funcionamento da formação, pela forma como me obrigou a resolver os problemas no momento em que estes sucederam. A comunicação com a Dra. Sílvia Sá esteve reduzida a correio electrónico, uma vez por dia (a maioria das vezes obtive respostas no final dos dias de manhã, tendo também havido períodos em que não foi possível comunicar). Como forma de preparação para esta fase reuni duas vezes com a condenadora do serviço antes de este se ausentar e estruturámos uma chek list das tarefas que deveriam ser realizadas nesta altura, nomeadamente ao nível da organização e acompanhamento do curso do qual ia ficar responsável, esta lista incidiu na divulgação, apoio a formadores e formandos; recepção de inscrições e sua organização; na organização das pastas e recursos de apoios à formação; nas questões logísticas e coffe break.

Durante este período as minhas tarefas incidiram na divulgação do Plano de Formação 2008/2009, pelo envio por correio CTT e correio electrónico os folhetos e informação relativa aos cursos deste ano. Esta tarefa desencadeou a necessidade de fazer uma seria de tarefas completamente distantes da minha área de formação, que me levaram a ter necessidade de aprender a trabalhar programas de computador que nunca tinha usado tais como Publisher, para criar cartões

apresentação dos folhetos que seguiram junto dos mesmos; com o assistente de reprodução em serie do Word, para a criação de etiquetas com as respectivas moradas; e fui até iniciada em procedimentos de tipografia!

Quanto a isto tive que aprender a trabalhar com a guilhotina, definindo margens e cortando centenas de cartões de apresentação em sessões diárias que, durante uma semana não me permitiram fazer absolutamente mais nada. Outras situações quase surreais aconteceram (e isto até ao final do estágio), com as impressoras, que chegam a mobilizar salas inteiras de técnicos do museu (das mais variadas áreas) na tentativa de resolução de problemas que acabam por bloquear e atrapalhar em horas seguidas o funcionamento normal do trabalho.

Claro está que nesta altura, perfeitamente consciente de que estava a concretizar tarefas que em nada (ou em muito pouco) me ajudariam a consolidar conhecimentos relativos à Formação de Adultos, questionei bastante os motivos pelos quais não estariam disponíveis técnicos, que permitissem que cada profissional pudesse concentrar-se nas suas funções.

No entanto, esta etapa do ciclo de formação do museu, embora aconteça todos os anos, é uma situação pontual, que muito embora monopolize os técnicos de formação, isto acontece durante um período específico e não volta a suceder até ao ano seguinte. Posto isto parece-me legitimo que mais facilmente se mobilize a capacidade de adaptação dos técnicos existentes do que a aquisição de novos técnicos de tipografia, a titulo de exemplo. Relativamente a secretariado a minha opinião já difere, pois pude perceber que os recursos começam a ser insuficientes, pois estas funcionárias estão sobrecarregadas com o trabalho do museu que passa sempre e, inevitavelmente pela secretaria.

Posto isto, é compreensível que no serviço de formação se apele à autonomia e não se mobilizem todas as tarefas para este departamento.

Para além de tudo o que descrevi estive também responsável pela organização e gestão de um curso, acabou por ser cancelado por falta de participantes. Ao pesquisar e em conversas informais com funcionários do Arquivo, percebi que decorria em simultâneo um curso dentro da mesma área (Arquivo) mas mais ligado a tecnologias digitais, que mobilizou muito do público potencial para este curso.

Estas três semanas foram ultrapassadas e o balanço é positivo, pois, se no início estava, devo dizer, muito ansiosa com esta situação, hoje não teria qualquer insegurança em fazê-lo novamente. È realmente a passar pelas situações e resolver

problemas que se cresce profissionalmente. A responsabilidade que tive nessas semanas fortaleceu-me como profissional, fazendo-me perceber que as coisas só são assustadoras até percebermos o seu funcionamento, desmistificando-as pela prática.

A principal vantagem deste período foi o apoio que senti da parte de todos os outros serviços, tanto de secretariado como de contabilidade e ainda da anterior responsável pelo serviço de formação, que numa altura em que adoeci, e que não deslocar-me ao museu, trabalhou dois dias por telefone comigo, na organização e confirmação de inscrições. Nesta altura, via e-mail, continuei a dar resposta aos formandos e interessados. O resultado foi a fluência normal do trabalho no serviço, facto que me deixa muito satisfeita, tendo em conta todas as contrariedades que fui obrigada a superar.

Um dos factores que maior inquietação me causou nesta fase foram os enganos e atrasos sucessivos por parte da gráfica responsável pela reprodução dos folhetos de divulgação, o que atrasou a difusão do Plano de Formação 2008/2009.

Na fase posterior ao regresso da coordenadora do serviço fiz um levantamento bibliográfico, visando recorrer aos livros disponíveis no MPR que me pudessem ser úteis para o pré-projecto, projecto e para todo o estágio, sempre a par tarefas habituais do dia-a-dia no estágio. Nesta fase o mais urgente foi continuar com divulgação, que estava bastante atrasada.

O período seguinte do meu estágio deveria ter sido dedicado à reformulação do pré-projecto (que entretanto engendrei espaço para formular, durante as férias de Natal) e à análise dos dados recolhidos nos questionários de avaliação da satisfação e levantamento de interesses de formação, o que não aconteceu inteiramente. Prevendo que seria difícil distanciar-me das tarefas diárias do estágio (estando vários cursos a decorrer neste últimos dois meses) tentei, ao nível do pré projecto, aproximar-me o mais possível do que pretendia que fosse o meu Projecto Final. Este objectivo foi alcançado e foi necessário fazer apenas algumas alterações e reforços a nível do enquadramento teórico, caracterização do Serviço de Formação do MPR e redefinição frásica de alguns objectivos (não por indicação do orientador mas porque me ajudou a sistematizar melhor o que pretendia fazer). Posto isto, o trabalho de análise dos questionários de avaliação de satisfação e levantamento de interesses de formação, foi adiado progressivamente, pois vieram sobrepor-se, mais uma vez, as tarefas diárias do Serviço de Formação.

Destaca-se a utilidade da construção deste documento (pré-projecto) como uma forma de sistematização e reflexão de tudo o que foi feito até esse momento, já que tive poucas oportunidades até essa altura para construir diários elaborados, muito embora tivesse como método sistematização e organização pessoal (desde o inicio do estágio) a redacção de uma lista de tarefas concluídas e objectivos para o dia seguinte, que serviram sempre como ponto de partida para o inicio de trabalho de cada dia. Estes registos foram sistematizados em computador, em algumas situações, e manualmente, em folhas que deixava na secretária para o dia seguinte.

A minha principal dificuldade continuou a ser a falta de tempo e a dificuldade em mostrar no museu a necessidade de me distanciar mais das tarefas administrativas do dia-a-dia.

Esta conclusão é retirada a uma distância considerável, que me permite ter uma visão mais global. No entanto, não posso negar que na altura, (muito embora já tivesse consciência do que estava a fazer do que isso representava como situação necessária e transitória) esta realidade chegou a ser desmotivante, por ser repetitiva e pelas minhas tarefas consistirem apenas nisso durante algumas semanas.

Nunca deixei realmente de ter que fazer estes procedimentos administrativos (refiro-me a emissão de certificados; organização de dossiers técnico-pedagógicos; e inserção de dados dos participantes na rede), até porque fazem parte do trabalho neste local e todos os intervenientes (neste caso é na verdade apenas uma pessoa: a responsável de formação, não havendo mais ninguém neste serviço) o fazem. No entanto, como estagiaria percebi rapidamente que a minha utilidade para a instituição residia muito nesses aspectos, sendo que estas tarefas mobilizadas directamente para mim assim que se acumulavam.

Posto isto, fui mais tarde, por diversas vezes, obrigada a parar o persecução dos meus objectivos de estágio para fazer estas tarefas por solicitação superior, tendo total consciência de que isto se deve única e simplesmente a uma certa ingenuidade profissional, que em muitos momentos não me permitiu saber dizer que não, (mesmo com fortes argumentos para isso) e sei que o meu trabalho poderia ter fluido, não num sentido diferente do que aconteceu, porque considero que tomei as decisões mais acertadas tendo em conta as circunstancias (mesmo neste momento mais distante), mas de um modo, no mínimo, muito menos stressante se não acumulasse tantas funções diferentes. Quero com isto dizer que

se voltasse a este papel faria as coisas de forma diferente, certamente de um modo mais assertivo, na definição do meu papel, desde o inicio.

Muitas vezes me senti num papel duplo: de secretária do serviço de formação, por um lado; e estagiária na área de Formação de Adultos, por outro. Pois é evidente que a utilidade em termos de aprendizagem de certos procedimentos, (que apenas parei de fazer um mês antes de concluir o estágio e porque o Plano de Formação 2008/2009 terminou) acaba por se esgotar passados alguns meses.

Não pretendo com isto desvalorizar o que aprendi a este nível, pois mesmo fazendo procedimentos repetitivos durante muito tempo, foram inúmeras as vezes em que cometi erros, e estive sempre a tentar melhorar o meu desempenho. Esta auto-crítica reside na falta de definição assertiva do meu próprio papel perante a instituição no momento certo, que resultou na necessidade de desistir de um dos meus "empregos" pouco tempo depois da discussão do projecto de estágio.

Muito embora tenha tentado ser muito racional, objectiva e pouco ambiciosa na definição dos meus objectivos, comecei nesta etapa a ficar preocupada se iria atingir tudo aquilo que desejava, pelo menos na dimensão que gostaria.

Tendo, finalmente, obtido um feedback mais concreto em relação à estrutura dos relatórios de avaliação da Satisfação e levantamento de interesse de formação que propus (recordo que entreguei a proposta de 4 páginas no final de Outubro mas a quantidade de trabalho não permitiu que a coordenadora pudesse analisá-lo mais cedo) reuni mais condições para continuar esta reestruturação de forma mais consistente, muito embora apenas nas horas disponíveis em tempo de estágio.

4.3.Levantamento de problemas da Instituição

De acordo com a minha observação, conversas informais, análise documental e experiência no dia-a-dia de trabalho no museu como parte integrante da equipa, foi-me possível detectar diversos problemas e áreas a desenvolver no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República, adiante explanados, seguidos de uma apresentação sobre o que entendo serem as suas causas mais evidentes:

- Ausência de acreditação no domínio de diagnóstico de necessidades de formação; (não foi solicitado pois ainda não está suficientemente desenvolvido para corresponder aos critérios da acreditação)

- Ausência de acreditação no domínio de Acompanhamento e Avaliação; (com métodos desenvolvidos ao nível de reacção/satisfação e aprendizagens, que também apresentavam necessidade de melhoria)
- Ausência de rigor nos relatórios correspondentes à análise de questionários de satisfação de 2008/2009 (erros nos dados; estrutura demasiado extensa e pouca objectividade);
- Dificuldade em atender ao enorme volume de trabalho no Serviço de Formação. (Atrasos na concretização e disseminação dos "folhetos de divulgação" por correio)
- Aumento do número de cancelamento de cursos por falta de participantes;
- Levantamento de oferta de formação nacional e internacional desactualizada.

4.4.Explorando as causas possíveis dos problema detectados:

Os dois primeiros pontos devem-se ao facto do Serviço de Formação estar em funcionamento há apenas 5 anos, não tendo havido ainda tempo para colocar em prática tudo o que é necessário para fazer a candidatura nestes domínios. Este será no entanto o próximo passo inevitável na exemplar história de vida deste Serviço, e para o qual tentei também contribuir.

Quanto ao ponto relativo aos relatórios, foram-me apontados pela própria coordenadora do serviço alguns erros de cálculos matemáticos na análise dos dados dos questionários de avaliação e consequentemente nos gráficos e tabelas de análise, que entretanto foram resolvidos por ela mesma, pelo que me caberia a reestruturação da análise dos dados recolhidos e os respectivos relatórios. No entanto, o grande problema detectado foi a estrutura do próprio relatório. Pretendeu-se portanto que os questionários fossem mais objectivos e que a informação realmente importante fosse explícita logo na introdução, de modo a facilitar a consulta, tal como aconteceu com a nova estrutura que criei.

A dificuldade em atender a todo o trabalho que recai sobre o Serviço de Formação do Museu da Presidência da República (SF- MPR), já tinha sido possível detectar ainda na primeira e segunda fase do um estágio (foi mesmo mencionada ainda na entrevista para o mesmo). Mas pude compreender melhor o que está na sua origem na altura em que estive sozinha no Serviço de Formação (num momento em a responsável pelo serviço se ausentou para formação durante 3 semanas).

De facto, a quantidade de trabalho é enorme. È de salientar que existe apenas uma responsável pelo Serviço de Formação que põe em prática todo o ciclo de trabalho, mobilizando pontualmente colaboradores de outros serviços para complementar esta funções. No entanto estes têm que atender, por sua vez, às solicitações de todos os outros serviços, como é o caso do secretariado, constituído por duas pessoas.

A política em curso pressupõe que todo o processo, desde a Organização e Gestão da Formação aos procedimentos administrativos, de tipografia, de informática é concretizado pela mesma pessoa, que pode recorrer ao apoio de outros serviços, com as limitações já mencionadas.

Tomando como exemplo o período de ausência da coordenadora do Serviço de Formação, devo dizer que para além das tarefas diárias habituais (receber inscrições, esclarecer dúvidas por telefone ou por email, inserir dados novos nas bases de dados correspondentes, fazer divulgação por correio electrónico, verificar os documentos enviados pelos formadores para os cursos, tratar de questões de segurança interna para receber formandos e formadores; preparar a sala de formação, orientar e fazer compras para coffee break; preparar as pastas com toda a documentação para os formandos; analisar questionários de satisfação etc.), foi necessário divulgar os folhetos do Serviço de Formação por CTT.

Para colocar em curso este último procedimento (à primeira vista, inocente) significou que foi necessário esperar que cerca de 5.000 folhetos chegassem ao Museu (depois de muitos atrasos na gráfica), escolher envelopes resistentes para o tipo de material, fazer etiquetas com programas de computador para o efeito (que desconhecia por completo), embalar cada folheto nos respectivos envelopes, inserir um cartão personalizado nos mesmos e transportá-los para o estafeta ou CTT.

Para fazer estes cartões, foi necessário, como já referi, aprender a trabalhar com um novo programa de computador, gerir uma série de problemas que dai surgiram, encontrar o papel mais adequado (tarefa muito mais difícil do que jamais imaginei), imprimi-los, gerir complicações com todas as impressoras e fotocopiadoras com que me deparei, aprender a guilhotiná-los em conjuntos de 20 no formato ideal…etc.

Embora tendo tido a ajuda de elementos da secretaria, que tiverem em atenção a minha condição de “aprendente”, está previsto que todas estas tarefas sejam realizadas pela coordenadora do serviço, pelo que esta tem que ter competências em áreas, no mínimo, diversificadas.

O cancelamento do curso interliga-se, em parte, com a questão dos atrasos no envio da divulgação e com o próprio período de crise económica do país. Muitas pessoas contactaram o Serviço a manifestar interesse nos cursos mas revelaram que o encargo que a taxa de inscrição associada lhes exigia não permitia que frequentassem os mesmos. Inclusivamente, empresas que desejavam enviar grupos de colaboradores para os cursos acabaram por perceber que não tinham fundos económicos para o fazer.

No que diz respeito ao caso de um curso sobre "Organização do Arquivo Corrente", soubemos que muitos dos possíveis interessados frequentavam um curso semelhante ("Arquivo Digital") na mesma altura num outro local.

O último ponto deve-se simplesmente ao facto de esta oferta estar permanentemente em mudança, havendo a necessidade de complementar e actualizar com mais frequência esta informação.

Na sequência do levantamento de problemas foi então delimitado o seguinte mapa de intenções de estágio:

4.5. Mapa de intenções de Estágio

4.5.1Objectivos gerais

- Desenvolver o domínio de Acompanhamento e avaliação;
- Desenvolver o domínio de Diagnóstico de necessidades de formação

4.5.2 Objectivos específicos e estratégias possíveis

Tendo como ponto de partida os dados recolhidos através de questionários de *avaliação de satisfação* dos formandos e levantamento *de interesses de formação:*

- Reestruturar os relatórios de 2007/2008 (de cada um dos cursos do referido período de formação e relatório global, fazendo uso do formato que criei e que já foi aprovado pela coordenadora do Serviço de Formação);
- Analisar os dados recolhidos referentes aos cursos de 2008/2009 (realizando o relatórios de cada um dos cursos e o relatório global do referido período de formação)

- Aplicar uma metodologia de avaliação de Impacto da formação; (recuperando contactos de anteriores formandos de dois cursos com temáticas muito semelhantes na área da educação em museus e entrevistando-os por telefone ou deslocando-me aos seus locais de trabalho. A selecção destes dois cursos foi uma sugestão da coordenadora do serviço que me alertou para as dificuldades burocráticas em contactar com alguns formandos e deslocar-me aos seus locais de trabalho como representante do museu);
- Estruturar pelo menos um curso com base nos resultados da análise anterior;
- Complementar o levantamento de informação sobre a oferta formativa nacional e Internacional (recorrendo à pesquisa na Internet);

Relativamente ao Diagnóstico de Necessidades de Formação:

- Construir um referencial metodológico para o domínio de diagnóstico de necessidades (recorrendo a literatura cientifica da área e orientações da entidade acreditadora);

Em anexo apresento uma planificação global, calendarizada e estruturada em termos de objectivos gerais, específicos, estratégias e observações tidas em conta em conta, em cada um dos períodos calendarizados.

4.5.3. Dificuldades iniciais

A principal vantagem deste estágio tem foi o facto de ter encontrado uma instituição receptiva e ter encontrado equilíbrio entre o que pretendia fazer (a nível de interesse pessoal e académico) e o que foi, efectivamente, necessário fazer. Isto deve-se ao facto de todas estas questões terem sido colocadas e discutidas com a coordenadora do Serviço de Formação do MPR logo desde o início do estágio. Recordo que na própria entrevista de candidatura ao estágio a responsável pelo SF-MPR enumerou especificamente que áreas que gostaria de ver desenvolvidas brevemente (E-learning; Diagnóstico de Necessidades; Acompanhamento e avaliação)

Um dos pontos fortes deste percurso é realmente o facto de ter sido possível vislumbrar, numa fase muito precoce, um equilíbrio harmonioso entre o que a

instituição pretendia de mim e aquilo que eu pretendia desta. Fica claro portanto que, desde o primeiro dia em que comecei a estudar a documentação, compreendi que podia fazer algo que me motiva e interessa pessoalmente e que pode acrescentar algo de positivo no Museu.

A grande dificuldade que senti, e que, tal como previ inicialmente, se agravou durante o percurso, foi a falta de tempo que, a par de alguns problemas de saúde que exigem consultas com alguma frequência, exigiram uma "ginástica" mental para gerir tempo e tarefas que por vezes se torna um quebra cabeças quase impossível de resolver.

O estágio curricular não foi, infelizmente, a minha única actividade durante este ano lectivo, pelo que tive que o conciliar com dois outros trabalhos e acções de formação semanais decorrentes desta actividade. A situação foi agravada pelo facto de nenhuma destas minhas actividades extra estágio se esgotar em si mesmas nas horas laborais, pelo que preciso também de bastante tempo para as planificar e avaliar fora do dos locais de trabalho.

Por este motivo, muitas das tarefas que teria facilmente terminado durante um dia inteiro no local de estágio, perdiam o ritmo e foram arrastadas por dois ou mais dias, porque cada dia no SF do MPR é um dia diferente, e todos os dias há novo trabalho para fazer e novos problemas para resolver, que vêm sobrepor-se aos anteriores.

Por mais esforços que fizesse nesse sentido foram raras as vezes em que me me foi possível passar mais de 4 horas diárias no local de estágio, sem que tenha que faltar ao trabalho, (o que aconteceu varias vezes), sendo que nem mesmo aos fins-de-semana posso fazê-lo, pois também trabalhei durante esses dias até Março, altura em que decidi despedir-me de um dos meus trabalhos e reduzir a frequência com que faço o segundo. Passei então a ir ao museu com muito mais frequência. Sem isso não teria sido possível chegar ao momento em que encontro agora: redacção do relatório de estágio.

Todas as actividades que desenvolvi durante este ano lectivo foram de facto vitais para mim. A grande batalha foi manter o equilíbrio entre as actividades que tenho que fazer por uma questão de sobrevivência e manutenção da minha independência, e a que se apresenta como vital no meu projecto de vida em termos de investimento como futuro como profissional: o estágio curricular.

Uma das estratégias que apresentei no projecto como forma de superar a falta de tempo foi estudar em transportes públicos (já que passava cerca de 3

horas diárias na sua utilização), o que nem sempre resultou pois nas horas de ponta não há realmente condições para o fazer.

Pela altura da construção do projecto de estágio, (que teve a sua primeira versão um pré-projecto) defini também aquilo que chamei da altura resultados esperados, mas que representam a articulação dos meus objectivos a nível pessoal, académico e profissional, que apresento em seguida.

Os resultados esperados deste estágio estiveram desde o inicio divididos, ou melhor, interligados, entre aquilo que esperava atingir como individuo e como profissional, o que espera fazer pela instituição.

No que diz respeito à instituição, foi claro para mim que o meu trabalho, tendo em conta o tempo de que dispunha e as limitações acima mencionadas, não poderia (nem foi meu objectivo imediato, pois não seria possível), garantir a acreditação dos domínios em falta. O objectivo foi construir uma base (caso do diagnóstico de necessidades) e desenvolver metodologias novas (de avaliação de impacto, por exemplo) que permitam que, no futuro, alguém continue a desenvolver o que já foi feito, servindo-se deste trabalho como um impulso e um ponto de partida mais completo do que aquele que existia entes de eu integrar o estágio.

Pessoalmente tive o intuito de desenvolver competências relacionais, e profissionais (especificas e polivalentes), no sentido de ganhar uma maior preparação para as exigências do mercado de trabalho e da vida activa. Falo de competências intra-pessoais (capacidade de resolução de problemas, auto motivação, lidar frustrações e gerir inteligentemente as emoções); relacionais (trabalho em equipa, mediação de conflitos e descentração, por exemplo); e profissionais (no âmbito do diagnóstico, concepção, organização, gestão e avaliação da formação). Toda a minha intervenção aconteceu ao nível da gestão e organização da formação, passando desde os procedimentos administrativos e logísticos até à investigação.

4.6.A implementação do projecto

Fazendo o contraponto com o projecto de estágio, apresento em seguida uma tabela que sistematiza o que foi planeado e o que foi efectivamente concretizado, sendo que em algumas situações as tarefas foram excluídas,

substituídas ou complementadas por outras. Os grandes objectivos deste ponto do trabalho são os seguintes:

- Apresentar resultados concretos (em termos da sua comparação com os objectivos definidos no projecto);
- Descrever, justificar e sintetizar as reflexões mais relevantes;
- Testemunhar o *processo* em termos de utilidade para atingir os objectivos definidos no projecto de estágio e os meus objectivos académicos, pessoais e profissionais (nos termos de competências que defini como prioritárias no ponto "estágio como parte integrante de um projecto de vida", na introdução, a saber: **competências intra-pessoais** (como capacidade de resolução de problemas, auto motivação, lidar com as frustrações; gestão inteligente das emoções); **relacionais** (trabalho em equipa, mediação de conflitos e descentração etc.); **e profissionais** (no âmbito do diagnóstico, concepção, organização, gestão e avaliação da formação).

Excluem-se aqui as tarefas anteriores ao projecto (que já foram descritas e reflectidas no ponto anterior em que remeto para a *primeira fase do estágio*).

A *Tabela de Intenções e Resultados de estágio*, que deve ser consultada antes da leitura da descrição que se segue, encontra-se em anexo (ANEXO 1).

4.6.1.Actividades no âmbito do Acompanhamento e Avaliação:

Avaliação da Satisfação/Reacção

A primeira actividade que realizei a este nível foi a formulação uma nova versão de relatório para ser aplicada dai em diante nos relatórios de avaliação de satisfação e levantamento de interesses, respondendo à solicitação da coordenadora do serviço. Este documento representa uma versão mais sintética e estruturada da versão anterior. Para fazer esta alteração reformulei o relatório correspondente ao curso 1 do Plano de Formação 2007/2008. Por uma questão de tempo exclui a reformulação dos restantes relatórios deste plano, canalizando o tempo disponível para a prioridade do

momento: analisar, de raiz, os dados recolhidos por inquérito de avaliação de satisfação e levantamento de interesses do Plano de Formação 2008/2009. Esta modalidade de avaliação situou-se portanto nos viveis de reacção/satisfação.

Este processo teve início com a análise dos questionários recolhidos curso a curso (individualmente), num total de 14 cursos. Esta análise deu por sua vez origem a uma análise global, apresentada na instituição na forma de relatório anual de avaliação de satisfação do Plano de Formação 2008/2009.

Redigi todos este documento seguinte o mesmo formato que criei no inicio do ano, com a seguinte estrutura; **introdução/enquadramento; metodologia; resultados essenciais e síntese reflexiva. Neste último ponto (e em cada um dos relatórios que fiz)** procuro dar especial enfoque às questões que responsáveis por níveis de satisfação inferiores e ao que poderá ter estado na sua origem, sugerindo depois novas linhas orientadoras.

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do maior interesse do serviço de formação analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência nos cursos, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**.

Para proceder à **recolha de dados** foi utilizada a **técnica de questionário (num total de 185 respondidos durante o ano 2008/2009)**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. Como **instrumentos de análise de dados** faz-se uso técnica de **análise de conteúdo e da estatística descritiva.**

O objectivo principal deste procedimento foi então fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, após a conclusão do Plano de Formação 2008/2009. A concretização deste objectivo remeteu, tal como já foi mencionado, para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria

que visam uma adaptação contínua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo.

Este relatório tem como ponto de partida **185 questionários** de avaliação preenchidos pelos participantes no final de cada acção de formação, num total de 14 cursos concretizados no Plano de Formação 2008/2009 e avaliados individualmente. Num total de 267 participantes verificam-se respostas por parte de 185 inquiridos, o que representa 69% do total de formandos. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

Seguidamente apresento os factores em que se detectaram os aspectos com níveis de satisfação inferiores e as propostas concretizadas ao nível global. Recordo que o relatório de cada curso remete para propostas especificas e ajustadas a cada caso.

Desempenho do formador

- Avaliação de desempenho dos formadores em cursos com mais do que um, que pode ter origem na falta de comunicação e articulação referida por alguns formandos;
- Estratégias de apoio à rentabilização de saberes, relacionada com a disponibilização da documentação e apoio pedagógico;

Conteúdos programáticos

- Adequação ao nível dos conhecimentos, que se interliga com a informação qualitativa recolhida, os formandos pretendem um maior ajuste dos conteúdos à sua realidade pessoal e profissional
- Correspondência com as expectativas iniciais

Organização do curso

- Qualidade e adequação da documentação distribuída, ao critério do técnico formador
- Qualidade das instalações e condições ambientais, maioritariamente situações relacionadas com a dimensão da sala de formação, estrutura das mesas, temperatura, e ausência de local para casacos e guarda-chuvas

Linhas Orientadoras Globais

Para melhorar os factores acima descritos propus que fosse dada atenção aos factores que se seguem:

- Assegurar a comunicação entre os formadores;
- Criar uma plataforma para disponibilização de documentação de apoio directa, com possibilidade de ser actualizada em tempo real e gerida pelos formandos;
- Assegurar uma metodologia de recolha de interesses e expectativas de formação num momento anterior ao curso para além da caracterização de cada formando (situação profissional; formação de base; motivação; e expectativas iniciais; e conhecimentos prioritários na área de formação)
- Planear cada curso com base na nos resultados obtidos por essa metodologia, em parceria com os formadores coordenadores;
- Continuar a assegurar a qualidade da documentação distribuída;
- Não estando disponível um local alternativo como sala de formação devem ser assegurados factores relacionados com a temperatura da sala, local para guardar casacos e objectos pessoais, explorar a viabilidade de uma nova disposição das mesas na sala de formação;
- Ponderar a reedição dos cursos onde os participantes manifestam claramente essa desejo. Neste caso, adaptar a nova edição aos conteúdos do interesse do grupo.

O facto da grande maioria dos inquiridos justificar a procura deste cursos com necessidades profissionais vem acentuar a importância incontornável de um aumento dos exercícios práticos e exemplos concretos que resolvam problemas específicos da actividade profissional de cada um. Por outro lado, para os que procurar os cursos por motivações pessoal, também em elevado número, não fará sentido uma metodologia inteiramente expositiva, mas uma abordagem prática, centrada nos aspectos em que se detectem mais interesses, concisa e com aplicação viável para quem não estudou ou trabalhou previamente na área de curso.

Muito embora as orientações dos cursos de formação promovidos pelo MPR tenham seguido sempre uma visão centrada nos participantes, partindo das necessidades por estes expressos, este aspecto terá que ser continuamente

melhorado e cada vez mais evidenciado na própria metodologia preconizada pelos formadores. Neste sentido, poderá integrar-se um módulo no início de cada formação que dê espaço à partilha das realidades e problemas de cada formando ou mesmo fazer esse levantamento num momento anterior ao início do curso, através de um pequeno questionário enviado por via electrónica.

O desenvolvimento de novas metodologias de diagnóstico e interesses de formação apresenta-se como o próximo passo mais estratégico para melhorar os cursos promovidos pelo Museu da Presidência da Republica e ir ao encontro da plena satisfação dos problemas, interesses e expectativas da comunidade.

4.6.2. Actividades no âmbito de Avaliação de impacto

Objectivos da avaliação de impacto

No quadro da missão do Museu da Presidência da República (MPR), o Serviço de Formação apresentou como uma das suas principais preocupações, através dos seus programas de actividades, responder de forma cada mais ajustada às necessidades e expectativas dos seus públicos, tentando ainda proporcionar actividades que cativem e apelem a novos públicos.

Neste sentido, procurou-se, ao longo destes anos de actividades de formação, diversificar e ajustar as temáticas de formação abordadas, reeditar actividades de elevada procura e sobretudo adaptar as modalidades de formação às sugestões e necessidades indicadas pelos participantes, promovendo acções com um carácter mais prático. Com efeito, o programa de formação de 2008/2009 foi elaborado de acordo com estas metas, revelando uma elevada adesão por parte dos participantes (aspecto já destacado anteriormente).

Findado o Programa de Formação de Outubro 2008 a Maio de 2009, implementei uma metodologia de avaliação de impacto, entrevistando um grupo de indivíduos que colabora com o museu e frequentou cursos promovidos nesta instituição (num total de 8 participantes, consegui obter entrevistas de seis)

Esta avaliação de impacto da formação teve o propósito fundamental de detectar mudanças causadas pelos cursos no desempenho técnico-profissional dos

formandos; e compreender de que forma o local de trabalho dos formandos foi afectado pela participação nos cursos.

Em continuidade com o que tem vindo a ser concretizado relativamente à avaliação da formação, esta recolha de dados representa o primeiro passo para a implementação de novas metodologias que superem a avaliação centrada nos níveis de reacção/satisfação e de aprendizagens, visando o aumento da qualidade das actividades de Formação do Museu, na medida em que esta será tanto maior quanto a «oferta formativa» corresponder à «procura formativa» dos diversos públicos assim como a sua implicação prática numa melhoria em termos de desenvolvimento pessoal, profissional e organizacional.

Parte-se aqui do conhecimento de que a transferência da formação, ou seja a generalização e aplicação das competências adquiridas exprime o grau em que a formação introduz mudanças comportamentais a longo prazo e que a aprendizagem terá pouco valor para as organizações se não for transferida, de alguma forma, para o desempenho profissional. Caetano (2007). Desta forma, pretende-se complementar gradualmente os níveis de avaliação que têm vindo a ser promovidos (reacção/satisfação e aprendizagens) por novos níveis sabendo que a literatura mais recente sugere que uma forte influencia de factores como a concepção da formação; características dos formandos; e ambiente de trabalho, tal como exposto anteriormente no enquadramento teórico.

Uma avaliação deste tipo deve ser feita com as pessoas que constituem a própria organização pelo que, não tendo havido ainda possibilidade de realizar um trabalho em parceria que permita a comunicação com as entidades representadas em cursos de formação, centra-se aqui nos formandos funcionários do MPR. Muito embora tenha sido o meu objectivo inicial recuperar contactos de anteriores formados e, inclusivamente visitar os seus locais de trabalho, surgiram impedimentos parte da instituição, pelo facto de eu estar a representar esta instituição nesses locais. Dada a falta de tempo para que se cumprissem os requisitos burocráticos necessários para obter autorização para fazer o que previ, decidi entrevistar os próprios colaboradores do museus, muito embora dois participantes, por falta de disponibilidade de tempo, não me tenham permitido entrevistá-los.

Como referência para a construção dos instrumentos de recolha de dados e sua análise apresenta-se as seguintes questões (Caravaglia, 1993):

- De que forma o programa deve ser alterado?
- Que tipo de apoio os formandos necessitam depois da formação?
- O que impede os formandos de implementar o que aprendem nos cursos?

Este relatório apresenta-se na sua totalidade como uma tentativa de responder a estas questões.

Factores empíricos tidos em conta (Caetano 2007)

- A avaliação dos efeitos da formação não sustenta a crença de que a formação melhora o desempenho. (Factor que pode estar relacionado com a pouca investigação que tem sido feita a este nível);
- A aprendizagem acontece em algumas situações, noutras não;
- Assumindo que há aprendizagens em todos os casos esta é transferida da o local de trabalho.

Fontes de informação / metodologia

Como orientação metodológica faz-se aqui uso da **análise qualitativa,** na medida em que, volto a frisar será do maior interesse para o Museu da Presidência da República analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência nos cursos. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República. Relativamente a estas opções metodológicas, fiz questão de introduzir um carácter um pouco mais qualitativo nas análises que fiz, já que a metodologia privilegiada neste serviço tem sido quantitativa.

Por muito relevantes que os números se apresentem, dada a facilidade de consulta e percepção que permitem, centrar demasiado uma metodologia em valores, será de certa forma calar opiniões, e a subjectividade que existe sempre na informação, muitas vezes essencial para a compreensão da totalidade de um problema. Para além disto parece-me que estas metodologias são bastante úteis

no sentido de avançar para níveis mais completos de avaliação, que passa por superar os métodos de recolha de dados quantificáveis.

Gostaria (e foi meu intuito desde o inicio), recuperar um pouco a subjectividade dos dados e individualidade de cada formando, no sentido de poder propor alterações que se aproximem mais de pessoas e menos de números.

A análise concretizada teve como ponto de partida, como já foi exposto, 6 *entrevistas aplicadas a funcionários do Museu da Presidência da República* que frequentaram cursos no plano de formação 2008/2009 num momento em que se passaram cerca de três meses após a realização dos referidos cursos, e teve por objectivo apresentar, na forma de relatório de avaliação de impacto, os seus resultados essenciais e a proposta de novas linhas orientadoras globais.

Como técnica de recolha de dados foi usada a entrevista semi-directiva e como instrumento de análise a técnica de análise de conteúdo temática. Muito embora estas sejam as bases fundamentais para este relatório, cruzei estes dados com os dados com a avaliação de desempenho, nos casos em que foram aplicados exercícios de avaliação pelos formadores e com os Resultados Globais da Avaliação da Satisfação/Reacção do Plano de Formação 2008/2009, no que diz respeito aos dados relativos aos indicadores de Utilidade do Curso e Aplicabilidade profissional

Foram também mobilizadas *fontes documentais* que permitem ter acesso a modelos de avaliação mais eficazes e orientações empíricas mais recentes.

A estrutura da apresentação de resultados teve a sua inspiração no "Modelo de análise da transferência da formação" utilizado por Caetano (2007), com base em Baldwin e Ford (1988), Donovan, Haniigan e Crowe (2001) e Holdon III (1996). Esta análise, tal como já foi abordado no enquadramento teórico, tem os seguintes eixos principais: **aprendizagens; transferência (desempenho) individual; e transferência (desempenho) organizacional**.

Como factores de influência são consideradas as características dos formandos (em termos de motivação e atitudes); Design da formação (modelos e práticas pedagógicas, ajustamento dos conteúdos, oportunidades para transferir, estabelecimento de objectivos); contexto organizacional (Valores e cultura, estrutura organizacional) e ambiente de trabalho (em termos do clima de transferência)

Motivação, Expectativas e preparação para os cursos

A motivação para frequentar remete na sua maioria para decisões tomadas de forma autónoma, partindo dos participantes e não por imposições institucionais, exceptuando um caso, em que o facto de ter participado resultou da impossibilidade de participação do colega do mesmo serviço que anteriormente inscrito.

A preparação para o curso passou essencialmente pela análise dos programas sendo que em dois casos não houve essa análise. Um dos inquiridos, que refere não ter analisado o programa por não ser necessário, justifica este facto por conhecer a formadora e depositar nesta profissional toda a certeza de que curso seria útil e interessante. Na segunda situação foi apenas uma questão de falta de oportunidade, pois o participante soube que teria que estar presente no curso no próprio dia.

As motivações para frequentar incidiram em diversos factores. Mais relacionados com questões profissionais verificam-se o desejo de melhoria das suas funções (pela aquisição de técnicas e conhecimentos de novos procedimentos específicos); curiosidade/interesse em compreender de que forma os conteúdos que iriam ser leccionados poderiam ser ajustados ao serviço; desenvolvimento mais consistente de um projecto já em construção no museu; busca de soluções para dúvidas e dificuldades no desenvolvimento das suas funções. Ainda a título profissional as expectativas incidem também na aquisição de conhecimentos e no desejo de mobilizar melhorias nas funções diárias e na própria organização.

A título pessoal detectam-se motivações relacionadas com a vida social; interesse pela temática em geral; curiosidade, pelo facto da área de curso ser a mesma da formação inicial; ou para captar o maior número de conhecimentos possível. Regista-se também uma resposta relativa a um interesse duplamente pessoal e profissional que visa a satisfação de um interesse pessoal mas também a futura aplicação no serviço.

Em ternos de expectativas há também que não faça uma diferenciação em termos pessoais e profissionais, colocando ao mesmo nível de relevância a aquisição de conhecimentos e desenvolvimento pessoal, procurando a implementação de melhorias no seu desempenho. Também o desejo de aprofundar áreas que foram muito abordadas na formação inicial, ou o interesse especifico por um módulo do curso, também por questões de interesse académico. Há ainda um

referencia de ausência de expectativas pela parte do participante que teve que participar no curso de forma inesperada sem que tivesse sido uma iniciativa autónoma.

Os formadores apresenta-se como um factor importante para os níveis de motivação, já que a maioria dos formandos já os conheciam e afirmam depositar total confiança no seu desempenho.

Estes resultados exprimem uma maioria de motivações profissionais para frequência dos cursos, o que é coerente com os dados obtidos através da Avaliação da Satisfação/Reacção do Plano 2008/2009: recorda-se que nos 185 questionários analisados para esse efeito 102 inquiridos revelam motivações profissionais; 99 pessoais e os restantes respondentes motivações duplamente pessoais e profissionais (ver anexo 5).

Posto isto, pode-se afirmar a existência de **elevados níveis de motivação para aprender** na maioria dos casos **e também para transferir** essas eventuais aprendizagens, visando uma melhoria do seu desempenho pessoal e organizacional. A atitude geral é de uma forte predisposição para aprender e mobilizar conteúdos para o seu dia-a-dia, em particular, e para a organização, de em modo geral.

Aprendizagens

As principais aprendizagens mencionadas estão relacionados com um **aumento da amplitude de conhecimentos e procedimentos específicos,** sendo referidas questões relativas a uma **actualização/reciclagem de conhecimentos** e também **aquisição de novos conhecimentos**. Este factor fará todo o sentido, se tivermos em consideração que todos os formandos participaram em cursos dentro da sua área profissional e na sua maioria também académica. Os cursos surgem como um complemento para profissionais em exercício na área de formação do curso.

Destaca-se o facto de, nos cursos em que houve uma avaliação de desempenho por parte dos formadores os participantes do museu tiveram valorações entre o Muito bom e Excelente, o que significa que a obtenção de elevados níveis de aprendizagem quando mobilizados para exercícios práticos.

O tipo de design da formação actual (prático, interactivo e participativo) apresenta-se como o mais adequado e desejado pelos participantes. Para além de serem apresentados indícios de que é um tipo de formação adequado à transferência de aprendizagens. Neste sentido, deve ser mantido o carácter prático, participativo e interactivo dos cursos promovidos pelo MPR.

Transferência para desempenho:

Individual

Quando questionados sobre níveis de impacto do curso, as respostas incidem na criação de novas necessidades, gerada pela reflexão sobre o trabalho em concreto que estavam a realizar antes do curso e os novos conhecimentos sobre as melhores práticas nessa área; maior noção das dificuldades em implementar um projecto especifico já em construção; aumento dos níveis de motivação para desenvolver o tema de curso; e substituição do "bom senso" pelas boas práticas e conhecimentos sistematizados e consistentes.

Os efeitos enquadram-se portanto em características de 1º nível (em concordância com o modelo de inspiração referenciado), em termos de competências, desempenho individual e atitude proactiva.

Organizacional

Com o objectivo de fugir um pouco ao nível das opiniões, questionaram-se os formandos sobre evidências, exemplos que pudessem explicitar o impacto do curso na sua organização, em termos de mobilização de aprendizagens. Posto isto, registam-se respostas que evidenciam a reflexão posterior com os colegas de serviço e decisões relativas à reestruturação de um pré-projecto já formulado; transferência de referências bibliográficas e conteúdos essenciais a colegas de serviço que não frequentaram o curso (muito embora neste caso especifico não haja evidências de maior transferência a até ao momento); reformulação de uma grelha de avaliação de desempenho a aplicar a todos os funcionários do Museu da Presidência da República; trabalho para organização de exposições itinerantes mais ajustadas aos públicos; exemplos específicos de melhorias num dos serviços;

debate imediato com pessoas de outras áreas sobre a melhor aplicação do que foi aprendido; o facto do MPR ser o primeiro museu a estar presente no Second Life e um dos formadores estar neste momento a colaborar num projecto com o museu; e a inclusão do museu em redes sociais, ideia que foi muito bem acolhida pelo Director do MPR.

Regista-se ainda um caso em que, por falta de oportunidade e por estarem a ser mobilizados recursos para outros projectos, ainda não houve qualquer tipo de transferência.

O nível de transferência presente nestes resultados remete também para o 1º nível, com indicadores de maior qualidade e eficiência. Estes resultados são coerentes com os dados analisados na Avaliação da Satisfação/reacção dos participantes. Recorda-se que por entre os 185 inquiridos 120 afirmavam que o curso teria uma aplicabilidade profissional relativa a conteúdos, conhecimentos e competências específicas que foram aprendidas no curso. A estes valores seguiu-se a aplicação em projectos concretos, no total de 18 inquiridos (ver anexo 5).

Como factores externos que podem estar na origem de alguma predisposição para introduzir mudanças no serviço, detecta-se a realização de outros cursos nas mesmas temáticas, por parte de dois dos entrevistados, muito embora não sejam aqueles que registam maiores indicadores de transferência.

No discurso dos entrevistados é possível extrair também intenções de mobilização, que seria interessante verificar se efectivamente se concretizam no prazo de 3 a 6 meses após estas entrevistas, tais como: as já referidas alterações nas exposições itinerantes; colaboração com um projecto de revista e reformulação do mesmo; e uso de ferramentas on-line.

À semelhança dos resultados obtidos para “aprendizagens” o design da formação actual é o mais desejado para efeito de transferência organizacional, sendo evidentes os elevados níveis de satisfação e correspondência com as expectativas iniciais (todos os entrevistados mencionam este aspecto no seu discurso) Neste sentido, deve ser mantido o carácter prático, participativo e interactivo dos cursos promovidos pelo MPR.

Relativamente ao apoio pós-formação, compreende-se que todos os formadores se mostraram disponíveis para contactos posteriores aos cursos, para esclarecimento de dúvidas, fornecimento de material/referencias bibliográficas ou para reflexões, de tal modo que um dos formadores acabou por ser convidado para

trabalhar num projecto no museu em parceria com os seus formandos. Nos casos em que não houve contacto foi apenas por não havido ainda necessidade disso pela parte dos formandos, mas que fazem questão de acentuar o facto de ter havido essa disponibilidade, entendida como um factor positivo para a transferência de aprendizagens.

O ambiente global de trabalho, muito embora a questão da burocracia seja um factor menos positivo, predisposição para acção, aprendizagem contínua, com um clima de transferência positivo, suportado pelos pares e pela hierarquia, muito embora os níveis de feedback de desempenho, e recursos e oportunidades adequadas possam ser incrementadas pela parte das chefias, de forma a que a burocracia não se revele uma barreira intransponível. O conceito chave será a flexibilização dos procedimentos burocráticos e dos próprios projectos anuais, para que haja margem para a implementação de incitativas proactivas.

Impedimentos para a transferência

Como em qualquer tipo de organização há constrangimentos a ter em conta que podem comprometer a aplicação do que foi aprendido em sala de formação, mesmo em situações de elevados níveis de motivação para a acção, como é o caso. Ao questionar sobre esses eventuais impedimentos metade dos entrevistados remete para questões burocráticas, relativas ao funcionamento e "ritmo" de funcionamento da própria instituição, que pode dificultar a viabilização dos projectos ou ideias novas que poderiam ser implementadas. Alguns inquiridos apontam mesmo para esta dificuldade como uma questão de funcionamento do país e da função pública em particular, como uma barreira quase intransponível. Esta representação faz com que se questione a relação com os níveis de motivação e será impossível não fazer uma associação directa (num primeiro raciocínio) com perda de níveis de motivação inicial. Quando a isto só se poderá inferir uma resposta dando continuidade a esta avaliação de impacto a longo prazo.

Quanto ao ritmo da instituição isto significa que há procedimentos a seguir, e que os planos anuais já estão concretizados e os recursos mobilizados nesse sentido. Deste modo, introduzir mudanças a meio do percurso pode ser problemático, daí que alguma transferência ainda este por concretizar. Por outro lado, a falta de tempo para um planeamento consistente, é um dos factores

destacados como uma dificuldade/impedimento para a aplicação do que foi aprendido.

Outro tipo de impedimentos passam pela capacidade de cada um em adaptar o que aprendeu à realidade da instituição e do seu trabalho, que dependerá da capacidade de cada funcionário em ajustar os dois aspectos no sentido mais construtivo. Relativamente ao projecto de revistas e, pelo facto de se tratar do Museu da Presidência da República, muitos factores terão que ser tidos em conta, dada a exposição social que isso implica.

Dois entrevistados referem ainda que não existiram impedimento de maior, muito embora o seu discurso também reflicta os impedimentos descritos anteriormente. Podemos inferir a partir disto que os entrevistados têm consciência das dificuldades que podem surgir mas não sentem que esta aplicação possa ser boicotada por isso, o que revela uma atitude proactiva, na apropriação do curso.

Como incrementar a transferência de aprendizagens

As sugestões dos formandos entrevistados incidem em propostas que vão no sentido da manutenção do design actual dos cursos promovidos pelo MPR, relativamente a componente prática e acompanhamento após a formação; maior aprofundamento dos conteúdos a par de uma maior duração da formação; ajustamento das aprendizagens aos locais de trabalho, nomeadamente ajustando aos projectos específicos de cada serviço; e generalização dos cursos a todos os colaboradores do museu (por temática e por serviços), de modo a que todos fiquem a dominar as mesmas linguagens e haja uma maior coerência no trabalho organizacional (exemplo do curso de preparação, planeamento e monitorização de projectos, uma vez que todos o trabalho no museu é realizado por projectos).

4.6.3.Actividades no âmbito do diagnóstico de necessidades de formação:

Levantamento de interesses de formação

Relativamente ao primeiro objectivo exposto “desenvolver o domínio de necessidades de formação”, devo sublinhar o facto de ter feito esta projecção num momento em que já tinha sido estruturado o Plano de Formação do ano

2008/2009, submetendo o serviço (e a mim, consequentemente) a prioridades associadas à sua gestão.

Numa fase já bastante avançada do meu estágio surgiu um grande dilema, relacionado com os objectivos que defini no projecto inicial e o que ia efectivamente conseguir concretizar, pois quanto mais me debruçava sobre a questão do referencial menos sentido esta tarefa parecia fazer, tendo em conta as prioridades do serviço. Muito embora a construção do referencial metodológico me interessa-se muito a nível pessoal, por ser uma área pela qual me interesso bastante, tive que mudar de estratégia depois de ponderar sobre as questões prioritárias a resolver no serviço de formação.

Recorrendo à metodologia da "árvore de problemas" e depois de muito debater com a coordenadora do serviço e comunicar as minhas inquietações ao orientador deste estágio, compreendi que podia mais consistentemente contribuir para a resolução do problema central (ausência de acreditação no domínio de diagnóstico de necessidades) a três níveis:

- Analisando os dados que foram recolhidos ao longo do Plano de Formação 2008/2009;
- Introduzindo melhorias ao nível dos métodos e técnicas de análise de dados;

O grande objectivo foi então:

- Usar dessa informação ao serviço da instituição, apresentando novas orientações sustentadas na investigação anterior.

Posto isto, tomei a decisão de me debruçar na questão do diagnóstico de necessidades de formação de um modo diferente do que tinha previsto: excluindo a ideia do referencial metodológico e incidindo a minha intervenção na análise dos dados recolhidos no Plano de Formação 2008/2009, no sentido delimitar pistas mais consistentes para a reformulação do instrumento de recolha de dados, do seu referencial teórico e delimitação de propostas para o novo plano de formação. Estrategicamente, visando uma melhoria deste domínio, esta alternativa de trabalho apresentou-se mais viável para delimitar, justificar e apresentar à

instituição novas linhas orientadoras para a definição do próximo Plano de Formação, de forma mais consistente e sustentada.

Partindo da melhoria do que já está a ser implementado (no sentido de transformação *a partir de dentro)* e contribuindo para a construção dos relatórios anuais que se apresentavam muito mais urgentes neste fase do ciclo de formação do Museu.

Para atingir este objectivos:

- Analisei a componente de levantamento de interesses dos questionários distribuídos no final de cada curso do Plano de Formação 2008/2009;
- Vou servir-me da análise feita pela coordenadora do serviço de formação dos questionários de levantamento de interesses difundidos on line (uma vez que esta recolha ainda está a decorrer, estes dados serão acrescentados na versão final do Relatório de Estágio)

Posto isto, partindo da análise da componente de levantamento de interesse de formação dos 185 questionários recolhidos ao longo deste Plano de Formação 2008/2009, construi um mapa de pontos de interesse de formação, estruturado no anexo 2, correspondente à *análise de conteúdo do levantamento de interesses.*

A segunda tarefa parte duma colaboração com a responsável pelo serviço de formação na construção de um questionário através da Ferramenta disponibilizada On-line Survey Monkey, que foi difundida em blogs em que os participantes manifestavam interesses de formação relacionados com as áreas de formação do MPR. Esta ferramenta permite, em tempo real, ter acesso a uma primeira análise em termos gráficos e a consulta de questões de forma mais rápida. Muito embora já tenham sido recolhido dezenas de questionários, a recolha continua a ser feita.

Muito embora seja do meu maior interesse complementar os dados que analisei com os dados do questionário on line, no sentido em que daria uma consistência muito superior em termos de resultados do meu objectivo inicial, isto irá depender da recolha terminar, ou não, na primeira quinzena de Julho, altura que

defini como limite para construir a versão final do Relatório de Estágio, que poderá prolongar-se no máximo até ao final do mês referido.

Ter tomado esta decisão permitiu-me aprofundar e rentabilizar consideravelmente o trabalho que desenvolvi na instituição.

Desta forma é possível atingir objectivo muito mais importante e para o Museu da Presidência da República e para a minha realização profissional: ter oportunidade de fazer propostas consistentes e fundamentadas na solicitação da comunidade, visando a sua aplicação no desenvolvimento e construção do plano de formação 2009/2010 do Museu da Presidência da República.

A análise do conjunto destes dados (caso a recolha esteja concluída até Julho, como referi) vai permitir a construção do relatório anual de levantamento de interesses. Caso não tenha oportunidade de fazer este relatório este será certamente concretizado pela responsável do serviço no futuro.

4.6.4.Levantamento de oferta formativa internacional e Actualização da base de dados para divulgação

Para recolher estes dados recorri à pesquisa na Internet. A utilidade desta tarefa reside no facto de ter ficado a conhecer melhor o que se tem feito em 17 museus por todos o mundo a nível de formação, que me permitiu comparar com o tipo de formação disponibilizada no MPR. Tendo havido um contribuo positivo tanto para mim como para a instituição.

A actualização da base de dados foi-me útil me termos profissionais, na medida em que fiquei a conhecer um pouco melhor dezenas de instituições culturais; como associações, museus etc. pelo que é uma pesquisa que fica adiantada para efeitos lúdicos ou até de apresentação de candidaturas para emprego. Para o museu a vantagem desta actualização reside no facto de se evitar desperdício de tempo e recursos e envios de divulgação que não terão utilidade.

4.6.5.Actividades transversais de apoio ao serviço

Estas actividades, já expostas na descrição dos momentos anteriores ao projecto, acompanharam-se ao longo de todos este estágio e a sua relevância em termos de aprendizagem reside no seu contributo para compreender a globalidade do ritmo de trabalho e fixar familiarizada com todos os procedimentos.

4.6.6. Outras actividades transversais (não planeadas)

As actividades apresentadas a este nível na tabela de intenções e resultados de estágio ainda não estão concluídas, uma vez que aguardo feedback da parte da instituição sobre o que concretizei, de forma a produzir as alterações do questionário e avaliação de satisfação e levantamento de interesses e no próprio instrumento, para posterior utilização no Próximo Plano de Formação 2008/2009. Não tenho, claro está, forma de agilizar este processo, já que a responsável do serviço, a par de todas as suas funções, terá que encontrar tempo para analisar todos os documentos que fiz até ao momento.

Penso que durante o mês de Julho haverão condições para terminar estas tarefas. Caso não haja feedback atempadamente o relatório de estágio final será entregue no final de Julho sem este dados.

5.Conclusão

A orientação principal desta conclusão será no sentido de compreender o que mudou depois deste estágio, e quais os seus efeitos em termos pessoais, académicos e profissionais. Fazer a distinção entre estes três níveis não é tarefa fácil, já que todos confluem no sentido do enriquecimento dum projecto de vida.

Há, no entanto muitas mudanças a destacar. A primeira relaciona-se com a desconstrução de preconceitos relativamente à área de formação (recordo que é um dos primeiros aspectos que menciono na introdução deste trabalho). Fazendo um auto-avaliação do processo, é perfeitamente evidente que houve, da minha parte, uma mudança de atitude dramática em relação à Organização e Gestão da Formação, já que tive a sorte de conhecer um exemplo de qualidade e integridade na prestação de um serviço de formação, trabalhando com uma equipa com amplos conhecimentos, elevados níveis de dedicação e sobretudo escrupulosa e profissional.

Contraditoriamente, o facto de esta experiencia ter sido tão positiva veio consolidar uma nova preocupação relativamente ao mercado de trabalho, que se relaciona com o facto de não saber até que ponto vou ter oportunidade de continuar a aprofundar o que aprendi no MPR, na forma de concretização prática e desenvolvimento profissional.

Penso que como estagiários, e esse é o "clima" que tenho captado na generalidade dos colegas com os quais converso a questão que se coloca é a seguinte: Já sabemos o que fazer com o que aprendemos, e podemos fazê-lo bem. Só não sabemos onde.

Não sendo este ainda o meu relatório final, remeto (á semelhança do que fiz no projecto de estágio) para a o contributo da sua redacção em termos para a estruturação de resultados e organização pessoal desta experiencia.

Desde o início que encarei o processo de redacção do pré-projecto e do presente Projecto como um instrumentos de aprendizagem, no sentido em que este exercícios foram da maior utilidade nos momentos em que se apresentaram. A desta primeira versão do relatório terá como cuja principal vantagem foi permitir uma reformulação a partir do feedback do Professor orientador de estágio e da coordenadora do Serviço de Formação, após a sua discussão e apresentação na instituição.

6. Referências Bibliográficas

- ALLKIM, M.C e ELLET J.R (1985) "Evaluation Models: Development in T. Husen e T.N. Postletmwait (Eds), The Inernacional Encyclopedia of Evaluation (vol.3 p. 1760-1766). Oxford: Pergamon

- CAETANO, A (2007) "Avaliação da Formação. Estudos em Organizações Portuguesas".Lisboa; Livros Horizonte

- CANÁRIO, R (2000) "Educação de Adultos. Um Campo e uma Problemática". Lisboa: Educa;

- CARDOSO, A (1985) "Avaliação e Definição de Objectivos". In J.F. Cruz, L.S. Almeida e O.F. Gonçalves (eds), Intervenção Psicológica na Educação (p. 391-396). Porto: A.P.L.P;

- CRAHAY, M. (ed). (1994), Evaluation et Analyse des Etablissements de Formation. Bruxelle: D. Boeck;

- CRONBACH, L. (1980), "Aperfeiçoamento de cursos por meio da avaliação". In R.G Messick, L. Paixão e L.R. Bastos (orgs.), Currículo: Análise e Debate (p. 60-77) Rio de Janeiro: Zanar

- CRONBACH, L: J e FURBY. L. (1970). "How we Should Measure Change- Or Should we?". Psychological Bulletin, 4, 1, 68-80;

- DAMAS; M.J e DEKETELE; J.M. (1985). "Observar para avaliar". Coimbra: Almeidina;

- Estrela, A, Canário, R e Ferreira, J. (Eds). (1996). "Formação, saberes profissionais e situações de trabalho". Lisboa. A.F.I.R.S.E

- FIGARI, Gérard (1996) "Avaliar: Que Referencial?". Porto: Porto Editora;

- GASPAR, Diogo (coord.Ed.) (2004). MUSEU DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Lisboa: Museu da Presidência da República e CTT;

- HADJI, Charles (1994) "Avaliação, Regras do Jogo". Porto: Porto Editora.

- MEIGNANT, Alain (1999) "Gestão da Formação". Publicações Dom Quixote;

- Programa Formação PME – Manual de Formação para Empresários da Associação Empresarial de Portugal;

- Instituto para a Qualidade na Formação I.P (2004) "Guia de Apoio para a Concepção de Cursos e Materiais Pedagógicos". Lisboa: Instituto Para a Qualidade na Formação I.P;
- INOFOR (1997). Acreditação de entidades formadoras: guia de apoio ao utilizador., Lisboa. INOFOR

Sites

- http://www.ande.pt/document/447750/45419.pdf
- http://amde.pt/pageGen.asp?SYSPAGEID=454135
- http://antares.ucpel.tche.br/mps/material_didatico/elaine_tomasi/avaliacao_politicas_publicas2.doc;
- http://www.pronaci.pt/Downloads/Avaliacao/Formcao.pdf

ÍNDICE

1. Introdução

2. Enquadramento Teórico

2.1. Formação de Adultos 8
2.2. Processo de Acreditação 14
2.3. Diagnóstico de Necessidades de Formação 15
2.4. Avaliação da Formação 18
2.4.1Avaliação de Impacto da Formação 19

3. Caracterização da Instituição

3.1. Museu da Presidência da República· 23
3.2. Serviço de Formação 26

4. Reflexão Descritiva 31

4.1. Diagnóstico-Acção 34
4.2. Três semanas de Estágio Intensivo 35
4.3. Levantamento de Problemas da Instituição 39
4.4.Explorando as causas possíveis para os problemas Detectados 39

4.5. Mapa de Intenções de Estágio

4.5.1. Objectivos Gerais 42
4.5.2 Objectivos Específicos e Estratégias Possíveis 42
4.5.3. Dificuldades iniciais 43

4.6. A implementação do Projecto· 44

4.6.1. Actividades no âmbito do Acompanhamento e Avaliação 52
4.6.2.Actividades no âmbito de Avaliação de Impacto 55
4.6.3. Actividades no âmbito do Diagnóstico de Necessidades de formação 66
4.6.4.Levantamento de Oferta Formativa Internacional e Actualização da Base de Dados para Divulgação 68
4.6.5. Actividades transversais de Apoio ao Serviço 68

5. Conclusão 68

6. Bibliografia 71

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação
Mestrado em Ciências da Educação – Formação de Adultos
2º Ano/1º Semestre
Setembro 2009

Pré-Relatório
Versão II
Estágio Curricular no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República

Diagnóstico e avaliação da formação: dois pontos-chave de um processo cíclico

Orientador de Estágio: Prof. Doutor Belmiro Cabrito

Discente: Andreia Carolina Trabulo

Introdução

1.1. Apresentação e estrutura do Relatório

O trabalho que se segue surge no contexto do Seminário de Apoio II, que se insere no segundo ano de Mestrado em Ciências da Educação, mais especificamente na vertente de Formação de Adultos, e representa a primeira versão do relatório do estágio curricular no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República que será analisado pelo respectivo orientador no sentido de transmitir orientações necessárias para dar origem ao relatório final.

Este trabalho foi sendo concretizado ao longo de todo o ano lectivo e apresenta-se como o produto final do estágio curricular no Museu da Presidência da República entre Setembro de 2008 e Julho de 2009.

No que diz respeito à estrutura, este relatório tem início com a presente ***introdução***, onde exponho um pouco do percurso que me trouxe até ao estágio no Museu da Presidência da República, os meus níveis de motivação e expectativas iniciais, justificando as minhas escolhas e sua pertinência, remetendo para os meus objectivos pessoais.

Numa fase seguinte, apresento um texto mais centrado na teoria (***enquadramento teórico***), que cruzo com a minha (pequena) experiência na área e perspectivas sobre os temas. Aqui, abordo as temáticas prioritárias que tive que estudar ao longo deste período de formação: Formação de Adultos; processo de Acreditação; diagnóstico de necessidades de formação; e avaliação da formação). Esta fase visa obviamente abordar a pertinência científica das temáticas que desenvolvi mas, essencialmente, demonstrar de que forma esta teoria me ajudou a interpretar a experiencia de estágio e a encontrar consistência para as decisões que tomei.

O terceiro momento deste relatório tem como principal objectivo apresentar ao leitor a minha instituição de acolhimento e demonstrar em que medida este local foi formativo como estagiária, como profissional e, como pessoa.

O que se apresenta aqui é a ***caracterização do Museu da Presidência da República e do seu Serviço de Formação***, com base nos documentos que analisei e na experiencia do dia-a-dia. Neste ponto cruzo os dados recolhidos através da pesquisa documental, com a minha própria interpretação e apropriação do "ar que se respira" no MPR, que considero acrescentar uma amplitude muito

mais abrangente e rica de informação do que muitas das fontes documentais (até porque algumas práticas correntes não estão formalizadas em discurso documental). O que pretendo aqui é "recriar" o ambiente de trabalho deste local, a sua relação entre as directrizes formais, explícitas em documentos que analisei, e o que efectivamente observei e senti nas pessoas com as quais tenho lidado no dia-a-dia. Verificar a existência desta coerência pareceu-me, de facto, fundamental para enriquecer a minha aprendizagem desde o início do percurso.

O momento seguinte, que apresento como "***definição de um projecto***" é dedicado à apresentação do meu projecto de estágio, que partiu da caracterização da instituição e do diagnóstico de problemas subsequente. Muito embora este tenha sido um documento criado para definir um *mapa de intenções de estágio*, em termos de objectivos gerais, objectivos específicos e estratégias, este documento representou sobretudo um instrumento de aprendizagem e teve desde o inicio um carácter flexível, pelo que mantive sempre a consciência de que o projecto podia sofrer alterações no que diz respeito a actividades específicas, de forma a atingir os objectivos gerais. E foi de facto o que aconteceu, tal como será visível no momento seguinte deste documento.

Esta fase é ilustrada e desenvolvida por uma tabela de calendarização e planificação global de estágio estruturada em termos de "Datas"; "Objectivos gerais"; "Objectivos específicos"; "Estratégias" "Notas e observações".

A fase seguinte corresponde à descrição ***reflexiva sobre a componente prática deste estágio***, que tem inicio no contacto com a instituição, tem como ponto de partida o diagnóstico de problemas da instituição, passando pela construção do pré-projecto e do projecto final e pré-relatório, terminando com a narração reflexiva sobre a sua implementação prática e resultados obtidos. Esta reflexão é concretizada sempre em torno dos três factores essenciais: os meus *objectivos pessoais, académicos e profissionais,* e segue a ordem da tabela.

Posto isto, e tendo em conta os problemas detectados anteriormente, a etapa seguinte desta produção escrita visa responder a duas grandes questões: O que fiz? Como fiz? E porque fiz? Com esta reflexão descritiva, que é na sua essência um exercício formativo de sistematização global da experiencia, pretendo demonstrar que mudanças ocorreram no meu desenvolvimento pessoal, profissional e na instituição de acolhimento, paralelamente à descrição e justificação das decisões que tomei perante os dilemas com que fui confrontada.

A última fase deste relatório remete para uma ***conclusão***. Neste último ponto interessa realmente demonstrar o que mudou concretamente em termos pessoais, profissionais e académicos. Remetendo para questões ligadas a mudanças em termos de aprendizagens e comportamentos comparativamente ao momento anterior ao estágio, pretendo aqui demonstrar até que ponto me apropriei desta experiencia, em que medida foi significativa e qual a sua utilidade global. No fundo, esta será uma fase avaliação de impacto do estágio, pela reflexão e auto-avaliação critica sobre a globalidade da experiencia e do rumo que lhe atribui.

1.2. O Estágio como parte integrante de um Projecto de Vida

Este trabalho visa testemunhar precisamente a tentativa de conciliar as minhas motivações pessoais e áreas de interesse com desenvolvimento de actividades que foram concretizadas para ajudar a resolver os problemas que detectei na instituição. As decisões tomadas são o resultado duma tentativa de atingir os objectivos explícitos no projecto e também incrementar o máximo possível a riqueza desta experiencia.

De um modo muito sucinto, este primeiro relatório (e todo o meu percurso como estagiária até ao momento), foi fruto de duas vertentes essenciais: uma tentativa de, por um lado, fazer-me útil, no sentido em que tentei tornar a minha presença nesta instituição num factor construtivo, no sentido de acrescentar algo positivo que possa ser desenvolvido futuramente e, por outro lado, tornar esta experiência útil para mim, aproveitando a oportunidade para crescer profissional, intelectual e pessoalmente, buscando a possibilidade de aplicar e confrontar com a prática algumas das ideias que foram tomando consistência ao longo do percurso académico.

Antes de introduzir o meu relato propriamente dito, em termos das orientações, objectivos definidos e actividades desenvolvidas, considero pertinente referir-me às decisões que tomei no meu percurso pessoal, profissional e académico que justificam as opções que tomei, nomeadamente na escolha da área de mestrado que agora integro; na opção por um estágio, em detrimento de um projecto ou dissertação; e pela própria instituição de acolhimento.

Ao longo deste ano lectivo e com o estágio curricular em concreto tive como objectivos pessoais **desenvolver competências intra-pessoais** (como

capacidade de resolução de problemas, auto motivação, lidar com as frustrações; gestão inteligente das emoções); **relacionais** (trabalho em equipa, mediação de conflitos e descentração etc); **e profissionais** (no âmbito do diagnóstico, concepção, organização, gestão e avaliação da formação).

Ao fazer esta reconstituição reflexiva quero, por um lado, dar oportunidade a que o leitor possa conhecer e compreender melhor o meu envolvimento com todo este processo. Por outro lado, pretendo (principalmente) fazer desta redacção um exercício pessoal que me permita recordar e manter presente no meu espírito o fio condutor do que me levou, de facto, a tomar estas decisões. Quanto a mim, este aspecto é essencial a ter em conta até ao fim do percurso como estagiária e num futuro envolvimento profissional, de modo a não deixar desvanecer o rumo das minhas aprendizagens (ou seja, aquilo que eu pretendo fazer com o que aprendi), mantendo a coerência entre os meus objectivos pessoais, académicos e profissionais: as três peças chave do meu projecto de vida.

1.3. O ciclo das decisões: Formação de Adultos; Estágio curricular; Serviço de Formação do Museu da Presidência da República.

Como licenciada em Ciências da Educação, curso que foi entretanto inserido no processo de Bolonha, deparei-me com a possibilidade de prosseguir estudos na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, integrando um mestrado numa das várias vertentes das Ciências da Educação. A minha opção inicial não foi, na realidade, a área de Formação de Adultos, mas sim Educação Intercultural. Desta forma, integrei o primeiro ano de mestrado nessa área e frequentei, no espaço disponibilizado para disciplinas opcionais, todas as unidades curriculares de Formação de Adultos.

O que sucedeu foi que, rapidamente, o meu interesse pela área de Formação de Adultos superou a motivação em continuar na área de Educação Intercultural, pelo menos no formato em que está a ser desenvolvida actualmente. Isto deve-se, não ao facto de considerar esta área pouco motivante, muito pelo contrário, mas à própria estrutura do curso, que, no que diz respeito a estratégias e abordagens pedagógicas.

No presente ano lectivo optei então por dar continuidade à área de Formação de Adultos procedendo à inversão do vínculo da minha inscrição. Depois

de tomar esta decisão e concretizados os procedimentos necessários, foi então altura de decidir o que fazer no segundo ano: estágio curricular; dissertação; ou projecto. Esta foi, de facto, uma decisão fácil, tendo resultado de uma reflexão que já tinha vindo a fazer desde a integração da minha licenciatura no processo de Bolonha.

O facto de ter pouca experiência profissional esteve na origem da minha escolha pelo estágio curricular. Estrategicamente, esta pareceu-me a opção mais viável pois o meu objectivo mais imediato é, de facto, ganhar experiência, visando a integração no mercado de trabalho. Frequentando e participando activamente num contexto real de trabalho visando a construção de bases, o desenvolvimento de competências e ganhar desenvoltura necessária para integrar, de forma mais consistente, um cargo profissional.

Ao nível do local de estágio, a minha ideia inicial foi sempre procurar uma vertente relacionada com o desenvolvimento local, que me permitisse conciliar as minhas áreas de interesse ao nível da Formação de Adultos, da Educação Artística e Educação Intercultural. Posto isto, comecei por contactar o "Grupo do Teatro do Oprimido de Lisboa", recuperando um contacto construído através de um trabalho realizado no ano anterior e posteriormente a associação "Conversas de Rua. Não tendo obtido resposta pela parte do Teatro do Oprimido e, perante a demora em obter uma resposta concreta da associação referida passei a pesquisar outras alternativas.

Fui então estabelecido contacto com o Museu da Presidência da República e consequentemente marcada uma entrevista com a Dra. Sílvia Sá, coordenadora do Serviço de Formação do Museu da Presidência da República que me solicitou a formalização da minha candidatura através de uma carta de motivação e um esboço de propostas a desenvolver no estágio. Cerca de dois meses depois fui informada de que a minha candidatura tinha sido aceite e que devia estar presente no Museu na primeira semana de Setembro para dar início ao estágio.

Até à data da entrevista pensei que o estágio iria incidir no Serviço Educativo do Museu e não no serviço de Formação o que me levou a reequacionar a minha orientação inicial, levando-me a reflectir se estaria realmente disposta, motivada e interessada em desenvolver actividades nesta área.

De facto, ao longo da licenciatura, devo assumir desde já, a área da formação sempre foi algo que nunca me imaginei a aprofundar mais do que

necessário, pois tive sempre a ideia de que a oferta de formação disponível no mercado, principalmente no que diz respeito a entidades privadas, tem por base um funcionamento muito próximo de uma empresa que, tal como todas as empresas, tem como principal objectivo obter lucro, esquecendo até o seu sentido educativo. A ideia de empresas que disponibilizam um catálogo de formação que pode ser "comprado" e "consumido" (por vezes cegamente) por quem está disposto a pagar por isso é, realmente, assustadora. Esta realidade colocou em causa, durante algum tempo, a minha confiança na possibilidade de fazer alguma coisa nesta área que não se apresentasse tão contraproducente quanto isto.

Infelizmente, vi esta ideia pré-concebida confirmar-se em alguns dos exemplos que tive oportunidade de conhecer. Dentro deste prisma, a visão economicista e instrumentalista da formação sobrepõe-se à importância de uma formação ao longo da vida ou simplesmente de aprendizagens significativas a nível pessoal ou profissional.

Não obstante, posso afirmar que uma das unidades curriculares que frequentei, já no primeiro ano deste mestrado, (Organização e Gestão da Formação) contribuiu significativamente para alterar a minha visão sobre formação. Aqui compreendi que é possível conceber um dispositivo de formação que se mobiliza para responder efectivamente aos problemas das pessoas e contribuir para a sua emancipação pessoal e/ou profissional e social. Neste sentido, pude vislumbrar a possibilidade de um serviço de formação encontrar um equilíbrio entre a sua "sobrevivência" e/ou sucesso, com a emancipação das pessoas que o frequentam (formandos, formadores, técnicos de formação etc.). Para isto ser possível é necessário que o dispositivo de formação seja constituído por profissionais competentes, que assumam de facto a responsabilidade de disponibilizar qualidade aos seus públicos, partindo de uma análise aprofundada do que estes pretendem ou desejam, reequacionando e problematizando cada momento do ciclo de formação, visando o seu aperfeiçoamento contínuo e a auto-avaliação, com um forte sentido critico e construtivo pela parte de todos os envolvidos, favorecendo a cooperação e o envolvimento dos formandos nesta construção.

Depois da entrevista, que serviu também como uma sessão de esclarecimento sobre o Museu e o respectivo Serviço de Formação, percebi que estava perante um local onde seria possível integrar uma equipa que me pareceu

partilhar dos mesmo valores que eu e de perspectivas e orientações muito semelhantes sobre a formação de adultos. Esta conclusão motivou-me realmente para esta nova etapa académica.

Aceitei então o desafio de integrar um estágio onde poderia desenvolver uma área que aprofundei pouco ao longo do meu percurso académico.

Neste sentido, a concretização de estágio num Serviço de Formação apresentou-se como fundamental para desenvolver competências que sentia ainda pouco estruturadas, (talvez pela desconfiança que sentia em relação a esta área…) pois, como já referi, a minha inclinação vocacional esteve direccionada até ao momento para uma área um pouco diferente (embora sempre integrada na formação de adultos). Assumi portanto este desafio com níveis de motivação elevados e decidida a trabalhar para contribuir positivamente para a instituição em que estou inserida e investir na minha formação intelectual, no sentido holístico, e profissional, mais especificamente.

1. Enquadramento teórico

O objectivo deste ponto será abordar de forma sintética os conteúdos que enquadram o estágio curricular (no sentido em que são determinados pela prática) demonstrando a sua pertinência para a compreensão mais consistente e sistematizada desta experiencia, dos seus resultados e conclusões mas, essencialmente, *demonstrar a sustentação teórica das opções que tomei* durante este percurso de estágio e qual a utilidade de alguns autores para a maior sistematização e compreensão do trabalho no Museu da Presidência da República (MPR).

O encadeamento dos conteúdos tem início numa pequena abordagem histórica da Formação de Adultos, seus princípios e vertentes principais; O processo de acreditação surge em seguida, pois foi a primeira questão que estudei no local de estágio, e foi a partir desse tema que dei início ao levantamento de problemas na instituição e tomei as opções necessárias em termos de objectivos globais do estágio. As opções mais recentes (após construção do projecto e inicio da sua implementação) têm a sua justificação teórica nos temas seguintes deste enquadramento: diagnóstico de necessidades; avaliação da formação e o especial enfoque numa vertente da avaliação que implementei na instituição, a avaliação de impacto.

Muito embora todos estes temas teóricos sejam novamente abordados ao longo de todo o relatório, gostaria de destacar 4 sub-temas teóricos que não abordarei aqui neste enquadramento mas mais adiante no capítulo correspondente à caracterização da instituição (capítulo seguinte), por me parecer mais pertinente: a **questão das organizações aprendentes e configurações organizacionais, investigação-acção e trabalho de projecto.**

2.1 Formação de Adultos

Muito embora não seja o objectivo deste tópico explorar e apresentar exaustivamente o enquadramento histórico e conceptual da área de Formação de Adultos, apresento em seguida, de uma forma tão sintética quanto possível, algumas questões essenciais desta área de formação. Ao longo deste trabalho darei

primazia ao termo formação de adultos e não educação de adultos de formação para manter a coerência com o próprio nome que foi atribuído à minha área de formação (exceptuando as situação em que me refiro a autores que usam outro termo). No entanto, quero destacar que a minha perspectiva pessoal é de que o tende para um preferência para a expressão Educação de Adultos, na mesma linha de pensamento de Canário (2000), na obra "Educação de Adultos: um campo e uma problemática. Esta obra, pela sua clareza, objectividade e referências de autores essenciais, serviu como minha referência principal para abordar este tópico e ainda para a justificação da pertinência de algumas das minhas opções e perspectivas, nomeadamente relativas á caracterização metodológica do trabalho desenvolvido no MPR, tal como demonstrarei mais adiante.

Segundo Canário (2000), a Educação de Adultos existiu desde sempre, já que se caracteriza como um longo processo permanente que se confunde com o acto de existir de cada indivíduo. Emergindo da filosofia das luzes, a tradição da formação de adultos desenvolve-se após a revolução francesa, durante o séc. XIX e primeira metade do séc. XX. Nos termos de Canário (2000) citando Noel Terror (s.d), gira "em torno de quatro factos essenciais: nascimento e emergência do conceito; iniciativas do Estado no sentido de tomar a seu cargo a alfabetização de iletrados; incitativas associadas à formação profissional e à educação política visando o exercício do sufrágio universal." A área consolida-se tendo por base fundamental iniciativas de origem não estatal, de origem popular, tais como politica, sindical e a associativa. Este período antecipa o pós segunda guerra mundial, altura em que há um "claro protagonismo do estado" (2000: p.11) resultando naquilo que o autor denomina uma explosão da Educação de Adultos, com o crescimento exponencial da oferta educativa, de forma deliberada e sistemática.

Neste período de rescaldo de guerra o autor demonstra a importância dada à educação de adultos, que, num primeiro momento, se centra na Europa devastada pela guerra e, posteriormente, se alastra para os países do Terceiro Mundo. Este ponto de viragem é marcado pela conferência de Montreal em 1960, em que se sublinha o papel da educação de adultos nos processos de desenvolvimento económico nacional e internacional. Destaca-se aqui a forte relação entre a Educação de Adultos e desenvolvimento, ilustrada pelas surpreendentes declarações Julios Nyerere, primeiro presidente da República da Tanzânia, citadas por Canário (2000:p.13):

"Devemos em primeiro lugar, instruir os adultos. As nossas crianças não desempenharão nenhum papel importante no nosso desenvolvimento económico, no decurso dos próximos cinco, dez ou mesmo vinte anos, enquanto que o impacto dos adultos se faz sentir a partir de hoje mesmo."

Na sua abordagem o autor prossegue a caracterização da Formação de Adultos como marcada pela heterogeneidade e por um processo de complexificação que se traduz em três planos distintos: práticas educativas; diversidade de instituições implicadas; e diversidade da figura do educador. O território da Formação de Adultos é definido então a partir dos anos 60, correspondendo à *Alfabetização, Formação Profissional, à Animação Sociocultural; e Desenvolvimento Local*. Pela sua utilidade e carácter articulado e objectivo destaca-se aqui o conteúdo relativo distinção entre *pólos da Formação de Adultos* (p.14-18), que é complementado pela apresentação dos seus *princípios essenciais* (p.21-22), que sintetizo em seguida. Os princípios essenciais da formação de Adultos, descritos por Canário (2000) citando António Nóvoa (1988) (p. 21-22)**,** serviram de orientação base ao desenvolvimento do meu trabalho de estágio, apresentando-se como os pontos de partida à luz dos quais tento interpretar os seus resultados e implicações.

Pólos da Formação de Adultos

1. Desenvolvimento de uma oferta formativa de segunda oportunidade dirigida a adultos marcada por incitativas orientadas para a alfabetização, nomeadamente no Terceiro Mundo
2. Processos de formação profissional contínua, dominante nos dias de hoje, orientados para a qualificação e requalificação acelerada da mão-de-obra, requisitos de uma política desenvolvimentista. Perspectiva relacionada com a Educação Permanente.
3. Processos de intervenção orientados para o desenvolvimento local, encarado pelo autor como um pólo essencial para a reflexão sobre conceitos e práticas da formação de adultos, já que vai ao encontro à referencia dominante desta área: questionamento dos fundamentos da forma escolar e por ser um

pólo ilustrativo da relação dinâmica e global dos processos (que incluem a animação, alfabetização e formação profissional);

4. Animação sócio-cultural, não circunscrita à ocupação de tempos livres mas antes como uma estratégias de intervenção social e educativa ao serviço de projectos de desenvolvimento em contextos socialmente deprimidos.

A formação de adultos, que se inspira num carácter de *criação de condições para mudança a transformação social*, dá enfoque ao indivíduo, e ao desenvolvimento das capacidades necessárias para que este, de forma autónoma, possa lograr os seus objectivos pessoais e colectivos. Estes princípios estiveram presentes ao longo de todo o meu estágio e contribuíram significativamente para a interpretação/caracterização do funcionamento do serviço de formação do Museu da Presidência da República e dos resultados obtidos na sequência do desenvolvimento do meu projecto de estágio, numa perspectiva crítica, visando detectar os aspectos mais e menos desenvolvidos para fazer propostas de construtivas.

Canário (2000), citando Gérard Bogárd (1991), ilustra isso a dimensão transformativa, e colectiva da formação de adultos, quando se refere à sua dimensão cívica:

"A natureza desta educação para adultos estará, portanto, estreitamente ligada ao tipo de sociedades que se desejar promover, e por conseguinte, ao grau de democracia, de igualdade de oportunidades e de possibilidade para os indivíduos de concretizar as suas liberdades e os seus direitos."

Posto isto e, referindo-se às diversas fases que marcaram a relação desta área com o *modelo escola*r, o autor recorda como tem sido marcada até à actualidade por uma tentativa de ruptura, tendendo superar a *universalidade dos conteúdos*, a *estandardização e produção em serie de situações de formação,* e sobretudo, a *fechamento da instituição escolar sobre si própria*.

Coloca-se então a questão de compreender de que modo concreto poderá dar-se essa ruptura. O autor refere pistas, que remetem para um pensamento que relaciona socialização e educação, e que valoriza fortemente a experiencia, visando

uma articulação com o campo pedagógico, institucional, organizacional e com um campo social mais abrangente, passando por uma educação à medida da singularidade de cada indivíduo.

O papel do formador é aqui apresentado como alguém que cria condições para a construção de conhecimento, partindo de problemas concretos e apresentando desafios que impulsionem a sua resolução. Curioso é perceber o rompimento com as metodologias mais defendidas noutras áreas, e também mais comuns actualmente, tais como pedagogia activa ou metodologias não directivas, encaradas por este autor como uma forma de transmissão de saberes "de quem sabe para quem não sabe". O facto de ter sido referido aqui este aspecto despertou-me para a reflexão sobre este tema, pelo que consigo agora compreender e concordar com esta afirmação, no sentido em que estas metodologias, muito embora sejam apresentadas como inovadoras e actuais, não substituem, de facto, a resolução de problemas concretos que partem de quem está interessando em fazer essa resolução. Ao formador cabe sinalizá-los devidamente e transformá-los em "exercícios" ou "situações pedagógicas" próximas do local onde estes existem, implicando a responsabilização de quem os pretende resolver.

O formando é aqui um "co-fundador" sua formação, para que o "trabalho possa incidir mais na compreensão do meio físico e social, bem como na construção de esquemas adequados de acção." Canário (2000, p.25).

Como referência para a construção do meu projecto de estágio e condução da sua implementação tive como *referências essenciais as tendências de evolução das políticas e práticas de educação de adultos* presentes na nota síntese publicada por Barbier (1991), e descritas por Canário (2000). Passo em seguida a sintetizar aquelas que se revelaram mais úteis para a interpretação da experiencia e resultados do estágio:

- ***"Finalização das formações relativamente ao seu contexto"***, pela definição de objectivos articulados com o campo de trabalho não apenas em termos pedagógicos mas sob a forma de capacidades profissionais, sendo esta orientação marcada por trabalhos de reflexão e investigação sobre a prospectiva; engenharia da formação, formação acção, a gestão da formação e auditoria;

- **"*Individualização dos percursos*",** construída em oposição ao modelo escolar, entendida como um "processo que muda o estatuto de quem aprende", e não como mais um método, assenta na ideia de um "processo educativo que se confunde com o ciclo vital e corresponde a processos individualizados de aquisição e construção da autonomia";
- ***"Formação e investigação"*:** esta tendência remete para a forte interligação entre as duas vertentes, tendo em vista o seu conhecimento mais aprofundado e, essencialmente a produção de mudanças. O formando é aqui encarado como um "actor-prático". (Retomarei este tema na caracterização do serviço de formação do Museu da Presidência de Republica, pois defendo, a partir da minha experiencia, que a Investigação-acção e o trabalho de projecto são as metodologias fundamentais que servem de pano de fundo e linha orientadora para todo o trabalho desenvolvido neste serviço);
- **"*O desenvolvimento da formação integrada no exercício do trabalho*",** partindo-se do principio de que "o exercício do trabalho é, ele próprio, produtor de competências", há uma tendência para aproximar a formação do espaço e do tempo dos actores. A investigação neste âmbito evidenciou uma "complexidade de competências produzidas; o "alargamento do campo representacional; o alargamento de competências cognitivas polivalentes; desenvolvimento de disposições de autonomia, responsabilidade, motivação, sentido de iniciativa, capacidades relacionais";
- ***Introdução de novos produtos e de novas tecnologias***. Tal como o autor indica, os resultados da investigação a este nível remetem para o "requestionamento das práticas de formação em torno de questões como autonomia da aprendizagem em relação a uma prática de ensino; a do papel da instituição e dos formadores na concepção e realização das acções formativas; a do papel, possibilidades e limites das tecnologias na automatização das aprendizagens e na perspectiva de auto-formação;
- **"*A tomada em consideração das estratégias de aprendizagem na formação*",** remetendo para a dimensão cognitiva dos processos de aprendizagem reveladora da forte interacção entre a formação de adultos e outras modalidades de educação.

2.2.Processo de acreditação

O conhecimentos dos procedimentos e requisitos de acreditação foram determinantes numa fase inicial do estágio, pois foi a partir da análise processo que fiquei a conhecer a instituição e que compreendi quais os problemas mais urgentes a resolver, definindo a partir dai os meus dois grandes objectivos de estágio (Desenvolver os domínios de diagnóstico de necessidades e avaliação e acompanhamento).

Para construir um maior domínio sobre este tema fiz uso versão 1.07 do Guia de Apoio ao Utilizador da DSQA (Direcção de Serviços de Qualidade e de Acreditação) disponibilizado no site da DGERT (Direcção-Geral do Emprego e das relações de Trabalho)

Tal como descrito neste documentos o Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras, com todas as suas atribuições, foi integrado a partir do dia 1 de Setembro de 2007, na Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), e passou a constituir a Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA). A Acreditação de Entidades Formadoras, actualmente é da responsabilidade da DGERT – DSQA, e abrange todas as entidades privadas do Continente. Foi criado em 1997, pela Portaria nº 782/97 de 29 de Agosto, estando desde então em funcionamento.

As principais vantagens enunciadas no referido site para as organizações acreditadas são as seguintes: uso da marca de Acreditação, sinal de comprometimento da entidade com a qualidade da sua formação; a possibilidade de se certificar da qualidade da sua actuação, através do retorno obtido durante o processo de Acreditação e de Acompanhamento; a possibilidade de distinção de outras entidades não acreditadas; inclusão nas listas de entidades acreditadas divulgadas pela DGERT; possibilidade de construção de parcerias; acesso a apoios públicos, para desenvolvimentos de programas de formação no âmbito do QREN; isenção de IVA nos termos do Artº 9º do código do Imposto sobre Valor Acrescentado. Reconhecendo estas mesas vantagens, o Museu da Presidência da República almeja obter acreditação por parte desta entidade em todos os domínios previstos.

2.3.Diagnóstico de necessidades

Ao nível do enquadramento teórico não podia deixar de mencionar este tema por dois motivos: o primeiro relaciona-se com a sua óbvia articulação com os meus objectivos de estágio, que apresentarei mais adiante, e que se baseiam em questões ligadas precisamente ao diagnóstico e avaliação. O segundo, que foi na verdade o fundamental no sentido em que dá origem ao anterior, relaciona-se com o facto ter usado como inspiração inicial as metodologias que aqui apresento como instrumentos de construção de uma caracterização ajustada à instituição (Análise PMI) e levantamento de problemas, no sentido de definir o meu campo de intervenção, que resultou no projecto de estágio (também apresentado mais adiante), partindo do levantamento de problemas na instituição ("Árvore de Problemas")

No ciclo da Formação constata-se que existe todo um conjunto de factores que influenciam a sua optimização. Desta forma, torna-se pertinente perceber a noção de necessidade de formação e o contributo deste factor para a formação em si.

Segundo Alain Meignant (1999), a noção de necessidade de formação *"é resultante de um processo de formação que associa os diferentes actores interessados e traduz um acordo entre eles sobre os efeitos a suprir por meio de formação"*.

Esta noção de necessidade de formação definida põe em evidência uma dimensão social da necessidade, traduzindo um compromisso entre actores envolvidos neste processo formativo e uma dimensão operacional em torno de um efeito que é necessário colmatar mediante uma acção.

Contudo, nem sempre esta acção poderá ser corrigida através da formação, mas sim, por exemplo, através do recrutamento de recursos humanos ou mobilidade dos mesmos (Meignant, A. 1999).

Neste sentido, a análise de necessidades de formação ou diagnóstico, constitui-se como sendo uma primeira etapa de um processo que se pretende direccionado para a resolução dos problemas dos seus intervenientes. Este vem a ser um conhecimento sobre algo, uma descrição minuciosa de algo que é feito pelo formador; um juízo declarado ou proferido sobre a característica, a composição, os comportamentos, a natureza da situação, com base nos dados ou informações

obtidas por meio da análise, procurando potenciar a formação a qualquer público (e estes constituem-se como sendo heterogéneos), casos ou situações. Exemplificando: Que motivos levam a que determinadas pessoas venham para uma situação de formação específica? Porque precisam elas de formação na área X? Que tipo de formação? Quem são aquelas pessoas/formandos? O que fazem? Que tipo de rotina têm?

Como tal, formação não se faz no vazio, esta implica custos e esperam-se naturalmente ganhos, sejam de que natureza for.

Quando um problema é encarado como carecendo de uma resposta formativa, desencadeia-se um processo de diagnóstico das necessidades de formação tendo em vista uma configuração da acção que deverá visar respostas que deverão traduzir-se num ajustamento dos desempenhos profissionais esperados aos objectivos definidos pela organização/empresa.

Desta forma, entende-se por diagnóstico uma investigação ou uma análise da causa ou da natureza de uma condição, situação ou de um problema; uma afirmação ou uma conclusão respeitante à natureza ou à causa de determinado fenómeno, permitindo saber o que se passa, o que acontece dentro e em torno de um processo de formação em que se está a trabalhar.

Para se obter um bom diagnóstico de formação é possível recorrer a diversos métodos que devem ser adaptados a cada situação. Não existe, forçosamente, um "padrão" que nos indique o caminho a seguir para fazer um bom diagnóstico/análise de necessidades. Há sim, vários métodos e possibilidades a que o formador pode recorrer sem que nada o impeça de usar vários em simultâneo.

De acordo com Figari (1996), existe um potencial de informação importante facilmente acessível numa instituição, que se distribui por arquivos; junto dos responsáveis da organização; e literatura disponível sobre o sector ou sobre o sistema em que este se insere. Já de acordo com o Manual de Formação para Empresários da AEP (Associação Empresarial de Portugal), a realização do diagnóstico deve passar por um momento de reflexão aprofundada e análise documental, (aspecto que tomei seriamente em consideração nas minhas primeiras semanas de estágio)

As conclusões desta reflexão poderão servir de base para a tomada das principais decisões estratégicas. Esta fase permite identificar, caracterizar e

evidenciar a realidade em questão, assim como as possibilidades de desenvolvimento da formação.

Ainda segundo este manual são sugeridas três metodologias de análise de necessidades: "Árvore de Problemas"; Análise Sectorial e Análise PMI.

A metodologia da "Árvore de Problemas" permite identificar, qualificar e dimensionar os problemas de uma organização a nível interno e da sua relação com o mercado. Quanto aos sujeitos que não estão associados a nenhuma organização e que pretendem obter formação, esta metodologia permite identificar os problemas tanto a nível pessoal como profissional. A principal característica desta metodologia é permitir uma análise exaustiva de todos os problemas identificados, atribuindo-lhes relações de causalidade. Ao ser criada uma "Árvore de Problemas" estes aparecem na sua verdadeira dimensão e importância, o que torna possível tomar as medidas necessárias à sua resolução.

A Análise Sectorial, num contexto organizacional, pretende obter uma panorâmica sobre as características mais importantes a ter em conta, como por exemplo, o estádio de desenvolvimento da empresa, o tipo de competidores, o dinamismo, a atractividade, a dimensão actual e perspectivas de crescimento.

No que diz respeito à Análise PMI (Aspectos **P**ositivos, Aspectos **M**enos Positivos e Aspectos **I**nteressantes), esta possibilita uma descrição do negócio da organização e à sua análise em duas vertentes: evolução da organização desde a origem e uma síntese da situação actual evidenciando as suas potencialidades, debilidades e desafios.

È importante referir que, muito embora, estas metodologias estejam mais direccionadas para organizações empresariais, todas têm potencial para serem adaptadas a outras situações. Estas não devem ser encaradas como "fórmulas", mas como ideias ou pontos de partida para a construção de um diagnóstico à medida de cada pessoa ou situação.

Alguns exemplos de técnicas de recolha de dados que podem ser utilizadas passam por questionários, entrevistas, brainstorming, observações, conversas informais, entre outras. Para a análise posterior da informação recolhida, poderá recorrer-se a técnicas como a análise de conteúdo, de funções, de capacidades, de competências, entre outras.

Gostaria ainda de destacar que diagnosticar não será para mim mais do que um dos procedimentos de avaliação, muito embora ocorra num momento anterior à

formação em si. Esta distinção e feita na medida que é assim exposta ao nível dos domínios de formação definidos. Seguem-se as orientações principais relativas á questão da avaliação.

2.4.Avaliação da Formação

Segundo Charles Hadji (1994), o acto de avaliar, significa atribuir um sentido ou valor, realizado pela confrontação entre uma situação real e uma situação desejada.

O primeiro aspecto (situação real) corresponde ao *referido* e é constituído pelo conjunto de observáveis através dos quais o real/concreto é captado, sendo construído com a ajuda de instrumentos de observação que servem para produzir informação para a avaliação. Resulta, portanto, da situação concreta observada na realidade e dos dados de facto (o que se produziu efectivamente).

A segunda, corresponde ao *referente*, ou seja, um modelo ideal que articula as intenções mais significativas em referencia ao projecto, e a partir das quais se vão estabelecer normas e critérios de apreciação. È portanto uma articulação entre o projecto, ou intenção de mudança, e os dados do dever-ser: o que é idealmente desejado ou esperado tendo em conta normas critérios de apreciação.

Segundo o Guia para a Concepção de Cursos e Matérias Pedagógicos do IQF (2004) existem diversas dimensões avaliativas que devem ser tidas em conta em momentos diferentes, que são as seguintes:

- Antes da formação (avaliação ex-ante): nas dimensões relativas aos resultados do diagnóstico de necessidades de competências, as características da proposta formativa preconizada a o perfil de entrada dos participantes na formação;
- Durante a execução da formação (avaliação on going): ao nível da reacção (as expectativas iniciais dos participantes, o desempenho dos vários agentes que intervêm, os conteúdos desenvolvidos, a organização de suporte à formação os métodos pedagógicos aplicados, a documentação de apoio.) e ao nível de aprendizagens (A aquisição/desenvolvimento de comportamentos e resultados individuais)

- Após a execução da formação (avaliação ex-post) no regresso ao local de trabalho: na dimensão relativa aos comportamentos e resultados individuais (mudanças verificadas nos comportamentos de trabalho como alteração de métodos, introdução de inovações ou maior autonomia individual, resultados decorrentes dessa alteração de comportamentos ou as necessidades de novas competências);
- Após a execução da formação depois de aplicados os adquiridos e produção de resultados: ao nível da avaliação de resultados no que diz respeito ao painel de indicadores da organização, impactos de desempenhos individuais /colectivos nos resultados da organização, a relação custo-benefício associado à formação desenvolvida e o retorno de investimentos efectuados na formação.
- Impacto da formação ao nível das comunidades/regiões ou países: como os contributos para o desenvolvimento das competências de uma determinada comunidade, os resultados das analises que contrapõem benefícios globais versus custos totais da formação e os interesses das populações versus medidas de politica associadas ao desenvolvimento das comunidades em questão.

Não excluindo aqui a pertinência da sugestão metodológica deste manual, parece-me que é apenas privilegiada a dimensão profissional da formação, não sendo contemplada uma das dimensões que o Serviço de Formação também pretende potenciar, ao nível das suas intenções gerais, a dimensão de desenvolvimento pessoal e cívico.

2.4.1.Avaliação de impacto da formação

Embora todas as dimensões da avaliação se revelem urgentes, a avaliação de impacto foi uma área que se revelou pertinente abordar. Posto isto, o que significa realmente avaliar impacto de uma formação e de que forma é possível fazê-lo?

Segundo Remi Castioni (1999) avaliar o impacto é medir os resultados dos efeitos de uma política. A avaliação de impacto tem como objectivo determinar se houve modificação; a magnitude desta modificação; que segmentos afectou e em

que medida; e quais foram as contribuições dos distintos componentes da política para lograr os seus objectivos. Analisando ainda o manual de Avaliação da Formação da Associação Empresarial de Portugal (2002), a avaliação de impacto integra como principal objectivo apurar o impacto da aprendizagem na valorização humana e técnico profissional dos formandos e na organização, visando responder a duas questões: Os formandos mudaram mesmo? E a empresa e organização também mudaram?

Ainda segundo esta última obra referenciada, a avaliação do impacto da formação insere-se no campo dos resultados da formação na actividade da empresa que é um nível geralmente aplicado a cursos de formação que procuram resolver problemas específicos causados pela falta de conhecimentos ou qualificações. Esta definição acentua a necessidade deste tipo de avaliação da oferta de formação no Museu da Presidência da República. Como tenho tido oportunidade de verificar, (tanto pela análise dos questionários de avaliação da satisfação e levantamento de necessidades, como pelas conversas informais e observação), a principal motivação para os formandos frequentarem os cursos relaciona-se com a necessidade de resolver questões profissionais específicas.

Existem de facto muitas pessoas que, por iniciativa própria desenvolvem uma actividade profissional em áreas distintas da sua formação inicial e procuram resolver os problemas com que se deparam frequentando cursos específicos. Muitos inquiridos queixam-se mesmo do facto de certos cursos serem demasiados abrangentes, exigindo cursos mais específicos e sobretudo, práticos.

Em diversas leituras que tenho vindo a fazer, e em que as referidas não são excepção, a avaliação de impacto surge como uma forma de avaliação muito almejada pelas entidades formadoras. No entanto, em nenhuma é realmente clara relativamente a uma forma fiável de o fazer, sendo em todas referida a sua dificuldade a vários níveis, seja em estabelecer relações causais directas entre formação e os resultados de uma empresa seja em isolar factores de influência nos resultados, dada a existência de diversos factores externos que podem estar na origem de uma determinada transformação ou resultado, que agem, por vezes, em simultâneo.

A minha intervenção a este nível visou as alterações provocadas pela formação em causa, procurando detectar se foram resolvidos alguns dos problemas

que existiam anteriormente e de que forma a actuação e produção foi afectada nos locais de trabalho ou na vida dos participantes.

Segundo Caetano (2007), um dos modelos de avaliação mais predominantes na investigação e reflexão sobre a temática de avaliação é modelo de Kirkpatrick, elaborado em 1959, facto este que vai ao encontro da maioria das leituras que efectuei ao longo do estágio. Esta taxonomia estrutura-se em três níveis de avaliação, que apresento em seguida:

- *Reacção*, que corresponde às reacções ou opiniões dos formandos ao nível do que sentem e pensam sobre a formação, que, n o caso do museu é recolhido num momento imediatamente posterior à mesma. Este nível remete para as emoções e tem sido medido através da recolha de opinião sobre o grau de satisfação relativo a questões como os conteúdos, os formadores, os métodos e materiais, por exemplo;
- *Aprendizagem*, ou seja, "aquisição aumento ou melhoria dos seus conhecimentos ou competências, ou modificação de atitudes, como resultado da formação" (Caetano, 2007: p.21) Segundo este autor, a análise a este nível tem incidido sobretudo na aquisição e desenvolvimento de conhecimentos declarativos processuais e técnicos e menos frequentemente na reconceptualização de esquemas mentais, mais envolvidos na mudança de atitudes ou valores. No entanto o grau de aprendizagem adquirido pode não chegar a sedimentar-se e não resultar, efectivamente ou mudança de atitudes e comportamentos. Os testes para averiguar os niveis de aprendizagem podem ser realizados imediatamente após a formação; algum tempos depois da formação ou ambas as situações;

A literatura científica revela que a maioria dos estudos nesta área revela que a formação tem sido realizada sobretudo nos dois primeiros níveis. (Caetano, 2007), talvez por motivos que passam pela sua facilidade de aplicação, através de questionários de satisfação e testes formais de avaliação de aprendizagem. No entanto a argumentação da grande maioria dos documentos que li e também a do referido autor aponta para a urgência em mobilizar esforços para superar estes níveis de avaliação, já que as aprendizagens terão pouco valor se não forem mobilizadas para o desempenho profissional.

As limitações dos dois níveis apresentados incidem no facto de não permitirem fazer inferências sobre os efeitos específicos de formação no desempenho profissional dos formandos, para além de que o facto de registarem positivamente um programa não significa que aquilo que aprenderam venha a ser efectivamente utilizado no desempenho das suas funções. Esta afirmação encontra a sua consistência no facto de uma pequena percentagem do que é aprendido ser efectivamente mobilizado. Os níveis seguintes propõem-se a ir além dos níveis anteriores:

- O terceiro nível focaliza-se então no *comportamento* dos formandos depois da formação e pretende averiguar de que forma e em que medida as aprendizagens, competências, comportamentos são transferidos para o contexto de trabalho;
- O quarto nível considera os *resultados* da formação para a organização (tal como o aumento de vendas, produtividade, aumento de lucros etc.).

Por *transferência positiva* entende-se aqui o grau de aplicabilidade no trabalho das competências técnicas e sociais e comportamentos aprendidos no processo de formação. Para que seja possível afirmar a existência desta transferência é necessário que sejam generalizadas competências e comportamentos no contexto de trabalho e mantidos durante um período de tempo após a formação.

Posto isto, interessa para este trabalho compreender que aspectos se podem relacionar com a transferência de aprendizagens. Segundo Caetano (2007), baseando em Holton III, 1996, a literatura teórica e empírica sugere que a transferência da formação está associada e três factores:

- *Concepção da formação*: a este nível há que garantir o ajustamento de conteúdos da formação à exigência do trabalho dos formandos, tanto em termos de relevância como em termos de relevância dos conteúdos), para além de garantir modelos e práticas pedagógicas que garantam que os formandos aprendem realmente o que se pretende que aprendam e, principalmente, que aprendam a aprender. Á Concepção da formação é ainda atribuída a função de criação de oportunidades para a transferência, o que implica conhecimentos sobre as circunstâncias em que isto ocorre;

- *Características dos formandos:* A este nível registam-se competências dos formandos (como capacidade cognitiva e experiencia profissional e factores de personalidade, tais como a conscienciosidade, a necessidade de realização, a ansiedade e resultados da formação);
- *O Ambiente de trabalho,* apresenta-se também fundamental, com fortes implicações ao nível da cultura e do clima organizacional. Relativamente a isto o auto demonstra-nos a importância deste factor sublinhando o seguinte:

"A pesquisa empírica tem sugerido que um clima facilitador de transferência está associado à existência de recursos adequados, às oportunidades criadas para os trabalhadores utilizarem as competências aprendidas, à frequência do feedback sobre o desempenho e de apoio dos pares e da hierarquia e à percepção de que haverá consequências positivas para o desempenho pela utilização do conteúdo da aprendizagem. (Caetano (2007) citando Colquit (2000), Noé (1986) e Rouiller e Goldstein (1993): p. 27)

Expostas as bases teóricas fundamentais para este percurso, segue-se a caracterização da instituição de acolhimento.

3. Caracterização da Instituição

3.1 Museu da Presidência da República

Para fazer esta caracterização servi-me do livro de apresentação do Museu da Presidência da República, de outras caracterizações já efectuadas (pela própria instituição e por alunos da FPCE) e da minha convivência diária com o espaço e as pessoas do MPR.

Inspirado numa ideia de proximidade do presidente aos cidadãos que representa, o Museu da Presidência da República é criado por Jorge Sampaio pela altura do seu mandato presidencial.

Partindo de objectivos culturais e cívicos e estando prevista a sua independência e autonomia total do ponto de vista cientifico e cultural, cria-se um Museu de História Contemporânea, Politica e Institucional que visa ser um exemplo

de aproveitamento das novas possibilidades de difusão do conhecimento e da divulgação da cultura (Sampaio, 2004).

Segundo informação disponibilizada pelo Director do MPR, Diogo Gaspar (2004), partindo de uma pequena colecção, que reuniu mais de uma centena de peças, todas elas presentes de Estado deixados à Presidência da República pelo General Ramalho Eanes, uma equipa de técnicos pluridisciplinar empreendeu aquilo que chama uma "verdadeira operação de investigação e resgate da memória referente a todos os Presidentes desde 1910".

Ainda segundo o Director do Museu da Presidência da República, a criação do Museu veio dar cumprimento a um objectivo institucional de transmitir um conhecimento mais profundo sobre a história da República Portuguesa e dos diferentes chefes de estado, tanto aos cidadãos nacionais como estrangeiros. Para tal, parte-se aqui de uma visão renovada da actividade museológica, centrada na dimensão social e no serviço à sociedade.

Partindo da ideia de aproximação do museu aos cidadãos, as estratégias são baseadas numa estrutura conceptual inovadora e no recurso às novas tecnologias de interpretação e comunicação, privilegiando a componente interactiva, de modo a potenciar uma maior envolvimento dos seus visitantes. Nas suas palavras:

"*Com a interactividade, o utente deixa de ser uma espectador passivo para tomar decisões e se converter em sujeito activo, que pode interagir sobre a massa de informação. A interactividade fomenta as aprendizagens e permite uma construção autónoma do conhecimento, estabelecendo um justo equilíbrio entre a necessidade de informação e o desejo de resposta."* (Gaspar, Diogo, 2004)

Esta afirmação, fortemente orientada para a comunicação, remete para os dois grandes objectivos do MPR: promover uma pedagogia cívica, disponibilizando uma informação acessível, cientificamente fundamentada e actualizada sobre a instituição presidencial e seus titulares, a sua história e o lugar que ocupa na arquitectura constitucional portuguesa; e promover a cultura e ciência, na medida em que o museu e o arquivo a este associado funcionam como um incentivo para a realização de estudos históricos, políticos e sociológicos da história institucional e da evolução da sociedade na sua relação com o Estado.

Segundo a informação contida no site do Museu da Presidência da República, o projecto museológico assenta em cinco grandes objectivos:

- Criar um lugar de conhecimento e divulgação pública da história e da instituição, nomeadamente pela divulgação do papel e da acção da Presidência da República na sociedade portuguesa e junto da comunidade internacional;
- Fomentar o interesse pelo estudo da história da Presidência da República e pela vida e obra dos vários Presidentes;
- Desenvolver o trabalho de catalogação e inventariação do património pertencente ao museu e a outras instituições ou particulares, que pela sua história ou ligação aos diferentes Presidentes se enquadrem nos objectivos deste museu e da sua acção;
- Fomentar o conhecimento e o apreço pelo património cultural associado à Presidência da República, tanto de objectos como de espólios documentais, nele se enquadrando o Palácio de Belém;
- Salvaguardar e valorizar o património do Estado através da correcta conservação e exposição das espécies que compõem o seu acervo ou daquele que simplesmente aí se encontra depositado, bem como através da aquisição de peças.

Relativamente ao espaço físico, o MPR distribui-se por duas áreas, sendo o primeiro dedicado à República e os seus presidentes, abordando os Símbolos Nacionais, os Presidentes da República e os poderes do Presidente da República; e a Galeria de Retratos do Palácio de Belém que integra também os presentes de estado e as ordens honorificas.

De forma a prosseguir com o objectivo de aproximar o Chefe de Estado aos cidadãos, o MPR desenvolve, paralelamente à exposição permanente, exposições temporárias, itinerantes por vários pontos do país.

Em termos orgânicos, o MPR subdivide-se entre o Serviço de Formação; Arquivo; Colecção; Educativo; Comunicação; Actividades culturais; Investigação e Tecnologia da informação.

Actualmente foram construídos novos espaços para cada serviço, sendo que o serviço de formação e serviço educativo estão no mesmo espaço, em salas separadas com comunicação. Anteriormente (ao longo da maior parte de tempo do meu estágios) estive a partilhar uma sala com membros de vários serviços diferentes, o que dificultava a comunicação com a coordenadora do serviço de

formação. Actualmente a comunicação é favorecida por partilharmos um espaço que permite mais privacidade e trabalharmos frente a frente, partilhando documentos e comentários.

3.2. O Serviço de Formação do Museu da Presidência da República

O Serviço de Formação do Museu nasce como uma estratégia de aproximação à comunidade (orientação fundamental do museu) e baseia-se em princípios de aprendizagens ao longo da vida, tendo como objectivo trazer até si a missão educativa, convencionalmente atribuída à escola e a outras instituições que reproduzem este modelo. Deste modo pretende apresentar-se como uma alternativa no campo da formação, tal como expresso na seguinte afirmação de Ana Teresa Santa-Clara (2004), anteriormente responsável pelo Serviço de Formação do MPR:

"Atento a este pulsar o Museu da Presidência da República assume a sua participação neste movimento de pulverização dês espaços e das responsabilidades no domínio da formação: movimento de abertura e diversificação, que é concomitante com o fim do monopólio das instituições escolares como entidades formadoras. Diversificação dos lugares mas também dos formatos, das modalidades, dos modos de relação entre o que procuram a formação e dos que ajudam a adquiri-la."

Esta afirmação tem utilidade para compreender o clima de abertura existente ao nível das intenções documentais.

As actividades de formação organizam-se em torno de três áreas temáticas fundamentais, adiante apresentadas, que são as que derivam directamente dos conteúdos e dos objectivos do MPR. Em cada uma destas áreas, a estruturação geral do plano de actividades e a indicação de um leque de formadores e conferencistas para os diversos temas, são da responsabilidade da Coordenadora Projecto, actualmente a Dra. Silvia Sá.

- **História contemporânea de Portugal**

As acções de formação em temáticas dentro da História Contemporânea de Portugal, são justificadas pela necessidade de contrariar alguma tendência para um generalizado desconhecimento relativamente à nossa história recente e, portanto, em relação às instituições e ao modo de organização da sociedade democrática, cujos pilares se constituíram ao longo dos últimos 100 anos.

Por outro lado esta área vai ao encontro de uma manifesta apetência, por parte de grupos sociais cada vez mais alargados, em procurar aumentar o seu nível de conhecimentos sobre o passado, conscientes de que a compreensão das motivações que subjazem aos comportamentos humanos e ao evoluir das sociedades se tornou, no actual quadro de conflitos e de tensões à escala mundial, uma ferramenta imprescindível para a compreensão das relações entre indivíduos e entre Estados.

- **Património**

Com esta área de formação pretende-se mobilizar o leque de objectos e contextos artísticos que envolvem o Palácio de Belém e a instituição presidencial: núcleos arquitectónicos, jardins, escultura, pintura e artes decorativas, bem como todo o espólio documental e arquivístico a que a constituição do Museu permitiu dar corpo.

O Museu da Presidência e o Palácio de Belém possuem um espólio móvel e não móvel que cobre diversas épocas e horizontes estilísticos, permitindo pensar acções de formação em moldes temáticos transversais, articulando a formação artística com a protecção e salvaguarda do património.

- **Educação para a cidadania**

A área da educação para a cidadania é apresentada como incontornável no quadro de um programa de formação de uma entidade com as características da Presidência da República.

Existe hoje uma percepção generalizada da incapacidade, por parte das instituições da democracia, em responder a um bom número de situações de conflito, de exclusão, de atropelo aos direitos dos cidadãos, e em assegurar o cumprimento de regras básicas de convivência em sociedade. O cepticismo e o sentimento de impotência perante este estado de coisas tem aumentado mas, simultaneamente, têm vindo a multiplicar-se iniciativas que visam inaugurar novas

formas de intervenção para responder a essas bolsas de problemas que as instituições públicas se revelam, muitas vezes, incapazes de resolver.

A promoção de acções de formação no âmbito da educação para a cidadania permitirá ir ao encontro desta necessidade social crescente em adquirir ferramentas e mecanismos de intervenção, e acordar uma insatisfação crítica junto daqueles que porventura ainda não estejam despertos para tal.

A implementação desta área de formação é resultado do anseio de que a Presidência da República se manifeste como uma instituição de referência para a promoção de uma vigilância crítica e de uma cidadania responsável junto das novas gerações.

A actividade do serviço de Formação do MPR desenvolve-se nos seguintes domínios de intervenção: planeamento; concepção; organização e desenvolvimento, tendo já sido implementados esforços para desenvolver os domínios de diagnóstico de necessidades de formação e avaliação e acompanhamento.

Como modalidades pedagógicas são enunciadas três tipologias: *cursos* (com sistemas de aprendizagem orientadas para o individuo, confronto de ideias e discussão, fazendo uso de métodos afirmativos – Expositivos/demonstrativos com suportes escritos, audiovisuais, materiais de auxilio e visitas ao museu. Para além de métodos activos/participativos centrados no aluno, com trabalhos de grupo, estudos de casos práticos, exercícios práticos e simulações pedagógicas e reflexão sobre a prática simulada); *seminários* (método afirmativo/demonstrativo) e *Ciclos de Conferencias* (método afirmativo – expositivo/demonstrativo e debate, centrado nos conteúdos, magistral com momentos de partilha e debate). A acção pedagógica desenvolve-se na Sala de Formação do Museu, sendo que a sua organização e gestão è feita num gabinete especifico com comunicação com o gabinete do Serviço de educação.

A minha experiência no dia-a-dia do Serviço de Formação do MPR, permitiu-me encontrar uma coerência entre as orientações da instituição, em geral, e do Serviço de Formação, em especifico. Estas remetem para uma preocupação permanente em ir ao encontro do público, servindo-se deste como ponto de partida para a construção da oferta formativa, visando uma lógica de procura e não uma lógica de oferta, procurando ir ao encontro dos projectos pessoais dos indivíduos.

A abordagem deste Serviço de Formação é, sem dúvida, aquilo que Scheffwecht (1980) define como abordagem global, como uma visão de formação que se afasta das divisões entre formação geral, formação cultural e formação profissional e teoria e prática, mobilizando-se para a compreensão das situações e transformação social, deixando de parte o sistema de formação de conservadorismo social.

As preocupações centrais que pude observar neste serviço vão também ao encontro das inventariadas pelo autor acima referido como tendências e perspectivas mais recorrentes na formação de adultos, tais como:

- Partir dos problemas concretos das pessoas, assentando em situações precisas;
- Ajudá-las a resolver os seus problemas;
- Ter em conta o conjunto de condições para a resolução desses mesmos problemas (quer sejam de ordem colectiva, educativa, social, económica ou politica)
- Tratar desse problemas tão próximo quanto possível dos locais onde apresentem;
- Estabelecer situações nas quais os adultos tomem directamente a cargo a sua própria formação;
- Desenvolver a função crítica da formação.

Relativamente ao trabalho prático neste serviço compreendi que a metodologia e fundo é o trabalho de projecto, fortemente marcado pela Investigação-acção. Muito embora esta orientação não seja explícita ao nível da documentação, pude perceber que todos os serviços do museu, e o de formação não é excepção, trabalham por projectos, ou seja, há uma fase de construção, planeamento, monitorização e avaliação mais ou menos evidente, dependendo dos casos. Relativamente à metodologia de investigação-acção, refiro-me aos procedimentos específicos, ao trabalho diário do qual tomei parte nesta instituição. Há, de facto, uma permanente articulação em momentos práticos, (de estabelecimento de contactos, de gestão financeira, de troca e organização de materiais, de divulgação, de procedimentos logísticos etc.) e os momentos de investigação, que são transversais em toda a prática que colocam quem está

a desempenhar estas funções no papel tanto de organização como de investigação, em que a informação está permanentemente a circular (levantamento de necessidades; avaliação da informação recolhida, por exemplo) e a complementar-se pela constante reestruturação das práticas a partir da análise dos novos dados. O trabalho de projecto adquire aqui também aqui um carácter flexível, sendo possível (ainda que mantendo a coerência com os seus objectivos gerais) ajustar as estratégias a cada situação específica. Este trabalho culmina num processo de avaliação final e na estruturação de novas linhas orientadoras gerais para o seguinte plano de formação.

Este aspecto vai ao encontro do que nos apresenta Canário (2000) falando do ponto de vista dos investigadores, perspectiva que me parece ajustar-se perfeitamente a quem organiza e gere a formação. Este autor nos apresenta a articulação da prática e da investigação, como uma das mais importantes novas modalidades de formação, já que esta articulação permite, nas suas palavras, (…)"*processos capazes de conferir à investigação uma utilidade mais directa, visível e imediata, consubstanciada num acréscimo da sua pertinência* (…)" Canário (2000), citando Barbier, (1991), acrescenta ainda que, segundo diversos autores, a associação entre investigação e prática permite concretizar um processo de co-formação dos investigadores e actores.

A minha interpretação desta informação, tendo em conta a situação específica a que me refiro, permite-me defender que o processo de investigação acção, na forma como é aplicado no Serviço de Formação do MPR, favorece a articulação e co-formação dos órgãos de gestão da formação; dos formadores; e dos próprios formandos, tanto no sentido da melhoria da utilidade e adequação da formação que é feita como para a melhoria do desempenho de todos os actores de um modo geral, na medida em que há um feedback quase imediato das reacções (sobretudo) e dos efeitos do desempenho de cada um.

A minha intervenção nesta instituição foi feita ao nível da tentativa de melhoria do procedimento de investigação acção, nomeadamente ao nível da análise, diagnóstico de necessidades e avaliação da formação.

A forma de trabalho que encontrei neste serviço articula-se perfeitamente com as palavras do director do museu que descrevi anteriormente relativamente à caracterização do museu, palavras que defendem a interactividade, e como através deste formato o " *(…) o utente deixa de ser uma espectador passivo para tomar*

decisões e se converter em sujeito activo, que pode interagir sobre a massa de informação. A interactividade fomenta as aprendizagens e permite uma construção autónoma do conhecimento, estabelecendo um justo equilíbrio entre a necessidade de informação e o desejo de resposta." (Gaspar, Diogo, 2004).

Adaptando esta orientação museológica para o serviço de formação, compreendemos a importância atribuída nas orientações formais desta co-construção entre todos os actores, ao serviço da comunidade. Reside aqui a coerência entre aquilo que vivi no museu e as suas orientações expressas documentalmente.

4.Reflexão Descritiva

A fase seguinte deste relatório pretende testemunhar não só o que foi afectivamente concretizado neste estágio, mas principalmente o processo que passou pelas dúvidas e problemas que surgiram, a forma como foram ultrapassadas e a componente formativa de cada situação.

Aquilo a que chamo a primeira ***fase do meu estágio***, abrange os **momentos anteriores à construção do Projecto de Estágio,** e a própria definição do Projecto, sendo que tudo o que foi feito culminou num mapa de intenções de estágio mais consistente, na medida em que contribuiu para a consolidação da caracterização da instituição; levantamento de problemas, e projecção de dificuldades (muitas vieram a demonstrar-se transversais a todo o estágio). Esta descrição abrange:

- *A fase inicial de conhecimento da instituição,* que passou pela análise documental e conversas informais. Recordo aqui o que fiz para apreender o funcionamento da instituição; dar início ao levantamento de problemas; e delimitar possíveis vias de intervenção;
- *Uma fase que chamo "diagnóstico acção",* pois para além de dar continuidade ao ponto anterior, passo a integrar tarefas diárias no Serviço de Formação do Museu;

- *Três semanas de estágio intensivo*, em que a responsável pelo serviço de formação se ausentou e fiquei responsável pelo funcionamento do serviço;
- *Levantamento de problemas do serviço*;
- *Definição da Área de intervenção, com a apresentação e justificação do projecto de estágio*, altura em que a experiencia descrita anteriormente culmina num *mapa de intenções*.

O meu estágio no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República teve início no dia 10 de Setembro de 2008. **A primeira fase deste estágio** foi dedicada a estudar toda a documentação disponível sobre o processo de acreditação, planos gerais de formação e dossiers técnico-pedagógicos. Tendo em conta que o serviço de formação é recente, foi-me possível realmente ler e analisar tudo o que tinha sido feito até ao momento.

Esta etapa foi muitíssimo importante pois, partindo do exemplo prático do museu, foi-me possível conhecer todo o processo que uma entidade tem que ultrapassar para obter acreditação por parte da Direcção Geral de Emprego e das Relações de trabalho.

Tendo-me imediatamente, sido disponibilizadas todas as condições de trabalho (secretária, computador com ligação à Internet e acesso à rede do museu e telefone), pude enquadrar-me no escritório onde o trabalho é desenvolvido. Esta fase, em que me dediquei a estudar a documentação, permitiu-me também ambientar-me e perceber o ritmo de trabalho neste local.

Percebi realmente a importância de uma entidade formadora ter referências e exigências claras de padrões de qualidade que as obriguem a superar-se e mobilizar esforços para progredir. Analisar este processo foi importante, porque comecei por ter acesso à primeira candidatura a acreditação, às alterações propostas de reformulação pela entidade acreditadora, aos e-mails trocados para esclarecimento de dúvidas e às reformulações subsequentes até à própria obtenção da acreditação, sua renovação e aumento dos domínios acreditados (mais recentemente).

Logo nesta primeira semana ficou muito claro o que poderia fazer na instituição que, por um lado, se enquadrava nos meus interesses pessoais e, por outro, se apresentava importante para o Serviço de Formação do Museu da

Presidência da Republica: **desenvolver os domínios do Diagnóstico de Necessidades e Acompanhamento e Avaliação,** visando a recolha e análise de nova informação através da melhoria dos instrumentos usados e a criação de novos, seguindo as orientações por parte da entidade acreditadora.

Posto isto, percebendo o que realmente faltava para melhorar os domínios referidos dediquei-me a estudar tudo o que foi concretizado no campo do diagnóstico e avaliação, passando por parcerias com a FPCE, relatórios de questionários aplicados aos formandos, levantamento de oferta de formação nacional e internacional e, de um modo geral, tudo o que havia realmente para ler na rede ou no arquivo da sala de formação. Percebi que muito embora muita coisa já tivesse sido, de facto, concretizada, as exigências pela parte da entidade acreditadora solicitam uma qualidade ainda superior, que o museu tem todas as condições para atingir em pouco tempo.

O próprio processo de acreditação, pela sua riqueza de informação revelou-se um óptimo método para conhecer um pouco de tudo o que foi concretizado nesta instituição, já este processo exige a demonstração de exemplos evidências de tudo o que foi feito a nível da formação.

Para além disto foi-me oferecido pelo museu a obra de apresentação desta instituição com conteúdo sobre a sua caracterização, espólio, e contributos dos responsáveis dos principais serviços em que é possível compreender quais os objectivos e fundamentos de cada serviço. Esta obra foi muito útil a vários níveis começando pela cultura geral, por traduzir num acréscimo de informação relativa à que tinha anteriormente no concerne aos presidentes da república, por exemplo, para além de ter constituído uma das principais fontes documentais para a caracterização das principais linhas orientadoras do Museu da Presidência da República e do Serviço de Formação (MPR-SF).

Recordo, porque já o referi anteriormente que não me tinha debruçado seriamente na temática da acreditação durante a licenciatura, pelo que a principal vantagem que poderá ser mobilizada deste período a longo prazo terá sido a desmistificação deste processo, e não hesitarei em debruçar-me sobre este desafio assim que tiver oportunidade.

Este momento foi complementado com a informação que fui adquirindo em conversas com a responsável pelo serviço de formação.

4.1.Diagnóstico Acção

Mantendo a linha temporal como forma de organização segue-se o que chamo período de "diagnóstico-acção". Se, inicialmente (ao longo de um período de cerca de duas semanas), me mantive um pouco à parte da "acção" propriamente dita enquanto estudava tudo o que pude sobre o MPR e o Serviço de Formação, na fase seguinte fui gradualmente integrada no trabalho do dia-a-dia como uma parceira do serviço. Deste modo, pude compreender a organização do trabalho, recorrendo ao apoio da coordenadora do serviço (Dra. Sílvia Sá) que desde o início me apoiou no processo de aprendizagem.

Durante este período desempenhei as mais variadas funções, pequenas tarefas, tais como a **actualização da base de dados para divulgação por correio**, (que também completei com nova informação) e **base de dados dos participantes; registo de novas inscrições; organização de dossiers técnico-pedagógicos; fiz a revisão de alguns documentos a divulgar para o exterior** (tais como ficha de inscrição, folhetos de divulgação e questionários); **dei início à reformulação de relatórios dos questionários de avaliação da satisfação dos formandos e pesquisa de áreas de interesse**, correspondentes aos cursos de 2008/2008 realizados pela estagiária anterior e fiquei, desde logo, responsável pela reformulação de todos os relatórios dos cursos do ano anterior e do presente ano lectivo; **emiti certificados de participação nos cursos; dei apoio nos dias de formação**, entre outras coisas. As aprendizagens a registar incidem em procedimentos muito específicos relativamente a questões ligadas às aplicações informáticas usadas para a organização das bases de dados. Isto permitiu-me compreender de forma mais consistente o que está por detrás dos contactos com os formandos e a utilidade desta forma de organização. No fundo esta etapa veio **consolidar compreensão do funcionamento do serviço**, em termos que aspectos administrativos/logísticos mas há não ainda uma aprendizagem realmente significativa em termos académicos ou pessoais. De qualquer modo sem o domínio destes procedimentos não poderia passar para a fase seguinte deste estágio, e foi uma fase útil nesse sentido.

Nesta altura formulei uma proposta com uma nova estrutura de relatório para a avaliação da satisfação e levantamento de interesses e cada curso, da qual tive feedback e aprovação meses depois.

4.2.Três semanas de estágio intensivo…

…em tipografia, secretariado e manutenção de impressoras.

Esta foi uma das fases que me pareceu mais difícil, e sobretudo, assustadora (pelo menos naquele momento). Tendo a coordenadora do Serviço de Formação se ausentado para um curso em Paris, encontrei-me sozinha e responsável por toda a organização e gestão da formação no serviço durante esse período, (com actividades a decorrer de modo alucinante na altura). Esta oportunidade fez-me realmente compreender o funcionamento da formação, pela forma como me obrigou a resolver os problemas no momento em que estes sucederam. A comunicação com a Dra. Sílvia Sá esteve reduzida a correio electrónico, uma vez por dia (a maioria das vezes obtive respostas no final dos dias de manhã, tendo também havido períodos em que não foi possível comunicar). Como forma de preparação para esta fase reuni duas vezes com a condenadora do serviço antes de este se ausentar e estruturámos uma chek list das tarefas que deveriam ser realizadas nesta altura, nomeadamente ao nível da organização e acompanhamento do curso do qual ia ficar responsável, esta lista incidiu na divulgação, apoio a formadores e formandos; recepção de inscrições e sua organização; na organização das pastas e recursos de apoios à formação; nas questões logísticas e coffe break.

Durante este período as minhas tarefas incidiram na **divulgação do Plano de Formação 2008/2009**, pelo envio por correio CTT e correio electrónico os folhetos e informação relativa aos cursos deste ano. Esta tarefa desencadeou a necessidade de fazer uma seria de tarefas completamente distantes da minha área de formação, que me levaram a ter necessidade de aprender a trabalhar programas de computador que nunca tinha usado tais como Publisher, para criar cartões apresentação dos folhetos que seguiram junto dos mesmos; com o assistente de reprodução em serie do Word, para a criação de etiquetas com as respectivas moradas; e fui até iniciada em procedimentos de tipografia!

Quanto a isto tive que aprender a trabalhar com a guilhotina, definindo margens e cortando centenas de cartões de apresentação em sessões diárias que, durante uma semana não me permitiram fazer absolutamente mais nada. Outras situações aconteceram (e isto até ao final do estágio), com as impressoras, que chegam a mobilizar salas inteiras de técnicos do museu (das mais variadas áreas)

na tentativa de resolução de problemas que acabam por bloquear e atrapalhar em bastante tempo o funcionamento normal do trabalho.

Claro está que nesta altura, perfeitamente consciente de que estava a concretizar tarefas que em nada (ou em muito pouco) me ajudariam a consolidar conhecimentos relativos à Formação de Adultos, questionei bastante os motivos pelos quais não estariam disponíveis técnicos, que permitissem que cada profissional pudesse concentrar-se nas suas funções.

No entanto, esta etapa do ciclo de formação do museu, embora aconteça todos os anos, é uma situação pontual, que muito embora monopolize os técnicos de formação, isto acontece durante um período específico e não volta a suceder até ao ano seguinte. Posto isto parece-me legitimo que mais facilmente se mobilize a capacidade de adaptação dos técnicos existentes do que a aquisição de novos técnicos de tipografia, a titulo de exemplo. Relativamente a secretariado a minha opinião já difere, pois pude perceber que os recursos começam a ser insuficientes, pois estas funcionárias estão sobrecarregadas com o trabalho do museu que passa sempre e, inevitavelmente pela secretaria.

Posto isto, é compreensível que no serviço de formação se apele à autonomia e não se mobilizem todas as tarefas para este departamento.

Para além de tudo o que descrevi estive também responsável pela organização e gestão de um curso, acabou por ser cancelado por falta de participantes. Ao pesquisar e em conversas informais com funcionários do Arquivo, percebi que decorria em simultâneo um curso dentro da mesma área (Arquivo) mas mais ligado a tecnologias digitais, que mobilizou muito do público potencial para este curso.

Estas três semanas foram ultrapassadas e o balanço é positivo, pois, se no início estava, devo dizer, muito ansiosa com esta situação, hoje não teria qualquer insegurança em fazê-lo novamente. È realmente a passar pelas situações e resolver problemas que se cresce profissionalmente. A responsabilidade que tive nessas semanas fortaleceu-me como profissional, fazendo-me perceber que as coisas só são assustadoras até percebermos o seu funcionamento, desmistificando-as pela prática.

A principal vantagem deste período foi o apoio que senti da parte de todos os outros serviços, tanto de secretariado como de contabilidade e ainda da anterior responsável pelo serviço de formação. Um dos factores que maior inquietação me

causou nesta fase foram os enganos e atrasos sucessivos por parte da gráfica responsável pela reprodução dos folhetos de divulgação, o que atrasou a difusão do Plano de Formação 2008/2009.

Na fase posterior ao regresso da coordenadora do serviço fiz um levantamento bibliográfico, visando recorrer aos livros disponíveis no MPR que me pudessem ser úteis para o pré-projecto, projecto e para todo o estágio, sempre a par tarefas habituais do dia-a-dia no estágio. Nesta fase o mais urgente foi continuar com divulgação, que estava bastante atrasada.

O período seguinte do meu estágio deveria ter sido dedicado à reformulação do pré-projecto e à análise dos dados recolhidos nos questionários de avaliação da satisfação e levantamento de interesses de formação, o que não aconteceu inteiramente. Prevendo que seria difícil distanciar-me das tarefas diárias do estágio (estando vários cursos a decorrer neste últimos dois meses) tentei, ao nível do pré projecto, aproximar-me o mais possível do que pretendia que fosse o meu Projecto Final. Este objectivo foi alcançado e foi necessário fazer apenas algumas alterações e reforços a nível do enquadramento teórico, caracterização do Serviço de Formação do MPR e redefinição frásica de alguns objectivos. Posto isto, o trabalho de análise dos questionários de avaliação de satisfação e levantamento de interesses de formação, foi adiado progressivamente, pois vieram sobrepor-se as tarefas diárias do Serviço de Formação.

Destaca-se a utilidade da construção deste documento (pré-projecto) como uma forma de sistematização e reflexão de tudo o que foi feito até esse momento, já que tive poucas oportunidades até essa altura para construir diários elaborados, muito embora tivesse como método sistematização e organização pessoal (desde o inicio do estágio) a redacção de uma lista de tarefas concluídas e objectivos para o dia seguinte, que serviram sempre como ponto de partida para o inicio de trabalho de cada dia. Estes registos foram sistematizados em computador, em algumas situações, e manualmente, em folhas que deixava na secretária para o dia seguinte.

A minha principal dificuldade continuou a ser a falta de tempo e a dificuldade em mostrar no museu a necessidade de me distanciar mais das tarefas administrativas do dia-a-dia.

Esta conclusão é retirada a uma distância considerável, que me permite ter uma visão mais global. No entanto, não posso negar que na altura, (muito embora

já tivesse consciência do que estava a fazer do que isso representava como situação necessária e transitória) esta realidade chegou a ser desmotivante, por ser repetitiva e pelas minhas tarefas consistirem apenas nisso durante algumas semanas.

Nunca deixei realmente de ter que fazer estes procedimentos administrativos (refiro-me a emissão de certificados; organização de dossiers técnico-pedagógicos; e inserção de dados dos participantes na rede), até porque fazem parte do trabalho neste local e todos os intervenientes o fazem. No entanto, como estagiaria percebi rapidamente que a minha utilidade para a instituição residia muito nesses aspectos, sendo muitas dessas tarefas mobilizadas directamente para mim assim que se acumulavam.

Posto isto, fui mais tarde, por diversas vezes, obrigada a parar o persecução dos meus objectivos de estágio para fazer estas tarefas por solicitação superior, tendo total consciência de que isto se deve única e simplesmente a uma certa ingenuidade profissional, que em muitos momentos não me permitiu uma maior assertividade, e sei que o meu trabalho poderia ter fluido, não num sentido diferente do que aconteceu, porque considero que tomei as decisões mais acertadas tendo em conta as circunstancias, mas de um modo, no mínimo, muito menos stressante se não acumulasse tantas funções diferentes. Quero com isto dizer que se voltasse a este papel faria as coisas de forma diferente, certamente de um modo mais assertivo, na definição do meu papel como estagiária.

Muitas vezes me senti num papel duplo: de secretária do serviço de formação, por um lado; e estagiária na área de Formação de Adultos, por outro. È evidente que a utilidade em termos de aprendizagem de certos procedimentos, acaba por se esgotar passados alguns meses.

Não pretendo com isto desvalorizar o que aprendi a este nível, pois mesmo fazendo procedimentos repetitivos durante muito tempo, foram inúmeras as vezes em que cometi erros, e estive sempre a tentar melhorar o meu desempenho. Esta auto-crítica reside na falta de definição assertiva do meu próprio papel perante a instituição no momento certo, que resultou na criação de uma nova forma de organização pessoal.

Muito embora tenha tentado ser muito racional, objectiva e pouco ambiciosa na definição dos meus objectivos, comecei nesta etapa a ficar preocupada se iria atingir tudo aquilo que desejava, pelo menos na dimensão que gostaria.

Tendo, finalmente, obtido um feedback mais concreto em relação à estrutura dos relatórios de avaliação da Satisfação e levantamento de interesse de formação que propus (recordo que entreguei a proposta de 4 páginas no final de Outubro mas a quantidade de trabalho não permitiu que a coordenadora pudesse analisá-lo mais cedo) reuni mais condições para continuar esta reestruturação de forma mais consistente.

4.3.Levantamento de problemas da Instituição

De acordo com a minha observação, conversas informais, análise documental e experiência no dia-a-dia de trabalho no museu como parte integrante da equipa, foi-me possível detectar diversos problemas e áreas a desenvolver no Serviço de Formação do Museu da Presidência da República, adiante explanados, seguidos de uma apresentação sobre o que entendo serem as suas causas mais evidentes:

- Amplitude de informação e metodologias insuficientes na recolha e análise de dados no domínio de diagnóstico de necessidades de formação; (não foi solicitado pois ainda não está suficientemente desenvolvido para corresponder aos critérios da acreditação)
- Amplitude de informação e metodologias insuficientes na recolha e análise de dados no domínio de Acompanhamento e Avaliação; (com métodos desenvolvidos ao nível de reacção/satisfação e aprendizagens, que também apresentavam necessidade de melhoria)
- Ausência de rigor nos relatórios correspondentes à análise de questionários de satisfação de 2008/2009 (erros nos dados; estrutura demasiado extensa e pouca objectividade);
- Dificuldade em atender ao enorme volume de trabalho no Serviço de Formação. (Atrasos na concretização e disseminação dos "folhetos de divulgação" por correio)
- Aumento do número de cancelamento de cursos por falta de participantes;
- Levantamento de oferta de formação nacional e internacional desactualizada.

4.4.Explorando as causas possíveis dos problema detectados:

Os dois primeiros pontos devem-se ao facto do Serviço de Formação estar em funcionamento há apenas 5 anos, não tendo havido ainda tempo para colocar em prática tudo o que é necessário fazer para consolidar os domínios referidos.

Quanto ao ponto relativo aos relatórios, foram-me apontados pela própria coordenadora do serviço alguns erros de cálculos matemáticos na análise dos dados dos questionários de avaliação e consequentemente nos gráficos e tabelas de análise, que entretanto foram resolvidos por ela mesma, pelo que me caberia a reestruturação da análise dos dados recolhidos e os respectivos relatórios. No entanto, o grande problema detectado foi a estrutura do próprio relatório. Pretendeu-se portanto que os questionários fossem mais objectivos e que a informação realmente importante fosse explícita logo na introdução, de modo a facilitar a consulta, tal como aconteceu com a nova estrutura que criei.

A dificuldade em atender a todo o trabalho que recai sobre o Serviço de Formação do Museu da Presidência da República (SF- MPR), já tinha sido possível detectar ainda na primeira e segunda fase do um estágio (foi mesmo mencionada ainda na entrevista para o mesmo). Mas pude compreender melhor o que está na sua origem na altura em que estive sozinha no Serviço de Formação (num momento em a responsável pelo serviço se ausentou para formação durante 3 semanas).

De facto, a quantidade de trabalho é enorme. È de salientar que existe apenas uma responsável pelo Serviço de Formação que põe em prática todo o ciclo de trabalho, mobilizando pontualmente colaboradores de outros serviços para complementar esta funções. No entanto estes têm que atender, por sua vez, às solicitações de todos os outros serviços, como é o caso do secretariado, constituído por duas pessoas.

A política em curso pressupõe que todo o processo, desde a Organização e Gestão da Formação aos procedimentos administrativos, de tipografia, de informática é concretizado pela mesma pessoa, que pode recorrer ao apoio de outros serviços, com as limitações já mencionadas.

Tomando como exemplo o período de ausência da coordenadora do Serviço de Formação, devo dizer que para além das tarefas diárias habituais (receber inscrições, esclarecer dúvidas por telefone ou por email, inserir dados novos nas bases de dados correspondentes, fazer divulgação por correio electrónico, verificar os documentos enviados pelos formadores para os cursos, tratar de questões de

segurança interna para receber formandos e formadores; preparar a sala de formação, orientar e fazer compras para coffee break; preparar as pastas com toda a documentação para os formandos; analisar questionários de satisfação etc.), foi necessário divulgar os folhetos do Serviço de Formação por CTT.

Para colocar em curso este último procedimento (à primeira vista, inocente) significou que foi necessário esperar que cerca de 5.000 folhetos chegassem ao Museu (depois de muitos atrasos na gráfica), escolher envelopes resistentes para o tipo de material, fazer etiquetas com programas de computador para o efeito (que desconhecia por completo), embalar cada folheto nos respectivos envelopes, inserir um cartão personalizado nos mesmos e transportá-los para o estafeta ou CTT.

Para fazer estes cartões, foi necessário, como já referi, aprender a trabalhar com um novo programa de computador, gerir uma série de problemas que dai surgiram, encontrar o papel mais adequado (tarefa muito mais difícil do que jamais imaginei), imprimi-los, gerir complicações com todas as impressoras e fotocopiadoras com que me deparei, aprender a guilhotiná-los em conjuntos de 20 no formato ideal…etc.

Embora tendo tido a ajuda de elementos da secretaria, que tiverem em atenção a minha condição de "aprendente", está previsto que todas estas tarefas sejam realizadas pela coordenadora do serviço, pelo que esta tem que ter competências em áreas, no mínimo, diversificadas.

O cancelamento do curso interliga-se, em parte, com a questão dos atrasos no envio da divulgação e com o próprio período de crise económica do país. Muitas pessoas contactaram o Serviço a manifestar interesse nos cursos mas revelaram que o encargo que a taxa de inscrição associada lhes exigia não permitia que frequentassem os mesmos. Inclusivamente, empresas que desejavam enviar grupos de colaboradores para os cursos acabaram por perceber que não tinham fundos económicos para o fazer.

No que diz respeito ao caso de um curso sobre "Organização do Arquivo Corrente", soubemos que muitos dos possíveis interessados frequentavam um curso semelhante ("Arquivo Digital") na mesma altura num outro local.

O último ponto deve-se simplesmente ao facto de esta oferta estar permanentemente em mudança, havendo a necessidade de complementar e actualizar com mais frequência esta informação.

Na sequência do levantamento de problemas foi então delimitado o seguinte mapa de intenções de estágio:

4.5. Mapa de intenções de Estágio

4.5.1Objectivos gerais

- Desenvolver o domínio de Acompanhamento e avaliação;
- Desenvolver o domínio de Diagnóstico de necessidades de formação

4.5.2 Objectivos específicos

Tendo como ponto de partida os dados recolhidos através de questionários de *avaliação de satisfação* dos formandos e levantamento *de interesses de formação:*

- Reestruturar os relatórios de 2007/2008 (de cada um dos cursos do referido período de formação e relatório global;
- Analisar os dados recolhidos referentes aos cursos de 2008/2009 (realizando o relatórios de cada um dos cursos e o relatório global do referido período de formação)
- Aplicar uma metodologia de avaliação de Impacto da formação;
- Estruturar pelo menos um curso com base nos resultados da análise anterior;
- Complementar o levantamento de informação sobre a oferta formativa nacional e Internacional.

Relativamente ao Diagnóstico de Necessidades de Formação:

- Construir um referencial metodológico para o domínio de diagnóstico de necessidades (recorrendo a literatura cientifica da área e orientações da entidade acreditadora);

Em anexo apresento uma planificação global, calendarizada e estruturada em termos de objectivos gerais, específicos, estratégias e observações tidas em conta em conta, em cada um dos períodos calendarizados.

4.5.3. Dificuldades iniciais

A principal vantagem deste estágio tem foi o facto de ter encontrado uma instituição receptiva e ter encontrado equilíbrio entre o que pretendia fazer (a nível de interesse pessoal e académico) e o que foi, efectivamente, necessário fazer. Isto deve-se ao facto de todas estas questões terem sido colocadas e discutidas com a coordenadora do Serviço de Formação do MPR logo desde o início do estágio. Recordo que na própria entrevista de candidatura ao estágio a responsável pelo SF-MPR enumerou especificamente que áreas que gostaria de ver desenvolvidas brevemente (E-learning; Diagnóstico de Necessidades; Acompanhamento e avaliação)

Um dos pontos fortes deste percurso é realmente o facto de ter sido possível vislumbrar, numa fase muito precoce, um equilíbrio harmonioso entre o que a instituição pretendia de mim e aquilo que eu pretendia desta. Fica claro portanto que, desde o primeiro dia em que comecei a estudar a documentação, compreendi que podia fazer algo que me motiva e interessa pessoalmente e que pode acrescentar algo de positivo no Museu. A tendência posterior rumou para uma situação menos harmoniosa no que concerne a gestão das minhas tarefas.

A grande dificuldade que senti, e que, tal como previ inicialmente, se agravou durante o percurso, foi a falta de tempo, obrigando a uma gestão atribulada de várias situações de trabalho que acumulei este ano para além do estágio.

Por mais esforços que fizesse nesse sentido foram raras as vezes em que me foi possível passar mais de 4 horas diárias no local de estágio, sem que tivesse que faltar ao trabalho. Muitas das tarefas que teria facilmente terminado durante um dia inteiro no local de estágio, perdiam o ritmo e foram arrastadas por dois ou mais dias, porque cada dia no SF do MPR é um dia diferente, e todos os dias há novo trabalho para fazer e novos problemas para resolver, que vêm sobrepor-se aos anteriores.

Por estes motivos decidi em Março cessar uma das minhas actividades laborais e passei então a ir ao museu com muito mais frequência. Esta foi uma condição necessária, que exigiu decisões difíceis, mas sem as quais não estaria em conclusão desta etapa de formação.

Pela altura da construção do projecto de estágio, (que teve a sua primeira versão um pré-projecto) defini também aquilo que chamei da altura resultados esperados, mas que representam a articulação dos meus objectivos a nível pessoal, académico e profissional, que apresento em seguida.

Os resultados esperados deste estágio estiveram desde o inicio interligados, entre aquilo que esperava atingir como individuo e como profissional, o que espera fazer pela instituição.

No que diz respeito à instituição, foi claro para mim que o meu trabalho, tendo em conta o tempo de que dispunha e as limitações acima mencionadas, não poderia garantir a acreditação dos domínios em falta, tendo em conta a limitação das metodologias desenvolvidas até aquela data. O objectivo foi construir uma base (caso do diagnóstico de necessidades) e desenvolver metodologias novas (de avaliação de impacto, por exemplo) que permitam que, no futuro, alguém continue a desenvolver o que já foi feito, servindo-se deste trabalho como um impulso e um ponto de partida mais completo do que aquele que existia entes de eu integrar o estágio.

Pessoalmente tive o intuito de desenvolver competências relacionais, e profissionais (especificas e polivalentes), no sentido de ganhar uma maior preparação para as exigências do mercado de trabalho e da vida activa. Falo de competências intra-pessoais (capacidade de resolução de problemas, auto motivação, lidar frustrações e gerir inteligentemente as emoções); relacionais (trabalho em equipa, mediação de conflitos e descentração, por exemplo); e profissionais (no âmbito do diagnóstico, concepção, organização, gestão e avaliação da formação). Toda a minha intervenção aconteceu ao nível da gestão e organização da formação, passando desde os procedimentos administrativos e logísticos até à investigação.

4.6.A implementação do projecto

Fazendo o contraponto com o projecto de estágio, apresento em seguida uma tabela que sistematiza o que foi planeado e o que foi efectivamente concretizado, sendo que em algumas situações as tarefas foram excluídas, substituídas ou complementadas por outras. Os grandes objectivos deste ponto do trabalho são os seguintes:

- Apresentar resultados concretos (em termos da sua comparação com os objectivos definidos no projecto);
- Descrever, justificar e sintetizar as reflexões mais relevantes;
- Testemunhar o *processo* em termos de utilidade para atingir os objectivos definidos no projecto de estágio e os meus objectivos académicos, pessoais e profissionais (nos termos de competências que defini como prioritárias no ponto "estágio como parte integrante de um projecto de vida", na introdução, a saber: **competências intra-pessoais** (como capacidade de resolução de problemas, auto motivação, lidar com as frustrações; gestão inteligente das emoções); **relacionais** (trabalho em equipa, mediação de conflitos e descentração etc.); **e profissionais** (no âmbito do diagnóstico, concepção, organização, gestão e avaliação da formação).

Excluem-se aqui as tarefas anteriores ao projecto (que já foram descritas e reflectidas no ponto anterior em que remeto para a *primeira fase do estágio*).

Como ponto de partida para a apresentação da fase seguinte do meu trabalho neste estágio apresento uma síntese estruturada por entre objectivos gerais; objectivos específicos; tarefas planeadas e tarefas concretizadas. A descrição que se segue orienta-se pela mesma ordem desta síntese:

Objectivo geral I: Desenvolver o domínio de Acompanhamento e Avaliação.

Objectivos específicos	Tarefas planeadas	Tarefas concretizadas
Reestruturar os relatórios de avaliação de satisfação do Plano de Formação 2007/2008	• Aplicar novas metodologias de análise e recolha de dados; • Construir um modelo de relatório	• Construção de um novo modelo de relatório de análise de satisfação dos cursos; • Realização do

	para a avaliação da satisfação de cada curso deste plano; • Reestruturar o relatório global de análise de satisfação do Plano de Formação de 2007/2008	relatório relativo ao curso 1 deste plano
Analisar os dados recolhidos referentes aos cursos 2008/2009 (realizando relatórios de cada um dos cursos e o relatório global do referido período de formação)	• Aplicar novas metodologias de recolha e análise de dados; • Construir um novo modelo de relatório para a avaliação da satisfação de cada curso deste plano; • Realizar o relatório anual de análise de satisfação do Plano de Formação 2007/2008	• Aplicação da metodologia de análise de conteúdo e estatística descritiva para a análise dos dados recolhidos por questionário (Dados qualitativos: categorização individual de cada um dos cursos; categorização global, com dados de todos os cursos; Dados quantitativos: inserção e tratamento de dados quantitativos em

		Excel – Total de 185 questionários analisados, correspondente ao total de respostas recolhidas); • Realização dos relatórios de cada curso (no total de 14 cursos); • Realização do relatório de avaliação de satisfação anual do Plano de Formação 2008/2008
Aplicar uma metodologia de avaliação de Impacto da formação	Recuperação de contactos de antigos formandos	• Entrevistas ao grupo de pessoas que trabalham no museu e frequentaram cursos promovidos pelo museu; • Análise das entrevistas (análise de conteúdo temática); • Realização do respectivo relatório de avaliação de impacto, cruzando os dados das

		entrevistas com as avaliações de aprendizagens realizadas pelos formadores
Estruturar pelo menos um curso com base nos resultados da análise anterior;	Não foi concretizado por não ser possível mediante os timings da instituição (o momento actual é o de avaliação do Plano de formação 2008/2009 – estando ainda a ser recolhidos dados que vão influenciar a construção do próximo plano entre Agosto e Setembro)	
Complementar o levantamento de informação sobre a oferta formativa nacional e Internacional	Pesquisa na Internet	Informação recolhida sobre a oferta formativa em 17 museus internacionais

Objectivo geral II: Desenvolver o domínio de Diagnóstico de Necessidades de Formação.

Objectivos específicos	Tarefas planeadas	Tarefas concretizadas
Construir um referencial Metodológico para o domínio de diagnóstico de necessidades	• Estruturar as orientações para o desenvolvimento deste domínio em termos de metodologias; estratégias e	• Categorização dos dados recolhidos da totalidade dos questionários recolhidos ao longo do Plano de Formação

	procedimentos com base do manual da entidade acreditadora para o efeito	2008/2009; • Colaboração na construção e implementação de um novo instrumento de recolha de interesses e necessidades de formação (através da ferramenta on line survey Monkey) • Categorização, análise e articulação dos dados recolhidos (numa grelha de análise de conteúdo global)

III – Actividades transversais

Objectivos específicos	Tarefas planeadas	Tarefas concretizadas
Intervir para a melhoria da divulgação dos cursos e redução dos níveis de cancelamento de acções de formação	• Actualização da base de dados de divulgação; • Agilizar a divulgação dos cursos	• Actualização da base de dados de divulgação; • Introdução de novos contactos (empresa, museus, associações culturais) através de

		pesquisa na internet; • Recepção e envio de folhetos por correio (criação das respectivas etiquetas de morada e cartões de apresentação institucionais e individuais)
Intervir na agilização do serviço de um modo geral	• Intervir diariamente na agilização dos processos administrativos/logísticos; • Garantir o acolhimento dos formadores e formandos; • Dar apoio aos formandos e formadores durante a acção nos aspectos em que se revelar necessário	• Revisão de documentos para divulgação exterior: e-mails; folhetos de divulgação; Fichas de inscrição; comunicações de adiamentos/cancelamento de cursos, pedidos de requisições institucionais etc. • Preparação das pastas e identificadores de formandos para os cursos com o material enviado pelos formadores; • Acolhimento dos formando (e apoio ao esclarecimentos de dúvidas pendentes) no inicio da formação; • Apoio aos formadores antes e durante a

		formação (acolhimento; equipamento; materiais etc)) • Emissão de certificados tão próximos quanto possível da data do fim dos cursos; • Organização dos dossiers técnico-pedagógicos; • Recepção, inserção e organização de inscrições na base de dados; • Contactos telefónicos com os formandos e formadores sempre que necessário para esclarecer dúvidas ou atender a solicitações

4.6.1.Actividades no âmbito do Acompanhamento e Avaliação:

Avaliação da Satisfação/Reacção

A primeira actividade que realizei a este nível foi a formulação de uma nova versão de relatório para ser aplicada dai em diante nos relatórios de avaliação de satisfação e levantamento de interesses, respondendo à solicitação da coordenadora do serviço. Este documento representa uma versão mais sintética e estruturada da versão anterior. Para fazer esta alteração reformulei o relatório correspondente ao curso 1 do Plano de Formação 2007/2008.

Por uma questão de tempo excluí a reformulação dos restantes relatórios deste plano, canalizando o tempo disponível para a **prioridade do momento: analisar, de raiz, os dados recolhidos por inquérito de avaliação de satisfação e levantamento de interesses do Plano de Formação 2008/2009.** Esta modalidade de avaliação situou-se portanto nos viveis de reacção/satisfação. Caso tivesse optado por reformular os relatórios do ano anterior, tendo em conta a exigência desta tarefa e o tempo a despender, o meu estágio não teria resultado em nenhum tipo de inovação para o Museu da Presidência da República. Esta decisão revelou-se vantajosa porque abriu espaço para decisões mais construtivas e interessantes para o serviço de formação.

Este processo teve início com a análise dos questionários recolhidos curso a curso, aplicados a cada um doa participantes, num total de 14 cursos. Esta análise deu por sua vez origem a uma análise global, apresentada na instituição na forma de relatório anual de avaliação de satisfação do Plano de Formação 2008/2009.

Redigi todos este documento seguinte o mesmo formato que criei no inicio do ano, com a seguinte estrutura; **introdução/enquadramento; metodologia; resultados essenciais e síntese reflexiva. Neste último ponto (e em cada um dos relatórios que fiz)** procuro dar especial enfoque às questões com níveis de satisfação inferiores e ao que poderá ter estado na sua origem. Posteriormente este trabalho deu origem a novas linhas orientadoras para o Plano de Formação 2009/2010.

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do maior interesse do serviço de formação analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência nos cursos, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**.

Para proceder à **recolha de dados** foi utilizada a **técnica de questionário (num total de 185 respondidos durante o ano 2008/2009)**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. Como **instrumentos de análise de dados** faz-se uso técnica de **análise de conteúdo e da estatística descritiva.**

O objectivo principal deste procedimento foi então fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, após a conclusão do Plano de Formação 2008/2009. A concretização deste objectivo remeteu, tal como

já foi mencionado, para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria que visam uma adaptação contínua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo.

Este relatório tem como ponto de partida **185 questionários** de avaliação preenchidos pelos participantes no final de cada acção de formação, num total de 14 cursos concretizados no Plano de Formação 2008/2009 e avaliados individualmente. Num total de 267 participantes verificam-se respostas por parte de 185 inquiridos, o que representa 69% do total de formandos. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

Seguidamente apresento os factores em que se detectaram os aspectos com níveis de satisfação inferiores e as propostas concretizadas ao nível global. Recordo que o relatório de cada curso remete para propostas específicas e ajustadas a cada situação.

Desempenho do formador

- Avaliação de desempenho dos formadores em cursos com mais do que um, que pode ter origem na falta de comunicação e articulação referida por alguns formandos;
- Estratégias de apoio à rentabilização de saberes, relacionada com a disponibilização da documentação e apoio pedagógico;

Conteúdos programáticos

- Adequação ao nível dos conhecimentos, que se interliga com a informação qualitativa recolhida, os formandos pretendem um maior ajuste dos conteúdos à sua realidade pessoal e profissional
- Correspondência com as expectativas iniciais

Organização do curso

- Qualidade e adequação da documentação distribuída, ao critério do técnico formador
- Qualidade das instalações e condições ambientais, maioritariamente situações relacionadas com a dimensão da sala de formação, estrutura das mesas, temperatura, e ausência de local para casacos e guarda-chuvas

Linhas Orientadoras Globais

Para melhorar os factores acima descritos propus que fosse dada atenção aos factores que se seguem:

- Assegurar a comunicação entre os formadores;
- Criar uma plataforma para disponibilização de documentação de apoio directa, com possibilidade de ser actualizada em tempo real e gerida pelos formandos;
- Assegurar uma metodologia de recolha de interesses e expectativas de formação num momento anterior ao curso para além da caracterização de cada formando (situação profissional; formação de base; motivação; e expectativas iniciais; e conhecimentos prioritários na área de formação)
- Planear cada curso com base na nos resultados obtidos por essa metodologia, em parceria com os formadores coordenadores;
- Continuar a assegurar a qualidade da documentação distribuída;
- Não estando disponível um local alternativo como sala de formação devem ser assegurados factores relacionados com a temperatura da sala, local para guardar casacos e objectos pessoais, explorar a viabilidade de uma nova disposição das mesas na sala de formação;
- Ponderar a reedição dos cursos onde os participantes manifestam claramente essa desejo. Neste caso, adaptar a nova edição aos conteúdos do interesse do grupo.

O facto da grande maioria dos inquiridos justificar a procura deste cursos com necessidades profissionais vem acentuar a importância incontornável de um aumento dos exercícios práticos e exemplos concretos que resolvam problemas específicos da actividade profissional de cada um. Por outro lado, para os que procurar os cursos por motivações pessoal, também em elevado número, não fará sentido uma metodologia inteiramente expositiva, mas uma abordagem prática, centrada nos aspectos em que se detectem mais interesses, concisa e com aplicação viável para quem não estudou ou trabalhou previamente na área de curso.

Muito embora as orientações dos cursos de formação promovidos pelo MPR tenham seguido sempre uma visão centrada nos participantes, partindo dos

problemas por estes expressos, este aspecto terá que ser continuamente melhorado e cada vez mais evidenciado na própria metodologia preconizada pelos formadores. Neste sentido, foi sugerida a integração de um módulo no início de cada formação que dê espaço à partilha das realidades e problemas de cada formando ou mesmo fazer esse levantamento num momento anterior ao início do curso, através de um pequeno questionário enviado por via electrónica.

O desenvolvimento de novas metodologias de diagnóstico e interesses de formação apresenta-se como o próximo passo mais estratégico para melhorar os cursos promovidos pelo Museu da Presidência da Republica e ir ao encontro da plena satisfação dos problemas, interesses e expectativas da comunidade.

4.6.2. Actividades no âmbito de Avaliação de impacto

Objectivos da avaliação de impacto

No quadro da missão do Museu da Presidência da República (MPR), o Serviço de Formação apresentou como uma das suas principais preocupações, através dos seus programas de actividades, responder de forma cada mais ajustada às necessidades e expectativas dos seus públicos, tentando ainda proporcionar actividades que cativem e apelem a novos públicos.

Neste sentido, procurou-se, ao longo destes anos de actividades de formação, diversificar e ajustar as temáticas de formação abordadas, reeditar actividades de elevada procura e sobretudo adaptar as modalidades de formação às sugestões e necessidades indicadas pelos participantes, promovendo acções com um carácter mais prático. Com efeito, o programa de formação de 2008/2009 foi elaborado de acordo com estas metas, revelando uma elevada adesão por parte dos participantes (aspecto já destacado anteriormente).

Findado o Programa de Formação de Outubro 2008 a Maio de 2009, **implementei uma metodologia de avaliação de impacto, entrevistando um grupo de indivíduos que colabora com o museu e frequentou cursos promovidos nesta instituição** (num total de 8 participantes, consegui obter entrevistas de seis)

Esta avaliação de impacto da formação teve o **propósito fundamental de detectar mudanças causadas pelos cursos no desempenho técnico-**

profissional dos formandos; e compreender de que forma o local de trabalho dos formandos foi afectado pela participação nos cursos.

Em continuidade com o que tem vindo a ser concretizado relativamente à avaliação da formação, esta recolha de dados representa o primeiro passo para a **implementação de novas metodologias que superem a avaliação centrada nos níveis de reacção/satisfação e de aprendizagens, visando o aumento da qualidade das actividades de Formação do Museu**, assim como a sua implicação prática numa melhoria em termos de desenvolvimento pessoal, profissional e organizacional.

Parte-se aqui do conhecimento de que a transferência da formação, ou seja a generalização e aplicação das competências adquiridas exprime o grau em que a formação introduz mudanças comportamentais a longo prazo e que a aprendizagem terá pouco valor para as organizações se não for transferida, de alguma forma, para o desempenho profissional. Caetano (2007). Desta forma, pretende-se complementar gradualmente os níveis de avaliação que têm vindo a ser promovidos (reacção/satisfação e aprendizagens) por novos níveis sabendo que a literatura mais recente sugere que uma forte influencia de factores como a concepção da formação; características dos formandos; e ambiente de trabalho, tal como exposto anteriormente no enquadramento teórico.

Uma avaliação deste tipo deve ser feita com as pessoas que constituem a própria organização pelo que, não tendo havido ainda possibilidade de realizar um trabalho em parceria que permita a comunicação com as entidades representadas em cursos de formação, centra-se aqui nos formandos funcionários do MPR. Muito embora tenha sido o meu objectivo inicial recuperar contactos de anteriores formados e, inclusivamente visitar os seus locais de trabalho, surgiram impedimentos burocráticos parte da instituição que me impediram de o fazer.

Dada a falta de tempo para que se cumprissem os requisitos burocráticos necessários para obter autorização para fazer o que previ, decidi entrevistar os próprios funcionários do museu. Dois dos participantes não apresentaram disponibilidade de tempo.

Como referência para a construção dos instrumentos de recolha de dados e sua análise apresenta-se as seguintes questões (Caravaglia, 1993):

- De que forma o programa deve ser alterado?

- Que tipo de apoio os formandos necessitam depois da formação?
- O que impede os formandos de implementar o que aprendem nos cursos?

Este relatório apresenta-se na sua totalidade como uma tentativa de responder a estas questões.

Factores empíricos tidos em conta (Caetano 2007)

- A avaliação dos efeitos da formação não sustenta a crença de que a formação melhora o desempenho. (Factor que pode estar relacionado com a pouca investigação que tem sido feita a este nível);
- A aprendizagem acontece em algumas situações, noutras não;
- Assumindo que há aprendizagens em todos os casos esta é transferida da o local de trabalho.

Fontes de informação/metodologia

À semelhança dos relatórios anteriores, como orientação metodológica faz-se aqui uso da **análise qualitativa,** na medida em que, volto a frisar será do maior interesse para o Museu da Presidência da República analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência nos cursos, de forma a que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República. Relativamente a estas opções metodológicas, fiz questão de introduzir um carácter um pouco mais qualitativo nas análises que fiz, já que a metodologia privilegiada neste serviço tem sido quantitativa e pouco ilustrativa da interpretação dos utentes.

Por muito relevantes que os números se apresentem, dada a facilidade de consulta e percepção que permitem, centrar demasiado uma metodologia em valores, será de certa forma calar opiniões, e a subjectividade que existe sempre na informação, muitas vezes essencial para a compreensão da totalidade de um problema. Para além estas metodologias são bastante úteis no sentido de avançar para níveis mais completos de avaliação, que passa por superar os métodos de recolha de dados quantificáveis.

Gostaria (e foi meu intuito desde o inicio), recuperar um pouco a subjectividade dos dados e a individualidade de cada formando, no sentido de poder propor alterações que se aproximem mais de pessoas e menos de números.

A análise concretizada teve como **ponto de partida**, como já foi exposto, **6 *entrevistas aplicadas a funcionários do Museu da Presidência da República* que frequentaram cursos no plano de formação 2008/2009** num momento em que se passaram cerca de três meses após a realização dos referidos cursos, e **teve por objectivo apresentar, na forma de relatório de avaliação de impacto, os seus resultados essenciais e a proposta de novas linhas orientadoras globais.**

Como *técnica de recolha de dados* foi usada a entrevista semi-directiva e como *instrumento de análise* a técnica de análise de conteúdo temática. Muito embora estas sejam as bases fundamentais para este relatório, cruzei estes dados com os dados com a avaliação de desempenho, nos casos em que foram aplicados exercícios de avaliação pelos formadores e com os Resultados Globais da Avaliação da Satisfação/Reacção do Plano de Formação 2008/2009, no que diz respeito aos dados relativos aos indicadores de Utilidade do Curso e Aplicabilidade profissional

Foram também mobilizadas *fontes documentais* que permitem ter acesso a modelos de avaliação mais eficazes e orientações empíricas mais recentes.

A estrutura da apresentação de resultados teve a sua inspiração no "Modelo de análise da transferência da formação" utilizado por Caetano (2007), com base em Baldwin e Ford (1988), Donovan, Haniigan e Crowe (2001) e Holdon III (1996). Esta análise, tal como já foi abordado no enquadramento teórico, tem os seguintes eixos principais: **aprendizagens; transferência (desempenho) individual; e transferência (desempenho) organizacional**.

Como factores de influência são consideradas as características dos formandos (em termos de motivação e atitudes); Design da formação (modelos e práticas pedagógicas, ajustamento dos conteúdos, oportunidades para transferir, estabelecimento de objectivos); contexto organizacional (Valores e cultura, estrutura organizacional) e ambiente de trabalho (em termos do clima de transferência)

Motivação, Expectativas e preparação para os cursos

A motivação para frequentar remete na sua maioria para decisões tomadas de forma autónoma, partindo dos participantes e não por imposições institucionais, exceptuando um caso em que o entrevistado afirma ter " *(…) caído um bocadinho de pára-quedas (…)"* (E6) já que o facto de ter participado resultou da impossibilidade de participação do colega do mesmo serviço que anteriormente inscrito,

A preparação para o curso passou essencialmente pela análise dos programas: " (…) recebi o programa antes e a participação no cursos foi despoletada pela análise dos conteúdos (…)" (E3), sendo que em dois casos não houve essa análise. Um dos inquiridos, que refere não ter analisado o programa por não ser necessário:"Não tive nenhuma preparação prévia (…) não tive porque não quis (…)" (E1), este facto é justificado pelo entrevistado por conhecer a formadora e depositar nesta profissional toda a certeza de que curso seria útil e interessante. Na segunda situação foi apenas uma questão de falta de oportunidade, pois o participante soube que teria que estar presente no curso no próprio dia.

As motivações para frequentar incidiram em diversos factores. Mais relacionados com questões profissionais verificam-se o desejo de melhoria das suas funções (pela aquisição de técnicas e conhecimentos de novos procedimentos específicos), que passa por *"(…) actualizar e conhecer algumas ferramentas (…)" (E3)* ou adquirir *"Apenas mais conhecimentos nesta área (…) (E1)"*; curiosidade/interesse, visível na tentativa de *"(…) tentar perceber de que forma é que isso pode alterar efectivamente a organização do serviço."(E2)* Ou seja, em compreender de que forma os conteúdos que iriam ser leccionados poderiam ser ajustados ao serviço; desenvolvimento mais consistente de um projecto já em construção no museu; busca de soluções para dúvidas e dificuldades no desenvolvimento das suas funções, visível na seguinte citação: " *(…) já anteriormente à possibilidade de fazer este curso nos tivemos que elaborar um projecto para apresentação superior e portanto daí vimos logo que tínhamos algumas dúvidas e dificuldades de modo que quando apareceu este curso foi óptimo, era mesmo oportuno fazê-lo."(E2)*

Ainda a título profissional as expectativas incidem também na aquisição de conhecimentos e no desejo de mobilizar melhorias nas funções diárias e na própria organização: *" (…) tentar perceber e encaixá-la (…) no serviço (…)" (E2).*

A título pessoal detectam-se motivações relacionadas com a vida social: *"(…) até podemos aplicar na nossa vida particular esse tipo de situações, quando temos convidados diferentes dos amigos."* (E1) (No caso de um cursos de protocolo); interesse pela temática em geral: *"Sim, é uma área que eu gosto e, enfim, não sendo grande conhecedor da área da Internet no geral, é uma área de que gosto de ver ou pelo menos ficar a conhecer como é que ela funciona." (E2);* curiosidade, pelo facto da área de curso ser a mesma da formação inicial e já saber *"(…) mais ou menos qual era a área de que tratava o curso (…)" (E5);* ou para captar o maior número de conhecimentos possível: Regista-se também uma resposta relativa a um interesse duplamente pessoal e profissional que visa a satisfação de um interesse pessoal mas também a futura aplicação no serviço.

Em termos de expectativas há também o desejo de aprofundar áreas que foram muito abordadas na formação inicial, ou o interesse específico por um módulo do curso, também por questões de interesse académico: *"A parte do marketing já conhecia põe questões de formação académica e profissional mas não exactamente aplicada ás revistas portanto…"* (E4) Há ainda uma referência de ausência de expectativas pela parte do participante que teve que participar no curso de forma inesperada sem que tivesse sido uma iniciativa autónoma.

Os formadores apresenta-se como um factor importante para os níveis de motivação, já que a maioria dos formandos já os conheciam e afirmam depositar total confiança no seu desempenho: *" (…) eu já conhecia a formadora (…) e sabia que outra pessoa que ia dar a formação também sabia de protocolo (…) portanto eu ia motivada para captar o maior número de conhecimentos de duas pessoas que eu sei que são experientes na área."*

Estes resultados exprimem uma maioria de motivações profissionais para frequência dos cursos, o que é coerente com os dados obtidos através da Avaliação da Satisfação/Reacção do Plano 2008/2009: recorda-se que nos 185 questionários analisados para esse efeito 102 inquiridos revelam motivações profissionais; 99 pessoais e os restantes respondentes motivações duplamente pessoais e profissionais (ver anexo 5).

Posto isto, pode-se afirmar a existência de **elevados níveis de motivação para aprender** na maioria dos casos **e também para transferir** essas eventuais aprendizagens, visando uma melhoria do seu desempenho pessoal e organizacional. A atitude geral é de uma forte predisposição para aprender e

mobilizar conteúdos para o seu dia-a-dia, em particular, e para a organização, de em modo geral.

Aprendizagens

As principais aprendizagens mencionadas estão relacionados com um **aumento da amplitude de conhecimentos e procedimentos específicos,** sendo referidas questões relativas a uma **actualização/reciclagem de conhecimentos** e também **aquisição de novos conhecimentos**. Este factor fará todo o sentido, se tivermos em consideração que todos os formandos participaram em cursos dentro da sua área profissional e na sua maioria também académica. Os cursos surgem como um complemento para profissionais em exercício na área de formação do curso.

Destaca-se o facto de, nos cursos em que houve uma avaliação de desempenho por parte dos formadores os participantes do museu tiveram valorações entre o Muito bom e Excelente, o que significa que a obtenção de elevados níveis de aprendizagem quando mobilizados para exercícios práticos.

O tipo de design da formação actual (prático, interactivo e participativo) apresenta-se como o mais adequado e desejado pelos participantes. Para além de serem apresentados indícios de que é um tipo de formação adequado à transferência de aprendizagens. Neste sentido, deve ser mantido o carácter prático, participativo e interactivo dos cursos promovidos pelo MPR: *"Acho que os formatos são muito adequados, são os dias certos e tem uma componente prática que eu acho fundamental (…)"* (E3)

Transferência para desempenho:

Individual

Quando questionados sobre níveis de impacto do curso, as respostas incidem na criação de novas necessidades, gerada pela reflexão sobre o trabalho em concreto que estavam a realizar antes do curso e os novos conhecimentos sobre as melhores práticas nessa área: *" (…) teve um impacto imediato (…) já me permitiu introduzir algumas alterações que de outra forma talvez não estaria lá."* (E5);

maior noção das dificuldades em implementar um projecto especifico já em construção; aumento dos níveis de motivação para desenvolver o tema de curso; e substituição do "bom senso" pelas boas práticas e conhecimentos sistematizados e consistentes: "O *bom senso é bom mas o conhecimentos mais profundo dá melhor para que as coisas funcionem."* (E1)

Os efeitos enquadram-se portanto em características de 1º nível (em concordância com o modelo de inspiração referenciado), em termos de competências, desempenho individual e atitude proactiva.

Organizacional

Com o objectivo de fugir um pouco ao nível das opiniões, questionaram-se os formandos sobre evidências, exemplos que pudessem explicitar o impacto do curso na sua organização, em termos de mobilização de aprendizagens. Posto isto, registam-se respostas que demonstram a reflexão posterior com os colegas de serviço e decisões relativas à reestruturação de um pré-projecto já formulado: "(…) *houve uma discussão, uma reflexão em conjunto e já pensámos em alterações no projecto"* (E5); transferência de referências bibliográficas e conteúdos essenciais a colegas de serviço que não frequentaram o curso (muito embora neste caso especifico não haja evidências de maior transferência a até ao momento): " *(…) tive a preocupação de transmitir isso aos colegas. Ou seja, no final tive o cuidado de transmitir grande parte dos conhecimentos que adquiri (…) depois não sei…i (…)"*; reformulação de uma grelha de avaliação de desempenho a aplicar a todos os funcionários do Museu da Presidência da República; trabalho para organização de exposições itinerantes mais ajustadas aos públicos; exemplos específicos de melhorias num dos serviços; debate imediato com pessoas de outras áreas sobre a melhor aplicação do que foi aprendido; o facto do MPR ser o primeiro museu a estar presente no Second Life e um dos formadores estar neste momento a colaborar num projecto com o museu; e a inclusão do museu em redes sociais, ideia que foi muito bem acolhida pelo Director do MPR.

Regista-se ainda um caso em que, por falta de oportunidade e por estarem a ser mobilizados recursos para outros projectos, ainda não houve qualquer tipo de transferência.

O nível de transferência presente nestes resultados remete também para o 1º nível, com indicadores de maior qualidade e eficiência. Estes resultados são coerentes com os dados analisados na Avaliação da Satisfação/reacção dos participantes. Recorda-se que por entre os 185 inquiridos 120 afirmavam que o curso teria uma aplicabilidade profissional relativa a conteúdos, conhecimentos e competências específicas que foram aprendidas no curso. A estes valores seguiu-se a aplicação em projectos concretos, no total de 18 inquiridos.

Como factores externos que podem estar na origem de alguma predisposição para introduzir mudanças no serviço, detecta-se a realização de outros cursos nas mesmas temáticas, por parte de dois dos entrevistados, muito embora não sejam aqueles que registam maiores indicadores de transferência.

No discurso dos entrevistados é possível extrair também intenções de mobilização, que seria interessante verificar se efectivamente se concretizam no prazo de 3 a 6 meses após estas entrevistas, tais como: as já referidas alterações nas exposições itinerantes; colaboração com um projecto de revista e reformulação do mesmo; e uso de ferramentas on-line.

À semelhança dos resultados obtidos para "aprendizagens" o design da formação actual é o mais desejado para efeito de transferência organizacional, sendo evidentes os elevados níveis de satisfação e correspondência com as expectativas iniciais: *" (…) felizmente quer um curso quer outro preencheram cabalmente as minhas expectativas (…)".* (Todos os entrevistados mencionam este aspecto no seu discurso) Neste sentido, deve ser mantido o carácter prático, participativo e interactivo dos cursos promovidos pelo MPR.

Relativamente ao apoio pós-formação, compreende-se que todos os formadores se mostraram disponíveis para contactos posteriores aos cursos, para esclarecimento de dúvidas, fornecimento de material/referencias bibliográficas ou para reflexões de tal modo que um dos formadores acabou por ser convidado para trabalhar num projecto no museu em parceria com os seus formandos. Nos casos em que não houve contacto foi apenas por não havido ainda necessidade disso pela parte dos formandos, mas que fazem questão de acentuar o facto de ter havido essa disponibilidade, entendida como um factor positivo para a transferência de aprendizagens.

O ambiente global de trabalho, muito embora a questão da burocracia seja um factor menos positivo, predisposição para acção, aprendizagem contínua, com

um clima de transferência positivo, suportado pelos pares e pela hierarquia, muito embora os níveis de feedback de desempenho, e recursos e oportunidades adequadas possam ser incrementadas pela parte das chefias, de forma a que a burocracia não se revele uma barreira intransponível. O conceito chave será a flexibilização dos procedimentos burocráticos e dos próprios projectos anuais, para que haja margem para a implementação de incitativas proactivas.

Impedimentos para a transferência

Como em qualquer tipo de organização há constrangimentos a ter em conta que podem comprometer a aplicação do que foi aprendido em sala de formação, mesmo em situações de elevados níveis de motivação para a acção, como é o caso. Ao questionar sobre esses eventuais impedimentos metade dos entrevistados remete para questões burocráticas, relativas ao funcionamento e "ritmo" de funcionamento da própria instituição, que pode dificultar a viabilização dos projectos ou ideias novas que poderiam ser implementadas. Alguns inquiridos apontam mesmo para esta dificuldade como uma questão de funcionamento do país e da função pública em particular, como uma barreira quase intransponível.

Esta representação faz com que se questione a relação com os níveis de motivação e será impossível não fazer uma associação directa (num primeiro raciocínio) com perda de níveis de motivação inicial. Quando a isto só se poderá inferir uma resposta dando continuidade a esta avaliação de impacto a longo prazo.

Quanto ao ritmo da instituição isto significa que há procedimentos a seguir, e que os planos anuais já estão concretizados e os recursos mobilizados nesse sentido. Deste modo, introduzir mudanças a meio do percurso pode ser problemático, daí que alguma transferência ainda este por concretizar. Por outro lado, a falta de tempo para um planeamento consistente, é um dos factores destacados como uma dificuldade/impedimento para a aplicação do que foi aprendido.

Outro tipo de impedimentos passam pela capacidade de cada um em adaptar o que aprendeu à realidade da instituição e do seu trabalho, que dependerá da capacidade de cada funcionário em ajustar os dois aspectos no sentido mais construtivo. Relativamente ao projecto de revistas e, pelo facto de se tratar do Museu da Presidência da República, muitos factores terão que ser tidos em conta,

dada a exposição social que isso implica: *" (…) há-de estar sempre na mira da opinião pública (…) há ai cuidados acrescidos, algumas questões que ás vezes não são compatíveis com uma absoluta liberdade editorial (…)" (E5)*

Dois entrevistados referem ainda que não existiram impedimento de maior, muito embora o seu discurso também reflicta os impedimentos descritos anteriormente. Podemos inferir a partir disto que os entrevistados têm consciência das dificuldades que podem surgir mas não sentem que esta aplicação possa ser boicotada por isso, o que revela uma atitude proactiva, na apropriação do curso.

Como incrementar a transferência de aprendizagens

As sugestões dos formandos entrevistados incidem em propostas que vão no sentido da manutenção do design actual dos cursos promovidos pelo MPR, relativamente a componente prática e acompanhamento após a formação; maior aprofundamento dos conteúdos a par de uma maior duração da formação; ajustamento das aprendizagens aos locais de trabalho, nomeadamente ajustando aos projectos específicos de cada serviço; e generalização dos cursos a todos os colaboradores do museu (por temática e por serviços), de modo a que todos fiquem a dominar as mesmas linguagens e haja uma maior coerência no trabalho organizacional (exemplo do curso de preparação, planeamento e monitorização de projectos, uma vez que todos o trabalho no museu é realizado por projectos).

4.6.3.Actividades no âmbito do diagnóstico de necessidades de formação:

Levantamento de interesses de formação

Relativamente ao primeiro objectivo exposto "desenvolver o domínio de necessidades de formação", devo sublinhar o facto de ter feito esta projecção num momento em que já tinha sido estruturado o Plano de Formação do ano 2008/2009, submetendo o serviço (e a mim, consequentemente) a prioridades associadas à sua gestão.

Numa fase já bastante avançada do meu estágio surgiu um grande dilema, relacionado com os objectivos que defini no projecto inicial e o que ia efectivamente conseguir concretizar, pois quanto mais me debruçava sobre a questão do referencial menos sentido esta tarefa parecia fazer, tendo em conta as prioridades

do serviço. Muito embora a construção do referencial metodológico me interessa-se muito a nível pessoal, por ser uma área pela qual me interesso bastante, tive que mudar de estratégia depois de ponderar sobre as questões prioritárias a resolver no serviço de formação. Construir um referencial não se apresentava vantajoso para o Museu neste momento, não sem que antes o serviço de formação desenvolvesse metodologias fundamentais para este domínio.

Recorrendo à metodologia da "árvore de problemas" e depois de muito debater com a coordenadora do serviço e comunicar as minhas inquietações ao orientador deste estágio, compreendi que podia mais consistentemente contribuir para a resolução do problema central (ausência de acreditação no domínio de diagnóstico de necessidades) a três níveis:

- Analisando os dados que foram recolhidos ao longo do Plano de Formação 2008/2009;
- Introduzindo melhorias ao nível dos métodos e técnicas de análise de dados;

O grande objectivo foi então:

- Usar dessa informação ao serviço da instituição, apresentando novas orientações sustentadas na investigação anterior.

Posto isto**, tomei a decisão de me debruçar na questão do diagnóstico de necessidades de formação de um modo diferente do que tinha previsto: excluindo a ideia do referencial metodológico e incidindo a minha intervenção na análise dos dados recolhidos no Plano de Formação 2008/2009**, no sentido delimitar pistas mais consistentes para a delimitação de propostas para o novo plano de formação. Estrategicamente, visando uma melhoria deste domínio, esta alternativa de trabalho apresentou-se mais viável para delimitar, justificar e apresentar à instituição novas linhas orientadoras para a definição do próximo Plano de Formação, de forma mais consistente e sustentada.

Partindo da melhoria do que já está a ser implementado (no sentido de transformação *a partir de dentro)* e contribuindo para a construção dos relatórios anuais que se apresentavam muito mais urgentes neste fase do ciclo de formação

do Museu realizei a tarefa de análise da componente de levantamento de interesses dos questionários distribuídos no final de cada curso do Plano de Formação 2008/2009.

Posto isto, partindo da análise da componente de levantamento de interesse de formação dos 185 questionários recolhidos ao longo deste Plano de Formação 2008/2009, construi um mapa de pontos de interesse de formação, estruturado no anexo 2, correspondente à *análise de conteúdo do levantamento de interesses.*

Associada a esta tarefa esteve a colaboração com a responsável pelo serviço de formação na construção de um questionário através da Ferramenta disponibilizada On-line Survey Monkey, que foi difundida em blogs em que os participantes manifestavam interesses de formação relacionados com as áreas de formação do MPR. Esta ferramenta permite, em tempo real, ter acesso a uma primeira análise em termos gráficos e a consulta de questões de forma mais rápida. Muito embora já tenham sido recolhido dezenas de questionários, a recolha continua a ser feita.

Muito embora tenha sido do meu maior interesse complementar os dados que analisei com os dados do questionário on line, no sentido em que daria uma consistência muito superior em termos de resultados do meu objectivo inicial esta recolha não terminou em tempo útil para a sua integração neste relatório.

Ter tomado esta decisão permitiu-me aprofundar e rentabilizar consideravelmente o trabalho que desenvolvi na instituição.

Desta forma foi possível atingir objectivo muito mais importante e para o Museu da Presidência da República e para a minha realização profissional: ter oportunidade de fazer propostas consistentes e fundamentadas na solicitação da comunidade, visando a sua aplicação no desenvolvimento e construção do plano de formação 2009/2010 do Museu da Presidência da República.

4.6.4.Levantamento de oferta formativa internacional e Actualização da base de dados para divulgação

Para recolher estes dados recorri à pesquisa na Internet. A utilidade desta tarefa reside no facto de ter ficado a conhecer melhor o que se tem feito em 17 museus por todos o mundo a nível de formação, que me permitiu comparar com o tipo de formação disponibilizada no MPR. Tendo havido um contribuo positivo tanto para mim como para a instituição.

A actualização da base de dados foi-me útil me termos profissionais, na medida em que fiquei a conhecer um pouco melhor dezenas de instituições culturais; como associações, museus etc. pelo que é uma pesquisa que fica adiantada para efeitos lúdicos ou até de apresentação de candidaturas para emprego. Para o museu a vantagem desta actualização reside no facto de se evitar desperdício de tempo e recursos e envios de divulgação que não terão utilidade.

4.6.5.Actividades transversais de apoio ao serviço

Estas actividades, já expostas na descrição dos momentos anteriores ao projecto, acompanharam-se ao longo de todos este estágio e a sua relevância em termos de aprendizagem reside no seu contributo para compreender a globalidade do ritmo de trabalho e fixar familiarizada com todos os procedimentos.

5.Conclusão

A orientação principal desta conclusão será no sentido de compreender o que mudou depois deste estágio, e quais os seus efeitos em termos pessoais, académicos e profissionais. Fazer a distinção entre estes três níveis não é tarefa fácil, já que todos confluem no sentido do enriquecimento dum projecto de vida.

Há, no entanto muitas mudanças a destacar. A primeira relaciona-se com a desconstrução de preconceitos relativamente à área de formação (recordo que é um dos primeiros aspectos que menciono na introdução deste trabalho). Fazendo um auto-avaliação do processo, é perfeitamente evidente que houve, da minha parte, uma mudança de atitude dramática em relação à Organização e Gestão da Formação, já que tive a sorte de conhecer um exemplo de qualidade e integridade na prestação de um serviço de formação, trabalhando com uma equipa com amplos conhecimentos, elevados níveis de dedicação e sobretudo escrupulosa.

Se inicialmente tinha alguma desconfiança em relação a área em que estive a trabalhar neste estágio, sinto-me hoje preparada para trabalhar competentemente num serviço de formação, uma vez que conheço os procedimentos-chave e tive um bom exemplo de funcionamento no local onde estive. O Feedback da parte da instituição relativamente ao meu trabalho foi também bastante positivo, o que me causa bastante satisfação.

Outra mudança a destacar incide ao nível das atitudes, já que um dos maiores problemas que tive esteve muito relacionado com a falta de capacidade e firmeza para definir o meu papel como estagiária. A este nível sinto-me muito mais consciente da importância de dialogar e desde o inicio sobre quais a funções.

Como estagiários há que saber definir que estamos numa instituição para desenvolver trabalho de acordo com um projecto de estágio e que tem que haver espaço para, dentro do local de estágio, desenvolver essas tarefas. Isto não implica que não possa nem deva ser dado apoio a questões mais distantes do projecto, a título pontual, sobretudo se estas forem úteis para uma maior compreensão do funcionamento do local de trabalho. No entanto, a tendência presente ao longo de todo o meu estágio foi a inversa: a prioridade, ao nível do que era esperado de mim pela equipa, seria dar apoio às tarefas do dia-a-dia e, nas horas livres, adiantar o meu trabalho. Não havendo horas livres a maior parte do tempo, porque, tal como já referi só pude passar 4 horas por dia no local de estágio até Março, acabava por ficar sem tempo disponível ou a trabalhar em horários atípicos noutros locais, o que prolongou em muito tempo algumas tarefas simples. Após a experiencia deste ano este passo a encarar a humildade e disponibilidade como uma característica tão importante como a capacidade de dizer não nos momentos certos.

Academicamente, encarei o processo de redacção do pré-projecto, do projecto e das várias versões de relatórios como um instrumentos de aprendizagem, no sentido em que este exercícios foram da maior utilidade nos momentos em que se apresentaram, permitindo uma melhoria contínua da capacidade para expressar o nosso percurso de estágio.

Para finalizar e sintetizando o que tentar exprimir até ao momento, o mais importante que retiro desta experiencia é uma maior maturidade e assertividade para lidar com um contexto de trabalho; novas aprendizagens e competências na área da organização e gestão da formação, mais especificamente nas áreas de diagnóstico e avaliação; desconstrução de ideias pré-concebidas relativamente aos serviços de formação; e domínio de uma área que me poderá abrir mais hipóteses de emprego.

Relatório Curso 1
Preservação e Conservação de Documentos Gráficos
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **"Preservação e Conservação de Documentos Gráficos"**, que decorreu entre os dias 12 e 14 de Setembro de 2007 procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes. Para o fazer, foram distribuídos questionários por todos os participantes no momento após a formação, de forma a proceder-se a uma avaliação no momento.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise desses questionários e está constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentamos e justificamos as nossas opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentamos as **resultados essenciais**, seguindo a ordem do questionários de forma a facilitar a sua consulta se necessário. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificadas ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo e nos diversos cursos que disponibilizamos.

Para proceder à recolha de dados foi então utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções estejam cada vez mais adaptadas aos anseios de quem nos procura. A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma pergunta de diagnóstico/levantamento de interesses**. Com este instrumento esperamos também recolher temáticas de interesse junto do público-alvo, de forma a delinear orientações para futuras acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida 19 questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 1), tendo-se verificado respostas da totalidade dos participantes. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário.

3.1. Grau de satisfação

As principais conclusões a retirar da análise exaustiva dos questionários aplicados aos formandos passam por um elevado grau de satisfação dos participantes em relação ao desempenho do formador, aos conteúdos programáticos e organização do curso, sendo que numa escala crescente de 1 a 5, a média dos valores seleccionados pelos participantes se encontram entre as atribuições "Bom" e "Excelente" (ver quadro 2)

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

A **componente prática** da formação destaca-se aqui como um dos pontos mais fortes da metodologia do curso, pela frequência com que é mencionada pelos inquiridos. A qualidade da **documentação disponibilizada** e a **organização dos conteúdos** leccionados são aspectos também muito referidos pelos inquiridos como um dos pontos mais fortes desta formação. Outros factores mencionados são a **qualidade dos suportes técnicos e da bibliografia**, para além do **desempenho do formador** em termos da sua **abordagem pedagógica,** que é descrita como clara e concisa. No que diz respeito a conteúdos específicos, o restauro e a conservação são os únicos mencionados a este nível.

Quando questionados sobre os pontos a melhorar os participantes sugerem que o curso tenha uma componente **prática não só mais prolongada como mais organizada**, para que todos possam ter oportunidade de manusear os materiais sem que se gerem tempos de espera muito prolongados. É ainda sugerido que o próprio curso seja prolongado para que determinados conteúdos sejam mais aprofundados, havendo também um dos inquiridos a manifestar que os **objectivos da formação** sejam **definidos com maior rigor**. È de salientar que apenas 13 dos participantes responderam a esta questão.

3.3. Sugestões/Críticas/Comentários

Os dados obtidos nas questões relativas a opiniões sobre o curso remetem novamente para a questão da teoria e da prática, sendo que alguns dos inquiridos referem que houve um bom equilíbrio entre uma situação e outra, enquanto que alguns acrescentam que **gostariam que a prática tivesse tido ainda um maior enfoque**. Os participantes referem ainda que os conteúdos foram acessíveis, mesmo para quem contactou com esta área pela primeira vez ou não a domina inteiramente em termos profissionais. As principais sugestões apresentadas remetem para um **prolongamento do curso** e para a inserção de cursos de restauro em pintura, fotografia e vídeo. A única crítica apontada remete para o facto de alguns participantes não terem realizado os exercícios.

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

A maioria dos participantes indica que teve **motivações de ordem profissional**, sentindo necessidade de aprofundar conhecimentos. Numa dos casos há também uma sugestão pela parte de superiores em frequentar o curso. Alguns participantes **visavam também desenvolver conhecimentos académicos**, outros procuraram o curso por **curiosidade ou interesse pessoal**, procurando mesmo uma primeira abordagem ao tema e o contacto directo com os materiais. Preocupações com estado actual da restauração, mera disponibilidade de tempo ou o facto de estar integrado no Museu da Presidencia da República.

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

Na maioria dos casos os participantes referem que o curso proporciona respostas a necessidades pessoais e interesses profissionais, no entanto, um valor bastante significativo de formandos refere também "resposta e interesses ou interrogações pessoais". Os conteúdos de maior utilidade ou aplicabilidade no domínio profissional incidem maioritariamente nas técnicas de preservação/conservação de documentos, seguidas do diagnóstico e análise de patologias dos documentos. São também referidas melhorias nas condições do ambiente.

Os **principais meios através dos quais os inquiridos tomam conhecimento do curso** são o **correio electrónico**, pois fazem parte da mailing list do MPR ou outros meios, tais como amigos, colegas de trabalho ou a própria formadora. Para a maioria dos formandos esta foi a primeira vez que frequentaram uma formação no MPR, sendo que apenas dois já tinham frequentado anteriormente.

3.7. Propostas para acções futuras

Os participantes fazem aqui sugestões especificamente relacionadas com **técnicas específicas abordadas no curso,** para além de outras mais abrangentes relacionadas com

História e Património. Mais uma vez é aqui acentuado o desejo já anteriormente mencionado de prolongar e aprofundar este curso.

Técnicas e materiais:

- Conservação e restauro de laca;
- Laca japonesa;
- Conservação e restauro de pintura de cavalete;
- Fabrico de papel;

Património e História:

- Museografia
- Museologia
- Património cultural português
- Património histórico, cultural e urbano
- Gestão de marketing cultural
- Manuelino
- História Contemporânea
- Cartografia Geral e portuguesa

Quanto ao campo "Outras informações", foram retiradas informações relativas à situação profissional dos participantes, à sua área profissional, situação profissional e habilitações literárias. Os resultados revelam que a maioria dos participantes são profissionais em activo na área do curso ou estudantes, entre os quais dois estão na área do curso, sendo os restantes provenientes de áreas como física atómica, letras e história. Os participantes que não exercem profissão ou estudo na área do curso, provém da função pública e da animação sócio-cultural e história havendo ainda uma bibliotecária.

A maioria dos participantes não estudantes são profissionais em activo, sendo que dois estão desempregados e um encontra-se reformado. Há que salientar que embora a maioria dos participantes tenha respondido a alguma das questões deste ponto, seis não respondem a um dos três itens.

Curso 1

Conservação e Restauro de Documentos Gráficos (Dias 29 e 31 de Outubro de 2008)

Categorias	Sub-Categorias	Indicadores	Unidades de Registo	Frequência UR
Pontos Fortes do Curso	**Metodologia**	**Componente prática**	**Q1.2 -UR5; Q4.2 -UR9; Q5.2-UR9;Q6.9-UR11; Q8.2-UR13; Q15-UR22; Q17.2-UR29; Q18.2-UR30;Q19.2-UR32; Q14.2-UR24; Q12.2-UR18; Q13.2-UR21**	**11**
		Boa interligação entre teoria e prática	**Q1.2-UR1; Q3.2-UR6; Q14.2-UR22; Q14.2-UR23; Q15.2-UR25; Q11.2-UR17**	**6**
		Não responde	**Q16.2-UR28;**	**1**
	Material de Apoio	**Disponibilização/Qualidade e Organização da Documentação fornecida**	**Q4.2-UR7; Q1.2-UR4; Q19.2-UR31; Q19.2-UR33;Q15.2-UR26; Q15.2-UR27; Q5.2-UR10; Q10.2-UR16**	**7**
	Qualidade da relação pedagógica	**Vasta experiencia da formadora**	**Q1.2-UR2;**	**1**
		Competência da formadora como comunicadora	**Q1.2-UR3;Q7.2-UR12;Q9.2-UR14; Q9.2-UR15;**	**4**

		Abordagem sintética	**Q13.2-UR20;Q13.2-UR19**	**2**
Pontos a melhorar	**Estrutura do curso**	**Prolongar o tempo de formação**	Q3.3-UR38;	**1**
		Menor número de participantes	**Q7.3-UR42; Q11.3-UR47**	**2**
		Formadoras acessíveis	**Q4.2-UR8**	**1**
	Articulação entre teoria e prática	**Mais exercícios e exemplos práticos**	**Q13.3-UR51; Q4.3-UR39;Q15.3-UR53; Q19.3-UR60; Q17.3UR57**	**2**
	Não responde		**Q7.3-UR42; Q7.3-UR43; Q8.2-UR44; Q9.2-UR45; Q10.2-UR46; Q14.3-UR52; Q18.3-UR59; Q5.3-UR40;**	**8**
	Condições da sala	**Amplitude da sala**	**Q16.3-UR54;Q6.3-UR41;**	**2**
		Local para deixar guarda-chuvas	**Q16.3-UR55**	**1**
	No contexto teórico	**Identificação de patologias em documentos**	**Q19.3-UR61;Q17.3-UR56;**	**2**
		Relação entre patologias e tratamento	**Q17.3-UR58;**	**1**
		Patologias	**Q2.3-UR36; Q13.3-UR49;**	**2**
		De métodos de intervenção	**Q2.3-UR37; Q13.3-UR50**	**1**
		Incidir mais sobre	**Q1.3-U35;**	**1**

		acondicionamento		
		Alongamento do âmbito da acção	**Q1.3-UR41**	**1**
Opiniões sobre o curso	**Sugestões**	**Ajustar formação aos conhecimentos de cada formando**	**Q4.5-UR66;**	**1**
		Nível do curso ajustado para quem não é da área	**Q15.4-UR77;**	**1**
		Aprofundar o tema	**Q15.4-UR78**	**1**
		Explicar melhor o conteúdo dos Power Point (não apenas ler)	**Q5.4-UR67;**	**1**
		Prolongamento do curso	**Q1.4-UR62;**	**1**
		Alargar âmbito	**Q1.4-UR63**	**1**
		Mais prática	**Q19-UR82**	**1**
	Criticas	**Má gestão do tempo**	**Q13.4-UR75;**	**1**
		Desajustado para pessoas da área	**Q19..4-UR83;**	**1**
	Não responde		**Q2.4-UR64; Q3.4-0UR65; Q6.4-UR68; Q7.4-UR69; Q8.4-UR70; Q9.4-UR71; Q10.4-UR72; Q14.4-UR76; Q16.4-UR79; Q17.4-UR80;**	**10**
	Comentários	**Ausência de criticas**	**Q12.4-UR74; Q12.3-UR48**	**2**
		Satisfação	**Q11.4-UR73;**	**1**
Motivos/Interesses para a frequência do curso	**Pessoais**	**Enriquecimento pessoal**	**Q1.5-UR84; Q6.5-UR91; Q6.5-UR92; Q7.7-**	**7**

			UR94;Q18.5-UR109; Q12.5-UR100; Q9.5-UR97	
		Considera importante investir na sua formação	**Q4.5-UR88; Q4.5-UR89;**	**2**
			Q12.5-UR100	**1**
	Interesse pessoal e profissional 5	**Actualização de conhecimentos**	**Q11.5-UR99; Q8.5-UR96; Q15.5-UR105; Q13.5-UR101;**	**4**
		Prevenção do património	**Q5.5-UR90**	**1**
	Profissionais 5	**Trabalha na área**	**Q4.5-UR87:**	**1**
		Para resolver problemas profissionais	**Q7.7-UR95;Q14.5-UR103;**	**2**
		Enriquecimento profissional	**Q17.5-UR107;**	**1**
		Técnicas	**Q3.5-UR86**	**1**
	Académicos 5	**Doutoramento na área**	**Q10.5-UR98;**	**1**
		Consolidar conteúdos	**Q2.5-UR85; Q13-UR102; Q19.5-UR110; Q18.5-UR108**	**4**
		Currículo	**Q6.5-UR93;**	**1**
		Não responde	**Q16.5-UR106;**	**1**
Aplicabilidade profissional		**Não responde**	**Q3.6-UR114; Q5.6-UR116; Q6.6-UR117; Q7.6-UR118; Q8.6-UR119; Q8.6-UR119; Q9.6-UR120; Q13.6-UR125; Q16.6-UR128; Q17.6-UR130; Q18.6-UR131; Q19.6-UR132; Q11.6-UR122**	**12**

	Técnicas aprendidas	**Intervenções imediatas**	**Q4.6-UR115; Q1.6-UR111;**	**3**
		Composição do papel	**Q10.6-UR121;**	
		Aplicação prática das técnicas aprendidas	**Q12.6-UR124;**	**1**
		Intervenções possíveis nos documentos em exposição	**Q14.6-UR126;**	**1**
		Consolidação de matérias em destacamento	**Q15.UR127; Q15.6-UR128**	**2**
		Materiais que se podem usar	**Q15.6-UR128**	**1**
		Restaurar documentos	**Q12.6-UR123**	**1**
		Observação de intervenções práticas	**Q2.6-UR113**	**1**
Propostas para acções futuras		**Não responde**	**Q3.C-UR136; Q7.C-UR144; Q8.C-UR147; Q10.C-UR148; Q12.C-UR150; Q16.C-UR158; Q18.C-UR162**	**7**
	Técnicas especificas 12	**Restauro de metais**	**Q2.C-UR135; Q4.C-UR137; Q17.C-UR159; Q19.C-UR164;**	**4**
		Conservação preventiva	**Q4.C-UR138;**	**1**
		Restauro de emergência	**Q4.C-UR139; Q8.C-UR145;Q17.C-UR161; Q19.C-UR165**	**4**
		Acondicionamento	**Q15.C-UR154;**	**1**
		Limpeza de materiais	**Q8.C-UR145;Q14.C-UR155**	**2**
	Outras áreas de restauro	**De jardins**	**Q17.C-UR161**	**1**

	2	**Património imóvel**	**Q1.C-UR134**	
		Encadernação	**Q11.C-UR149;Q5.C-UR142**	**2**
	Património/História 7	**Museologia**	**Q19.C-UR163; Q13.C-UR151**	**2**
		Património artístico	**Q1.C-UR133; Q13.C-UR153**	**2**
		História Contemporânea	**Q5.C-UR140;**	**1**
		Preparação de documentos para exposições	**Q14.C-UR156**	**1**
		Importância da conservação do património	**Q5.C-UR143;**	**1**
	Arquivo 1	**Como pesquisar em Bibliotecas**	**Q5.C-UR141**	**1**
àreaProfissional	**Associada à área da formação**	**Conservação e restauro**	**Q2.D-UR167; Q4.D-UR169; Q13.D-UR178; Q17.D-UR183; Q19.D-UR185;Q15.D-UR181; Q11.D-UR176**	**7**
		Museus	**Q3.D-UR168;**	**1**
		Arquivo	**Q14.D-UR180**	**1**
		Artes Decorativas	**Q18.D-UR184**	**1**
		História da Arte	**Q6.D-UR171;**	**1**
		Estudos Clássicos	**Q7.D-UR172**	**1**
	Outras	**Engenharia Electrónica**	**Q5.D-UR170**	**1**
	Não responde		**Q1.D-UR166; Q8.D-UR173; Q9.D-UR174; Q10.D-UR175; Q16.D-UR182**	**5**

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Curso 1
CONSERVAÇÃO e RESTAURO DE DOCUMENTOS GRÁFICOS
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **" Conservação e Restauro de Documentos Gráficos"**, que decorreu entre os dias 12 e 14 de Setembro de 2007 procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise dos questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final da acção. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à recolha de dados foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria, que visam uma adaptação contínua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo.

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este é o principal instrumento de recolha das

temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida 19 questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 1), tendo-se verificado respostas por parte da totalidade dos participantes. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário.

3.1. Grau de satisfação

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1– péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), o Grau de satisfação dos participantes do curso encontra-se entre os valores 4 e 5, que correspondem, respectivamente, às valorações "Bom" e "Excelente". Desta forma, podemos afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto "**Desempenho do formador" (Média: 4.43);** como "**Conteúdos programáticos" (Média 4.16);** e **"Organização do curso" (Média 4.31).** No que respeita à categoria "Conteúdos programáticos", pudemos observar a existência de um item com uma média ligeiramente inferior a 4 **(3.96)**, correspondente a "**adequação ao nível dos conteúdos**".

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Os **pontos fortes** deste curso incidem essencialmente na sua orientação metodológica, no que diz respeito à qualidade da sua **componente prática** (11 unidades de registo) e **interligação com a teoria leccionada** (6 unidades de registo). A Disponibilização de uma **documentação de apoio** de qualidade e bem organizada é também consideravelmente mencionada (7 unidades de registo), a par da **qualidade da relação pedagógica** (7 unidades de registo)**.** Regista-se 1 participante que não responde a esta questão.

No que diz respeito a **pontos e melhorar** registam-se 8 participantes que não respondem a esta questão. As respostas distribuem-se por **Conteúdos teóricos específicos**: como apresentação de mais informação sobre patologias, acondicionamento e métodos de intervenção (8 unidades de registo); **Articulação entre teoria e prática**: com a apresentação de mais exercícios práticos (5 unidades de registo); **estrutura do curso**: no se refere ao número de formandos, tempo de duração do curso e acessibilidade dos formadores (4 unidades de registo); e Condições da sala (2 unidades de registo). As sugestões analisadas

passam essencialmente por adaptar o curso às necessidades individuais de cada formando (6 unidades de registo).

3.3. Sugestões/Criticas/Comentários

As sugestões analisadas passam, essencialmente, por **adaptar o curso às necessidades individuais de cada formando** (6 participantes). Um número bastante reduzido de participantes (2 inquiridos) fazem **comentários de satisfação geral** em relação ao curso e outros (2 participantes) criticam **a gestão do tempo e algum desajuste dos conteúdos** para pessoas que estudaram na área.

Registam-se 10 não respostas.

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

A **motivação pessoal** apresenta-se como a resposta mais frequente: com diversas resposta que apontam para uma necessidade de enriquecimento pessoal (7 Unidades de registo). Igualmente destacadas surgem as orientações simultaneamente **pessoais e profissionais**, relacionadas com o intuito de actualização de conhecimentos ou protecção do património (5 Unidades de Registo); **apenas profissional**: no sentido da resolução de problemas específicos ou enriquecimentos de um modo geral; e **académica,** sendo de mencionar situações de trabalhos de investigação ou necessidade de consolidação de conteúdos (5 UR – Unidades de Registo).

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

A maioria dos inquiridos assume que o curso teve como objectivo primários responder a **necessidades profissionais (68%),** sendo que os restantes registam **necessidades pessoais (38%).** A aplicabilidade/utilidade profissional da maioria dos respondentes remete para técnicas específicas que aprenderam no curso. Regista-se um inquirido que não responde a esta questão.

3.7. Propostas para acções futuras

A maioria das propostas incide em **técnicas específicas da área de Conservação e Restauro**: como conservação preventiva, restauro de emergência, acondicionamento e limpeza de materiais ou encadernações (12 UR); e na área de **Património/História,** com propostas no sentido da museologia, património artístico, história contemporânea ou preparação de documentos para exposições (7 UR). As restantes respostas passam por **outras áreas de restauro**, como de jardins, metais ou património imóvel (2UR); e Arquivo (1 UR). Registam-se 7 inquiridos que não respondem a esta questão. (ver tabela em anexo).

3.8. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional dos inquiridos, os dados revelam que um valor considerável de formandos se inserem na categoria de **profissionais em exercício (37%)**,

desempregados (26%) ou **estudantes (26**%). Os restantes distribuem-se entre **reformados (5%)** e não respondentes (5%). A **maioria dos inquiridos não se enquadra especificamente na área profissional do curso** (apenas 2 UR) como arquivos ou museus, mas em outras indirectamente associadas, tais como Estudos clássicos, História da Arte e Artes decorativas ou ainda inteiramente dissociadas como Engenharia electrónica.

Uma percentagem considerável de inquiridos tem como habilitação literária **Bacharelato ou Licenciatura (47%);** seguido de **Mestrado ou Doutoramento (21%)** e os restantes Ensino **Complementar (11%)**. Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 21%.

Para a grande maioria dos participantes esta foi a primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR (79%), sendo que os restantes já tinham frequentado actividades anteriores (21%).

O **principal meio de divulgação** pelo qual os participantes tomaram conhecimento do curso é o "**e-mail" (63%)**, seguido de **"Outros", não especificados (29%)**. Por último, surge a **comunicação social (5%) e site (5%)**.

4.Sintese Reflexiva

De forma a responder às necessidades e pontos a melhorar apontados pelos participantes será de considerar uma nova edição do curso com o objectivo de aprofundar determinados conteúdos específicos. Uma eventual redução do número de participantes poderá fazer com que todos usufruam melhor desta experiência. Já o alargamento do tempo de curso não nos parece a opção mais viável, uma vez que a experiência dos últimos anos de cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República, nos revelam que muitos participantes têm dificuldade em obter a disponibilidade de tempo que isso implica. Este aspecto vem confirmar-se novamente neste curso já que a maioria dos formandos são profissionais em exercício ou estudantes.

O facto da grande maioria dos inquiridos justificar a procura deste curso com necessidades profissionais vem acentuar a importância incontornável de um aumento dos exercícios práticos e exemplos concretos que resolvam problemas específicos da actividade profissional de cada um. Também os estudantes da área procuram mais situações práticas que simulem a vida laboral activa do que reforços de teoria ou revisão/reciclagem de conteúdos.

Muito embora as orientações dos cursos de formação promovidos pelo MPR tenham seguido sempre uma visão centrada nos participantes, partindo das necessidades por estes expressas, este aspecto terá que ser continuamente melhorado e cada vez mais evidenciado na própria metodologia preconizada pelos formadores. Neste sentido, poderá integrar-se um módulo no início de cada formação que dê espaço à partilha das realidades e problemas de cada formando ou mesmo fazer esse levantamento num momento anterior ao início do curso, através de um pequeno questionário enviado por via electrónica.

Listagem de unidade de registo

Curso 1

Conservação e Restauro de Documentos Gráficos (Dias 29 e 31 de Outubro de 2008)

Questionários 1 a 17

Questão 2 – Pontos fortes do curso

Q1. 2	UR1: A actividade prática que acompanha toda a teoria leccionada
Q1.2	UR2: Formadora muito experiente
	UR3: (formadora) Muito articulada
	UR4: facilidade na compreensão do material
	UR5: Casos práticos interessantes
Q3.2	UR6: Aplicação prática da teoria ministrada
Q4.2	UR7: Fornecimento de todo o tipo de documentação e material necessário
	UR8: Acessibilidade das formadoras
	UR9: Componente prática
Q5.2	UR9: Aspectos de execução prática
	UR10: Mostra dos materiais
Q6.2	UR11: Exercícios práticos
Q7.2	UR12: A capacidade de a Prof. Katia Bittencourt de transmitir os seus conhecimentos de modo muitíssimo claro e apelativo
Q8.2	UR13: Os pontos fortes foram os práticos
Q9.2	UR14: Dimensão pragmática (aplicação da formação)
	UR15:Capacidade de apresentação da matéria (informação) elementar
Q10.2	UR16: Conteúdos sobre composição do papel
Q11.2	UR17: Boa alternância de teoria com a parte prática
Q12.2	UR18: A parte prática do curso
Q13.2	UR19: Penso que este curso pode ser interessante para pessoas com um nível de conhecimento escasso em relação a esta matéria
	UR20: dá-me uma abordagem bastante sintética
	UR21: (bastante sintética e) Prática da conservação e restauro
Q14.2	UR22: Carácter prático do curso
	UR23: A perspectiva teórica foi complementada com tarefas práticas úteis

UR24: (úteis e) Elucidativas

Q15.2 UR25: A importância da coordenação entre a parte prática e teórica

UR26: A informação bibliográfica

UR27: (e de) aquisição de materiais da área

Q16.2 UR28: Não responde

Q17.2 UR29: O contexto prático foi muito bom

Q18.2 UR30: Penso que a parte prática tem bastante peso cursos Como este pois dá uma melhor noção do tema

Q19.2 UR31: Contacto com os materiais utilizados

UR32: Prática de exercício de trabalho de restauro

UR33: Fornecimento de documentação

Questão 3 – Saliente os pontos a melhorar

Q1.3 UR34: Alongamento do âmbito de acção (livros etc)

UR35: Incidir mais sobre o acondicionamento

Q2.3 UR36:Informação sobre patologias

UR37: (informação sobre) métodos de intervenção

Q3.3 UR38: Maior duração da acção

Q4.3 UR39: Maior quantidade de exercícios práticos na medida em que muitos formadores (nota: formandos?) já têm conhecimentos teóricos

Q5.3 UR40: Não responde

Q6.3 UR41: Utilização de espaços mais amplos

Q7.3 UR42: Seria preferível um número menor de participantes

UR43: A duração poderia prolongar-se até sábado

Q8.3 UR44: Não responde

Q9.3 UR45: Não responde

Q10.3 UR46: Não responde

Q11.3 UR47: È um curso para um número menor de participantes

Q12.3 UR48: Não tem pontos a melhorar porque o curso está muito bom

Q13.3 UR49: As apresentações podiam ter mais imagens para elucidar as pessoas nomeadamente a nível de patologias

UR50: (As apresentações em Power Point podiam ter mais imagens para elucidar as pessoas nomeadamente a nível de patologias) e métodos de intervenção

UR51: A articulação entre teoria e prática poderia ter sido melhor programada

Q14.3 UR52: Não responde

Q15.3 UR53: Um maior aprofundamento do Power Point principalmente na parte das intervenções de conservação e restauro (casos reais)

Q16.3 UR54: Mais espaço
UR55: Possibilidade de guardar sacos, guarda-chuvas, casacos

Q17.3 UR56: No contexto teórico poderiam abordar melhor os princípios de conservação e restauro
UR57: Servir ou aplicar uma metodologia de intervenção em conservação e restauro de documentos gráficos
UR58: Expor uma melhor a relação entre patologias/tratamento

Q18.3 UR59: Não responde

Q19.3 UR60: Maior interacção a nível prático salientando várias possibilidades de execução
UR61: Identificação de patologias em documentos

Questão 4 - Deixe aqui outros comentários/sugestões/criticas quanto ao curso:

Q1.4 UR62: Podia ter uma maior duração
UR63: Alargar o âmbito para livros e encadernações

Q2.4 UR64: Não responde

Q3.4 UR65: Não responde

Q4.5 UR66: Tendo em conta que existem pessoas que já têm conhecimentos sobre o assunto deveria ser feita uma distinção ou uma selecção dos formandos, ou seja, para quem não é da área poderia existir mais carga horária para sessões teóricas

Q5.4 UR67: A apresentação de Power Point poderia ser melhorada como uma melhor apresentação do professor, em vez de o ler simplesmente

Q6.4 UR68: Não responde

Q7.4 UR69: Não responde

Q8.4 UR70: Não responde

Q9.4 UR71: Não responde

Q10.4 UR72: Não responde

Q11.4 UR73: Fico muito satisfeita com o curso

Q12.4 UR74: Não tenho criticas

Q13.4 UR75: A gestão do tempo não foi a melhor pois houve vários momentos, espaços de tempo em que estive parada

Q14.4 UR76: Não responde

Q15.4 UR77: O curso tem um nível adequado para quem não é da área

UR78: Pelo que poderia ter um maior grau de aprofundamento

Q16.4 UR79: Não responde

Q17.4 UR80: Não responde

Q18.4 UR81: Não responde

Q19.4 UR82: A meu ver o curso deveria ter uma participação mais a nível prático

UR83: (A meu ver o curso deveria ter uma participação mais a nível prático) Tendo em conta que os conhecimentos adquiridos a nível teórico são já do conhecimento de quem exerce ou é especializado na área de Conservação e restauro

Questão 5 – Quais foram os principais motivos/interesses que determinaram a sua inscrição nesta acção?

Q1.5 UR84: Enriquecimento pessoal para uma possível aplicação prática

Q2.5 UR85: Procura de conhecimentos mais vastos numa área pouco aprofundada na licenciatura

Q3.5 UR86: Aprendizagem de técnicas preventivas e interventivas

Q4.5 UR87: Trabalho na área de Conservação e Restauro

UR88: Considero bastante importante investir na minha formação

UR89: (Considero bastante importante investir na minha formação) pelo que todos os cursos do género me interessam

Q5.5 UR90: A prevenção do património

Q6.5 UR91: Interesse pela área

UR92: Aquisição de novos conhecimentos

UR93: Importante para o currículo

Q7.7 UR94: Interesse por documentos gráficos em geral

UR95: Desejo de contribuir para a conservação e restauro de documentos gráficos da biblioteca da Faculdade de Letras da UL, na parte de Estudos Clássicos

Q8.5 UR96: Estar actualizada nas novas técnicas

Q9.5 UR97: Aquisição de conhecimento no campo da conservação e restauro de documentos gráficos

Q10.5 UR98: Doutoramento em caracterização de documentos em suporte de papel por técnicas de raio-X

Q11.5 UR99: Interesse profissional e Pessoal
Q12.5 UR100: Aprender a conservar e restaurar documentos
Q13.5 UR101: Estar interessada em conhecer diferentes abordagens de técnicas e conhecimentos
UR102: (tal como) Consolidar algumas bases de conhecimento
Q14.5 UR103: Saber com maior segurança como intervir em pequenas tarefas, pequenos restauros necessários às colecções pelas quais tenho responsabilidades de preservação e restauro
Q15.5 UR104: Adquirir um maior conhecimento quanto à identificação de materiais e técnicas
UR105: Estar a par de outras metodologias usadas na área dos documentos gráficos (casos práticos)
Q16.5 UR106: Não responde
Q17.5 UR107: Para melhor enriquecimento profissional
Q18.5 UR108: Completar a minha formação
UR109: Curiosidade sobre o tema
Q19.5 UR110: Conhecer e adquirir maior experiencia a nível prático na área da conservação e restauro de documentos gráficos, uma vez que os meus conhecimentos eram meramente teóricos

Questão 6 – Se esta acção proporcionou respostas no seu âmbito profissional, saliente os conteúdos de maior utilidade/aplicabilidade na sua actividade profissional

Q1.6 UR111: A conservação preventiva
UR112: Acções de socorro imediato sobre a colecção
Q2.6 UR113: Observação de intervenção de algumas peças expostas
Q3.6 UR114: Não responde
Q4.6 UR115: Tendo em conta que já possuía, por meio escolar, os conhecimentos teóricos, a componente prática foi importante na medida em que aprendi (ainda que muito geral) as intervenções imediatas em documentos gráficos
Q5.6 UR116: Não responde

Q6.6 UR117: Não responde

Q7.6 UR118: Não responde
Q8.6 UR119: Não responde
Q9.6 UR120: Não responde
Q10.6 UR121: Composição do papel ao longo dos tempos
Q11.6 UR122: Não responde
Q12.6 UR123: Restaurar documentos
UR124: Aplicar as técnicas aprendidas
Q13.6 UR125: Não responde
Q14.6 UR126: Noções muito úteis, principalmente nas acções a desenvolver perante documentos que integram a exposição
Q15.6 UR127: Algumas técnicas de restauro de documentos como por exemplo a consolidação de matérias em destacamento.
UR128: E os materiais que se podem utilizarem
Q16.6 UR129: Não responde
Q17.6: UR130: Não responde
Q18.6: UR131: Não responde
Q19.6 UR132: Não responde

Questão C – Propostas para acções futuras

Q1.C UR133: Património Artístico
UR134: Conservação de património imóvel

Q2.C UR135: Restauro de Metais
Q3.C UR136: Não responde
Q4.C UR137: Conservação e restauro de metais
UR138: Conservação preventiva
UR139: Restauro de emergência
Q5.C UR140: Historia Contemporânea – dos finais de Zan….(verificar isto, não entendo a caligrafia) ao início da Ditadura
UR141: A pesquisa em bibliotecas e arquivos da documentação dos últimos 200 anos
UR142: Reprodução do livro antigo – encadernação
Q6.C UR143: A importância de preservar o património
Q7.C UR144: Não responde
Q8.C UR145: Limpeza e lavagem húmida
UR146: Preparação para exposições

Q9.C UR147: Não responde
Q10.C UR148: Não responde
Q11.C UR149: Curso de encadernação
Q12.C UR150: Não responde
Q13.C UR151: Museologia (gestão por exemplo)
UR152: Temas de outras áreas de conservação e restauro
UR153: Património (gestão)
Q14.C UR154: Limpeza de documentos
UR155: Acondicionamento
UR156: Preparação de documentos para exposições
Q15. C UR157: No âmbito de documentos gráficos, mas uma acção mais especifica, como acondicionamento, materiais e técnicas
Q16.C UR158: Não responde
Q17.C UR159: Conservação e restauro de Metais
UR160: Restauro de emergência
UR161: Conservação e restauro de jardins
Q18.C UR162: Não responde
Q19.C UR163: Museologia
UR164: Conservação e restauro de metais
UR165: Conservação preventiva

Questão D – Outras Informações: área profissional

Q1.D UR166: Não responde
Q2.D UR167: Conservação e restauro
Q3.D UR168: Museus
Q4.D UR169: Conservação e restauro
Q5.D UR170: Engenharia electrónica
Q6.D UR171: História da Arte
Q7.D UR172: Estudante a frequentar o primeiro ano de mestrado em estudos clássicos
Q8.D UR173: Não responde
Q9.D UR174: Não responde
Q10.D UR175: Não responde
Q11.D UR176: Restauro
Q12.D UR177: Não responde
Q13.D UR178: Conservação e restauro
Q14.D UR180: Arquivo
Q15.D UR181: Conservadora – restauradora (pintura e documentos gráficos)

Q16.D UR182: Não responde
Q17.D UR183: Conservação e restauro
Q18.D UR184: Artes decorativas
Q19.D UR185: Conservação e restauro

Curso 4

"Oficinas de Expressão Artística em Museus" (dias 12 a 14 de Novembro 2008)

Categorias	Sub-Categorias	Indicadores	Unidades de Registo	Frequência UR
Pontos fortes do curso	**Ambiente em sala de formação**	**Riqueza da Interacção entre os intervenientes**	**Q102-UR2; Q2.2-UR3; Q3.2-UR7; Q3.2-UR6; Q4.2-UR9; Q6.2-UR14**	**6**
	Formadores	**Qualidade/adequação**	**Q3.2-UR8;Q5.2-UR12; Q5.2-UR13; Q2.2-UR5**	**4**
	Estratégias pedagógicas	**Componente prática**	**Q1.2-UR1;Q2.2-UR4; Q4.2-UR11**	**3**
		Aplicabilidade dos conteúdos às diversas instituições	**Q4.2-UR10;**	**1**
Pontos a melhorar	**Componente prática**	**Mais prolongada**	**Q2.3-UR16; Q3.3-UR17; Q4.3-UR19**	**3**
	Não responde		**Q1.3-UR15**	**1**
Opiniões sobre o curso	**Sugestões**	**Módulos de expressão dramática**	**Q4.3-UR18; Q5.3-UR20; Q6.3-UR21;Q2.4-UR23;**	**4**
	Comentários	**Superou as expectativas**	**Q2.4-UR24**	**1**
	Não responde		**Q1.4-UR22: Q3.4-UR25; Q4.4-UR26; Q5.4-UR27; Q6.4-UR28**	**5**
Motivos/Interesses para a frequência do curso	**Profissionais e pessoais**	**Aprender novas técnicas**	**Q2.5-UR31; Q2.5-UR32; Q1.5-UR29;**	**3**
		Adquirir novos	**Q2.5-UR33; Q3.5-UR35;**	**2**

		conhecimentos		
		Adquirir competências	**Q3.5-UR34;**	**1**
		Intercambio de experiencias	**Q1.5-UR30; Q3.5-UR36; Q5.5-UR39; Q4.5-UR38**	**4**
	Pessoais	**Interesse**	**Q4.5-UR37;**	**1**
	Não responde		**Q6.5-UR40**	**2**
Aplicabilidade profissional	**Geral**	**Todos os conteúdos foram relevantes**	**Q2.6-UR43; Q4.6-UR45**	
	Conteúdos específicos	**Expressão artística**	**Q1.6-UR41**	**1**
		Expressão narrativa	**Q2.6-UR42**	**1**
		Criatividade	**Q5.6-UR46**	**1**
		Não responde	**Q6.6-UR47**	**1**
Propostas para acções futuras	**Arte/Expressões**	**Expressão dramática**	**Q1.C-UR48; Q6.C-UR56**	**2**
		História da Arte contemporânea	**Q1.C-UR50**	**1**
	Património	**Conservação e restauro**	**Q4.C-UR52;**	**1**
	Museologia	**Desenvolvimento Nacional**	**Q4.C-UR54**	**1**
	Cidadania	**Na sociedade actual**	**Q4.C-UR54**	**1**
	Não responde		**Q2.C-UR50; Q3.C-UR51; Q5.C-UR55**	**3**
Área Profissional	**Relacionada com área de formação**	**Serviços educativos**	**Q2.D-UR58; Q6.D-UR62;Q4.D-UR60**	**3**
		Museus	**Q3.D-UR59**	**1**
		Animação	**Q5.D-UR61**	**1**
		História da Arte	**Q1.D-UR57**	**1**

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Curso 4
OFICINAS DE EXPRESSÃO ARTÍSTICA EM MUSEUS
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **"Oficinas de Expressão Artística em Museus"**, que decorreu entre os dias 12 a 14 de Novembro de 2008 procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise dos questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final da acção. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à recolha de dados foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria, que visam uma adaptação contínua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo.

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este é o principal instrumento de recolha das

temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 4), tendo-se verificado respostas por parte de 6 participantes num total de 8. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário.

3.1. Grau de satisfação

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1 – péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), o Grau de satisfação dos participantes do curso encontra-se entre os valores 4 e 5, que correspondem, respectivamente, às valorações "Bom" e "Excelente". Desta forma, podemos afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto ao **Desempenho dos formadores (Média global da categoria 4.6)**, que se refere especificamente a cada um dos módulos leccionados; ao "**Desempenho global do formador" (Média global da categoria 4.7);** como "**Conteúdos programáticos" (Média Global da categoria 4.5);** e **"Organização do curso" (Média global da categoria 4.2).**

Nos valores correspondentes ao desempenho dos formadores por módulos verifica-se que o **módulo 2** apresenta um valor ligeiramente inferior à generalidade dos dados **(média do item: 4.0)**, à semelhança do item "**meios de apoio à aprendizagem" (média do item: 4.2)**, contido na categoria "desempenho global dos formadores". Também na categoria "Conteúdos programáticos" podemos encontrar itens com valores médios semelhantes, tais como **"Interesse e Pertinência" (4.2)** e **"Adequação ao nível dos conhecimentos" (Média do item: 4.4)** e **"Articulação/Coerência entre os módulos" (4.4)**. Ainda na categoria **"Organização"** podemos verificar uma situação simular no item **"Qualidade e adequação da documentação" (4.0).**

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Os **pontos fortes** deste curso prendem-se essencialmente com questões ligadas à qualidade e **riqueza do ambiente em sala** (6 UR); **Qualidade dos formadores** (4UR) e à **adequação das estratégias pedagógicas**, nomeadamente a componente prática (4 UR). Já os **pontos a melhora**r incidem no desejo de um **prolongamento do curso** em termos de tempo (3UR). Regista-se um inquirido que não responde a esta questão.

3.3. Sugestões/Críticas/Comentário

Nesta questão os inquiridos dividem-se entre os que sugerem a inserção de módulos de expressão dramática (4 UR), os que não respondem (5 UR) e um comentário relativamente ao facto do curso ter superado ás expectativas iniciais (1 UR).

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

Os dados recolhidos nesta questão distribuem-se entre os inquiridos que respondem que as motivações são **simultaneamente pessoais e profissionais**, por reunir interesse pessoal com o interesse pela oportunidade de partilha de experiencia e aquisição de novas competências (10 UR); e **interesses meramente pessoais** (1 UR). Regista-se um não respondente.

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

A maioria dos inquiridos assume que o curso teve como objectivo primários responder a **necessidades profissionais (83%),** sendo que os restantes registam **necessidades pessoais (17%).** A **aplicabilidade/utilidade profissional** da maioria dos respondentes remete para **conteúdos específicos que aprenderam no curso** (5 UR), tais como Expressão narrativa ou criatividade; havendo também indicadores de uma aplicabilidade geral do curso (2 UR). Regista-se um não respondente.

3.7. Propostas para acções futuras

Os dados recolhidos nesta questão reflectem propostas ligadas à Expressão Dramática (2UR), História da Arte Contemporânea (1 UR), Conservação e Restauro (1UR), desenvolvimento da museologia nacional (1UR), e cidadania na sociedade actual (1UR). Regista-se um participante que não responde.

3.8. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional dos inquiridos, os dados revelam que um valor considerável de formandos são **profissionais em exercício (83%)**, ou apresentam **outra situação não especificada (17 %),** sendo que **a maioria pertence (estuda ou trabalha) na área do curso** (6 UR).

A grande maioria dos inquiridos tem como habilitação literária **Bacharelato ou Licenciatura (67%);** seguido de **Mestrado ou Doutoramento (33%)**.

Para a grande maioria dos participantes esta **não foi a primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR (67%)**, sendo que os restantes nunca frequentaram actividades anteriores (33%).

O **principal meio de divulgação** pelo qual os participantes tomaram conhecimento do curso é o "**e-mail" (83%)**, seguido de **"Outros", não especificados (17%)**.

4.Sintese Reflexiva

Em primeiro lugar é necessário justificar que a afluência relativamente fraca neste curso (8 participantes) pode ter tido origem no facto da divulgação do programa estar nessa altura a decorrer numa fase inicial, havendo a possibilidade de não terem sido atingidos todos potenciais interessados atempadamente.

Em relação aos resultados da satisfação mais baixos (menos que 4.5) relativamente às diversas categorias apresentadas na primeira questão "Grau de Satisfação", sendo questões de resposta fechada, será difícil aferir quais poderão ter sido os factores que deram origem a estes valores. Muito embora estes dados representem flutuações pouco relevantes em relação aos valores médios globais, são encarados como indicadores para uma eventual reedição.

Tendo em conta que a grande maioria dos participantes neste curso procurava a respostas a questões profissionais, que grande parte dos inquiridos são profissionais qualificados ou altamente qualificados no activo, uma nova edição deste curso deverá corresponder a uma formação de carácter avançado e muito direccionado para questões especificas de forma a responder às elevadas exigências deste público.

Uma acção a desenvolver de futuro terá que passar por uma participação activa dos formandos na sua própria construção programática e delimitação de conteúdos centradas nos problemas expostos previamente pelos formados, no sentido de ajustar a formação à medida das suas realidades.

Neste sentido, poderá integrar-se um módulo no início de cada formação que dê espaço à partilha das realidades e problemas de cada formando ou mesmo fazer esse levantamento num momento anterior ao início do curso, através de um pequeno questionário enviado por via electrónica.

Para responder à fraca afluência neste curso o próxima programa terá que ser estruturado e divulgado com uma maior antecedência à data de início do mesmo.

Listagem de unidade de registo

Curso 4

"Oficinas de Expressão Artística em Museus" (dias 12 a 14 de Novembro 2008)

Questionários 1 a 6

Questão 2 – Pontos fortes do curso

Q1.2 UR1: A componente prática que foi fomentada por alguns formadores
UR2: (A componente prática que foi fomentada por alguns formadores) e a partilha de experiencias

Q2.2 UR3: A partilha e interacção de experiencias entre os diversos participantes e os formadores
UR4:A aplicação e demonstração prática dos conteúdos teóricos
UR5: (A aplicação e demonstração prática dos conteúdos teóricos) muito bem explicados pelos explorados/expostos pelos formadores

Q3.2 UR6: Contacto com diversas realidades
UR7: Troca de experiencias
UR8: Formadores contratados

Q4.2 UR9: Os pontos que me pareceram mais fortes foram a partilha e aplicação dos módulos da acção de formação entre os formandos
UR10: (e a) Tomada de consciência da possibilidade de execução de diversas hipóteses de actividades nas diversas instituições presentes
UR11: (Assim como) a aprendizagem de técnicas nas diferentes oficinas apresentadas

Q5.2 UR12: Estratégias adoptadas pelos formadores
UR13: (Estratégias adoptadas pelos formadores) os quais usaram uma componente...verificar a palavra seguinte – caligrafia ilegível

Q6.2 UR14: Participação

Questão 3 – Saliente os pontos a melhorar

Q1.3 UR15: Não responde

Q2.3 UR16: Tempo para componente prática em cada um dos módulos pelos próprios formadores

Q3.3 UR17: Pensar na hipótese de depois de uma primeira parte teórica darem-nos a possibilidade de pôr em prática esse conhecimentos para sermos orientados

Q4.3 UR18: Apenas propunha um maior número de módulos como por exemplo na área da dramatização, entre outras

UR19: (e no) desenvolvimento de mais ateliers exemplificativos

Q5.3 UR20: Incluía um módulo de exemplificação dramática

Q6.3 UR21: Apresentação de um novo módulo direccionado para a expressão dramática

Questão 4 – Deixe aqui os seus comentários/sugestões/criticas

Q1. 4 UR22: Não responde

Q2. 4 UR23: Módulo de expressão dramática no programa

UR24: Excelente, superou as expectativas

Q3.4 UR25: Não responde

Q4.4 UR26: Não responde

Q5.4 UR27: Não responde

Q6.4 UR28: Não responde

Questão 5 – Quais foram os principais motivos/interesses que determinaram a sua inscrição neste acção

Q1.5 UR29: Adquirir novos conhecimentos

UR30: (e) conhecer realidades de outras instituições

Q2.5 UR31: Aprender novas técnicas/

UR32: (Aprender novas técnicas/) Fundamentos de dinamização de grupos

UR33: Adquirir novos conhecimentos na área da Educação pela Arte

Q3.5 UR34: A possibilidade de adquirir novas competências

UR35: (adquirir) novos conhecimentos na concepção de oficinas de expressão artística em museus

UR36: Ter contacto com outras pessoas do meio

Q4.5 UR37: Um dos principais motivos foi o interesse por esta Área

UR38: e o ingresso no serviço educativo na unidade museológica onde estou a trabalhar

Q5.5 UR39: Intercambio de experiencias

Q6.5: UR40: Não responde

Questão 6 – se esta acção lhe proporcionou respostas do seu âmbito profissional, saliente os conteúdos de maior utilidade/aplicabilidade na sua actividade profissional

Q1.6 UR41: Expressão Artística
UR42: Expressão narrativa
Q2.6 UR43: Qualquer um dos conteúdos
Q3.6 UR44: Não responde
Q4.6 UR45: Penso que todos os módulos apresentados foram úteis no desenvolvimento e aplicação em futuras actividades no museu onde trabalho
Q5.6 UR46: A criatividade
Q6.6 UR47: Não responde

Questão C – Propostas para acções futuras

Q1.C UR48: Expressão dramática (serviço educativo)
UR49: História da Arte Contemporânea
Q2.C UR50: Não responde
Q3.C UR51: Não responde
Q4.C UR52: Prática de conservação e restauro no património móvel e imóvel
UR53: A cidadania e a sociedade actual
UR54: Desenvolvimento da museologia nacional
Q5.C UR55: Não responde
Q6.C UR56: Expressão dramática

Questão D – Outras Informações: área profissional

Q1.D UR57: História da Arte
Q2.D UR58: Serviços Educativos
Q3.D UR59: Ensino/Colaboração no museu
Q4.D UR60:Artes decorativas, inventário e investigação, serviços educativos
Q5.D UR61: Técnico de animação
Q6.D UR62: Serviço Educativo

Curso 6

Concepção de Conteúdos e Recursos Pedagógicos (Dias 10 a 12 de Dezembro 2008)

Categorias	Sub-Categorias	Indicadores	Unidades de Registo	Frequência UR
Pontos fortes do curso	**Ambiente em sala de formação**	**Troca de experiencias**	**Q6.2-UR2; Q8.2-UR13**	**2**
		Permitiu criar contactos	**Q6.2-UR7;**	**1**
	Estratégias pedagógicas	**Disponibilização de bibliografia**	**Q6.2-UR8;**	**1**
		Exemplo	**Q9.2-UR16**	**1**
		Potenciaram aprendizagens	**Q8.2-UR11;Q9.2-UR15;**	**2**
		Com conteúdos que abriram perspectivas novas	**Q1.2-UR1; Q9.2-UR14**	**2**
	Formadores	**Profissionalismo**	**Q3.2-UR3;**	**1**
		Capacidade de comunicação	**Q4.2-UR4;**	**1**
		Interacção com formandos	**Q7.2-UR9; Q8.2-UR12;**	**2**
		Experiencia	**Q11.2-UR17**	**1**
Pontos a melhorar	**Equipamentos/Materias**	**Data-show**	**Q6.3-UR24;Q7.3-UR27;Q7.3-UR26;Q9.3-UR21;Q11.3-UR34; Q6.4-UR40**	**5**
		Espaço para formação desadequado	**Q9.3-UR32;Q9.3-UR30;Q7.3-UR25**	**3**
	Cumprimento de	**Pontualidade**	**Q1.3-UR18; Q6.3-UR23;**	**2**

	horários	**Cumprimento de horário de almoço**	**Q8.3-UR28;**	**1**
		Tempo para visitar o museu	**Q8.3-UR29**	**1**
	Exemplos	**Módulo V – Avaliação**	**Q10.3-UR33**	**1**
		Explorar melhor a imagem	**Q4.3-UR21;Q10.3-UR33**	**2**
	Não responde		**Q2.3-UR19; Q2.3-UR20;Q5.3-UR22;**	**3**
Opiniões sobre o curso	**Comentários**	**Lanche simpático**	**Q8.4-UR44;Q11.4-UR51**	**2**
		Foi interessante	**Q10.4-UR49**	**1**
		Correspondeu às expectativas	**Q9.4-UR46;Q10.4-UR50**	**2**
		Bem estruturado	**Q3.4-UR37**	
		Útil	**Q9.6-UR91**	
		Combate alguma iliteracia da imagem	**Q4.4-UR38**	
	Criticas	**Muito caro tendo em conta as condições do equipamento**	**Q9.4-UR45;**	**1**
		Ausência de uma das formadoras divulgadas	**Q8.4-UR43**	**1**
		Muito geral	**Q7.4-UR41**	**1**
	Sugestões	**Deve ser mais prático**	**Q7.4-UR42; Q9.4-UR47;Q9.4-UR48**	**3**
	Não responde		**Q1.4-UR35; Q2.4-UR36; QQ5.4-UR39**	
Motivos/interesses para a frequência do curso	**Pessoais**	**Enriquecimento pessoal**	**Q6.5-UR58; Q8.5-UR64; Q9.5-UR69;Q9.5-UR68; Q2.5-UR53**	**5**

		Realizar-se no MPR	**Q2.5-UR54**	**1**
		O cancelamento de um curso anterior	**Q3.5-UR55**	**1**
	Aquisição de conhecimento	**Para criar conteúdos de qualidade**	**Q7.5-UR63;**	**1**
		Para utilizar novos recursos/critérios	**Q7.5-UR63; Q8.5-UR65; Q8.5-UR66**	**3**
		Para mobilizar novos públicos	**Q4.5-UR56**	**1**
	Profissionais	**Mobilizar aprendizagens para o local de trabalho**	**Q6.5-UR61; Q9.5-UR67.1; Q9.5-UR67.2; Q6.5-UR58; Q9.6-UR88**	**4**
		Actualização de conhecimentos	**Q10.5-UR71;**	**1**
		Aquisição de experiencia	**Q10.5-UR70; Q10.5-UR71**	**2**
		Currículo	**Q6.5-UR60**	**1**
		Não responde	**Q1.5-UR52**	**1**
Aplicabilidade profissional do curso	**Avaliação**	**De recursos pedagógicos**	**Q2.6-UR76; Q3.6-UR78; Q7.6-UR85**	**3**
	Concepção/aplicação prática	**De recursos pedagógicos**	**Q2.6-UR77; Q8.6-UR86; Q8.6-UR87;Q2.6-UR74; Q10.6-UR92**	**5**
		De conteúdos pelas tecnologias	**Q7.6-UR84; Q7.6-UR85; Q11.6-UR93**	**3**
		De actividades concretas	**Q9.6-UR89**	**1**
		De actividades mais reflectidas	**Q6.6-UR83;Q6.6-UR82**	**2**
	Conteúdos	**Teóricos muito relevantes**	**Q9.6-UR90;**	**1**
		Absorção de novas	**Q4.6-UR80**	**1**

		capacidades		
	Não responde		**Q1.6-UR73; Q5.6-UR81**	**2**
Propostas para acções futuras	**Património/História**	**Organização de arquivos**	**Q3.C-UR96; Q10.C-UR**	**2**
		Gestão do património	**Q3.C-UR97;Q6.C-UR100;**	**2**
		História do sec XX	**Q7.C-UR102;**	**1**
		Conservação e restauro	**Q10.C-UR109**	**1**
	Cidadania	**Poder local**	**Q11.C-UR111**	**1**
		Direitos e deveres do cidadão	**Q7.C-UR103;**	**1**
	Serviços públicos em museus	**Bibliotecas**	**Q10.C-UR110;**	**1**
		Projectos culturais	**Q6.C-UR101**	**1**
		Serviços educativos	**Q9.C-UR105; Q9.C-UR106:Q9.C-UR107;Q2.C-UR95**	**4**
	Não responde		**Q1.C-UR94; Q4.C-UR98: Q5C-UR99;Q8.D-UR-UR104**	**4**
Área profissional	**Associada à área de formação**	**Serviços Educativos**	**Q8.D-UR119; Q9.D-UR120**	
		Patrimonio/historia	**Q2.D-UR113;Q10.D-UR121;Q11.D-UR122**	
	Não responde		**Q1.D-UR112; Q5.D-UR114;Q7.D-UR118**	

Listagem de unidade de registo

Curso 6

Concepção de Conteúdos e Recursos Pedagógicos (dias 10 a 12 de Dezembro 2008)

Questionários 1 a 11

Questão 2 – Pontos fortes do curso

Q1.2 UR1: Conteúdos e oradores
Q2.2 UR2: Não responde
Q3.2 UR3: O profissionalismo puro dos formandos
Q4.2 UR4: Optimização das competências de linguística e de comunicação
Q5.2 UR5: Não responde
Q6.2 UR6: Troca de experiencia
UR7: Estabelecimento de contactos
UR8: Bibliografia fornecida
Q7.2 UR9: A boa interacção entre os participantes e formadores
UR10: (A boa interacção entre os participantes e formadores) excepto com a Dra. Ana Duarte
Q8.2 UR11: Algumas aprendizagens efectuadas
UR12: A dinâmica com os formandos e formadores
UR13: Troca de Experiencias
Q9.2 UR14: Os conteúdos abordados nos módulos abriram-nos os horizontes e deram-nos orientações para pesquisas futuras
UR15: Ajudaram-nos a consolidar algumas aprendizagens e a realizar outras
Q10.2: UR16: Módulo III
Q11.2 UR17: A experiencia transmitida pelos formadores

Questão 3 – Saliente os pontos a melhorar

Q1.3 UR18: Pontualidade
Q2.3 UR19: Não responde
Q3.3 UR20: Não responde
Q4.3 UR21: Como explorar melhor, e cada vez melhor, a imagem
Q5.3 UR22: Não responde
Q6.3 UR23: Cumprimento de horários

UR24: Falta de Planeamento realista das apresentações (não previram o tempo das perguntas)

Q7.3: UR25: A sala é um pouco claustrofóbica

UR26: A ligação ao datashow-computador

Q8.3 UR27: As condições técnicas (rectroprojector)

UR28: O cumprir de horários de almoço

UR29: A possibilidade dos formadores terem possibilidade de tempo para visitar as exposições do museu

Q9.3: UR30: O espaço físico

UR31: As tecnologias utilizadas (o data show por vezes não funcionou)

UR32: O espaço não é adequado, principalmente a disposição das mesas face á disposição dos slides

Q10.3 UR33: Módulo V – Avaliação

Q11.3 UR34: O equipamento de projecção

Questão 4 – Deixe aqui outros comentários/sugestões/criticas quanto ao curso

Q1.4 UR35: Não responde

Q2.4 UR36: Não responde

Q3.4 UR37: Acção de formação muito bem estruturada

Q4.4 UR38: Combate alguma iliteracia da imagem

Q5.4 UR39: Não responde

Q6.4 UR40: Questão do Data show provocou interrupções

Q7.4 UR41: Muito geral

UR42: Pouco prático

Q8.4 UR43: A ausência da Prof. Doutora Isabel Janeiro que gostaria que estivesse presente, tal como foi divulgado

UR44: Ideia do lanche interessante

Q9.4 UR45: Penso que o curso tem um valor muito elevado face ás condições físicas que o museu proporcionou

UR46: (Penso que o curso tem um valor muito elevado face ás condições físicas que o museu proporcionou) contudo valeu a pena pelos conteúdos que foram abordados

UR47: Em relação ao curso em si, sugiro que seja mais prático

UR48: Apenas a Dra. Sara Bahia nos colocou numa actividade prática

Q10.4 UR49: De um modo geral o curso tornou-se bastante interessante
UR50: (De um modo geral o curso tornou-se bastante interessante) Correspondendo ás expectativas
Q11.4 UR51: Foi simpático oferecer café a biscoitos no intervalo

Questão 5 – Quais foram os principais motivos/interesses que determinaram a sua inscrição no curso?

Q1.5 UR52: Não responde
Q2.5 UR53: A temática
UR54: Pertencer aos cursos de formação do MPR
Q3.5 UR55: O facto de não se ter realizado a acção para Arquivos. E ainda bem acrescento eu!
Q4.5 UR56: Aumentar, desenvolver a fazer crescer a estratégia de absorção de novos públicos
Q5.5 UR57: Não responde
Q6.5 UR58: Formação profissional
UR59: (formação) pessoal
UR60: Enriquecimento de currículo
UR61: Aplicar ao meu trabalho nos serviços educativos
Q7.5 UR62: Aprender sobre como produzir conteúdos de qualidade
UR63: (aprender sobre como produzir conteúdos de qualidade) e utilizar novos recursos
Q8.5 UR64: Formação pessoal
UR65: O contacto com diversos tipos de recursos/ materiais pedagógicos
UR66: Que critérios diferentes utilizar para os diferentes públicos
Q9.5 UR67: Novas aprendizagens para poder aplicar na vida profissional
UR67: (e) melhorar a minha performance profissional
UR68: (melhorar a minha performance profissional) e pessoal
UR69: Enriquecer-me
Q10.5 UR70: Receber conhecimentos e experiencias na área dos serviços educativos
UR71: (Receber conhecimentos e experiencias na área dos serviços educativos) E recursos pedagógicos

Q11.5 UR72: Conhecer fundamentos teóricos actuais para a concepção de recursos pedagógicos

Questão 6 – Se esta acção proporcionou respostas no seu âmbito profissional, saliente os conteúdos de maior utilidade/aplicabilidade na sua actividade profissional

Q1.6 UR73: Não responde
Q2.6 UR74: Concepção (de recursos pedagógicos)
UR75: Recolha de memórias
UR76: Avaliação de recursos pedagógicos
Q3.6 UR77: Os critérios para concepção (de recursos pedagógicos)
UR78: (e os) parâmetros de avaliação de recursos pedagógicos
Q4.6 UR79: Auscultação de diferentes competências sociais
UR80: Absorção de outro tipo de capacidades
Q5.6 UR81: Não responde
Q6.6 UR82: Preparação mais consistente de actividades
UR83 (Preparação de actividades) mais convenientemente reflectidas
Q7.6 UR84: Em termos profissionais foi a utilização de novas tecnologias
UR85: (Em termos profissionais foi a utilização de novas tecnologias) e a avaliação
Q8.6 UR86: Concepção de conteúdos pedagógicos
UR87: Os critérios para a concepção de materiais pedagógicos
Q9.6: UR88: Todos os conteúdos abordados foram muito importantes para enriquecer a minha actividade profissional
UR89: Os formadores deram-me algumas ideias novas de actividades
UR90: (Os formadores deram-me algumas ideias novas de actividades) e conteúdos teóricos que considero muito relevantes
UR91: Foi mesmo útil
Q10.6 UR92: Museus e comunidades: recursos pedagógicos
Q11.6 UR93: Conteúdos pedagógicos on line

Questão C – Propostas para acções futuras

Q1.C	UR94: Não responde
Q2.C	UR95: Actividades relacionadas com concepção de exposições e actividades pedagógicas
Q3.C	UR96: Organização de arquivos (pessoais e artísticos) UR97: Educação patrimonial (para que serve? Disciplina Obrigatória?)
Q4.C	UR98: Não responde
Q5.C	UR99: Não responde
Q6.C	UR100: Gestão patrimonial UR101: Gestão museológica UR101: Criação de projectos culturais
Q7.C	UR102: História do Sec. XX UR103: Direitos e deveres do cidadão
Q8.C	UR104: Não responde
Q9.C	UR105: Serviços educativos em museus UR106: metodologias e materiais pedagógicos UR107: Instrumentos pedagógicos
Q10.C	UR108: Sistemas de documentação UR109: Conservação e restauro UR110: As bibliotecas no museu
Q11.C	UR111: Poder local (que abordagem didáctica para crianças e jovens)

Questão D. Outras informações : área profissional

Q1.D	UR112: Não responde
Q2.D	UR113: História da Arte/museografia
Q3.D	UR114: Não responde
Q4.D	UR115: Museu
Q5.D	UR116: Não responde
Q6.D	UR117: Museus
Q7.D	UR118: Não responde
Q8.D	UR119: Educação
Q9.D	UR120: Serviço educativo de um museu
Q10.D	UR121: Historiadora/museóloga
Q11.D	UR122: Educação patrimonial

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Curso 6
CONCEPÇÃO DE CONTEÚDOS E RECURSOS PEDAGÓGICOS
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **"Concepção de Conteúdos e Recursos Pedagógicos"**, que decorreu entre os dias 10 a 12 de Dezembro de 2008 procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise dos questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final da acção. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à recolha de dados foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria, que visam uma adaptação continua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo .

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este é o principal instrumento de recolha das

temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 6), tendo-se verificado respostas de 11 participantes num total de 16. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário.

3.1. Grau de satisfação

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1– péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), o Grau de satisfação dos participantes do curso encontra-se entre os valores 4 e 5, que correspondem, respectivamente, às valorações "Bom" e "Excelente". Desta forma, pode-se afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto ao **Desempenho dos formadores (Média global da categoria 4.24)**, que se refere especificamente a cada um dos módulos leccionados; ao "**Desempenho global do formador" (Média global da categoria 4.32);** como "**Conteúdos programáticos" (Média Global da categoria 4.26);** e **"Organização do curso" (Média global da categoria 4.06).**

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Os **pontos fortes** deste curso incidem essencialmente nas **estratégias pedagógicas**, entendidas como potenciadoras de novas aprendizagens, permitindo o contacto com conteúdos que abrem novas perspectivas, para além da disponibilização da bibliografia (6 UR). Também as **características dos formadores** são consideravelmente mencionadas pelos inquiridos, que fazem apontamentos positivos à sua capacidade de comunicação, profissionalismo e experiencia (6 UR). Registam-se também pontos fortes no que diz respeito ao **ambiente em sala de aula**, propicio à troca de experiencias e criação de novos contactos (3 UR)

Os **pontos a melhorar** incidem sobre o **equipamento** (data show) e **condições físicas da sala**, consideradas desadequadas (8 UR). Também o **cumprimento de horários** é apontado como um aspecto a considerar (2 UR). Existem também indicadores que exemplificam exemplos de situações a melhorar, como o **módulo V** (1UR) e a **exploração da imagem** (2UR).

Registam-se 3 inquiridos não respondentes.

3.3. Sugestões/Críticas/Comentários

Os **comentários** analisados revelam uma **satisfação geral com este curso**, passando pelo equilíbrio com as expectativas iniciais, pela qualidade do coffe break, e pela utilidade e estrutura da formação (8 UR). As **críticas** incidem na **taxa de inscrição** associada ao curso e na **ausência de formadoras** cujos nomes teriam sido divulgados (3UR). A única **sugestão** extraída do discurso dos inquiridos indica o desejo de uma **componente prática mais prolongada.**

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

Os dados recolhidos dividem-se entre os inquiridos que afirmam ter tido **motivações profissionais**: ligadas à actualização de conhecimentos, mobilização de aprendizagens para o local de trabalho, aquisição de experiencia ou mobilização de novos públicos (12 UR); e **motivações/interesses pessoais:** no sentido do seu enriquecimento pessoal ou pelo simples facto de ter lugar no Museu da Presidência da República.

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

A maioria dos participantes indica que este curso deu resposta a **necessidades profissionais (64%)**, seguida de **necessidades pessoais (36%)**. Quando questionados sobre a **aplicabilidade profissional** deste curso as respostas relacionam-se maioritariamente com a aplicação prática, no sentido da **concepção de recursos pedagógicos** (11 UR), seguida da avaliação dos mesmos (3 UR). Também os próprios conteúdos são considerados como aplicáveis na vida profissional dos formandos, sendo considerados relevantes e potenciadores de novas "capacidades" (2 UR). Registam-se 2 participantes que não respondem a esta questão.

3.7. Propostas para acções futuras

As propostas para acções futuras agrupam-se da seguinte forma: **Património/História**, com sugestões de formação em Organização de arquivos (2 UR), História do séc. XX (1 UR) e Conservação e restauro (1 UR); **Cidadania**, na área do poder local (1 UR) e direitos e deveres do cidadão; e **Serviços Públicos em Museus**, como Bibliotecas (1 UR), Projectos Culturais (1UR) e Serviços Educativos (1 UR).

3.8. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional dos inquiridos, os dados revelam que um valor considerável de formandos são **profissionais em exercício (55%), desempregados (9%)** ou **estudantes (9%).** Os restantes inquiridos não respondem a esta questão (27%). A totalidade dos respondentes afirma trabalhar na área do curso (5 UR), 3 Não respondem a esta questão.

A grande maioria dos inquiridos tem como habilitação literária **Mestrado ou Doutoramento (64%),** seguido de **Bacharelato ou Licenciatura (27%);** Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 3%.

Para a **grande maioria dos participantes esta foi a primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR** (91%), sendo que os restantes já tinham frequentado actividades anteriores (9%).

Os **principais meios de divulgação** pelos quais os participantes tomaram conhecimento do curso foram "**e-mail" (63%)** e **Site (63%**), seguido de **"Outros",** não especificados (**27%).**

4.Sintese Reflexiva

A análise exaustiva dos dados recolhidos permitiu-nos compreender, mais uma vez ao longo do Programa de Formação de 2008/2009, que a componente mais apreciada por formandos com estas características (latamente qualificados e maioritariamente profissionais em activo) é a componente prática. Os formandos exigem destes cursos uma componente prática precisa, esclarecedora e que possam facilmente mobilizar para o seu local de trabalho e reproduzir juntos dos pares que não participaram da experiencia.

Uma eventual nova edição deste curso terá que ser alvo de um reforço na sua componente prática e de uma auscultação prévia juntos dos formandos, de forma a aferir quais os problemas profissionais que querem ver resolvidos com este curso ou os interesse pessoais que pretendem ver satisfeitos.

Os pontos a melhorar relativamente ao equipamento e falta de cumprimento de horários devem-se ao facto de o suporte Data Show ter falhado no dia do curso, obrigando a que o início do curso fosse adiado cerca de 20 minutos e os formadores a alterarem a sua metodologia de exposição da parte da manhã.

Muito embora o equipamento tivesse sido testado como habitualmente na véspera da formação (não tendo sido detectados quaisquer problemas) verificou-se uma avaria numa peça no momento exacto do início da formação. Este factor deu origem a uma cadeia de insatisfação e comentários por parte dos participantes que, como os dados acima indicam, abrangeram o incumprimento do horário de início da formação e a relação entre taxa de inscrição associada e recursos de projecção disponíveis. Este problema foi resolvido nessa mesma tarde pela substituição da peça que deu origem à avaria. A prevenção de uma nova situação deste tipo passará pela aquisição de uma peça de extra (lente) assim que possível.

Curso 7

"Protocolo na Organização de Eventos" (dias 15 e 16 de Janeiro)

De 2009)

Categorias	Sub-Categorias	Indicadores	Unidades de Registo	Frequência UR
Pontos fortes do curso	**Abordagem pedagógica**	**Interacção entre formadora e formandos**	**Q12.2-UR21;Q11.2-UR19;Q10.2-UR18;**	**3**
		Componente prática	**Q2.2-UR4;Q5.2-UR11;Q6.2-UR14;**	**3**
		Trabalho de grupo	**Q5.2-UR2**	**1**
	Formadora	**Profissional**	**Q6.2-UR13;**	**2**
		Boa capacidade de comunicação	**Q5.2-UR8; Q5.2-UR9;**	
		De referencia	**Q3.2-UR6;**	**1**
		E seus conhecimentos	**Q1.2-UR2**	**1**
	Conteúdos leccionados/material de apoio	**Organizado**	**Q2.8-UR2; Q8.2-UR15;**	**2**
		Pertinentes	**Q2.2-UR3; Q8.2-UR16; Q12.2-UR20**	**3**
		Úteis	**Q6.2-UR12;**	**1**
	Não responde		**Q4.2-UR7;Q9.2-UR17**	**2**
		Nada a salientar	**Q2.2-UR5**	**1**
Pontos a melhorar	**Condições físicas**	**Dimensão/Estrutura da sala de formação**	**Q8.3-UR23;Q10.3-UR35;Q10.3-UR36;Q12.4-UR50; Q1.3-UR22;**	**5**
		Ausência de Bengaleiro	**Q12.4-UR51;**	**1**

		Instalações	**Q1.3-UR22;**	**1**
	Estrutura do curso	**Maior duração**	**Q5.3-UR26; Q5.3-UR28;**	**2**
		Mais prática	**Q5.3-UR27; Q5.4-UR43;**	**2**
		Menor dimensão do grupo (formandos)	**Q6.4-UR44;**	**1**
		Entrega e apresentação de uma lista bibliográfica	**Q7.4-UR45;Q7.3-UR30;Q7.3-UR31; Q7.3-UR29**	**3**
		Deve aprofundar mais conteúdos	**Q4.4-UR42**	**1**
		Decorre em dias úteis	**Q2.4-UR40**	**1**
		Não tem sugestões	**Q11.3-UR37**	**1**
		Não responde	**Q2.3-UR23; Q3.3-UR24; Q3.3-UR25; Q12.3-UR38; Q9.3-UR34; Q1.4-UR39; Q3.4-UR41; Q8.4-UR46; Q9.4-UR47; Q10.4-UR48; Q11.4-UR49**	**11**
Motivos/Interesses para a frequência do curso	**Profissionais**	**Profissionais**	**Q1.5-UR52; Q6.5-UR63;Q8.5-UR66; Q12.5-UR73;**	**4**
		Formadora	**Q9.5-UR66; Q12.5-UR75**	**2**
	Pessoais	**Curiosidade/descoberta**	**Q2.5-UR53; Q4.5-UR59;Q5.5-UR61; Q5.5-UR62;**	**4**
		Desenvolvimento pessoal	**Q2.5-UR54; Q4.5-UR60; Q11.5-UR71;Q12.5-UR72**	**4**

		Necessidade de troca de experiencias	**Q3.5-UR58; Q7.5-UR65;**	**2**
		Pertinência	**Q2.5-UR55;Q2.5-UR56;**	**2**
		Aquisição de novos conhecimentos	**Q3.5-UR57;Q7.5-UR64; Q10.5-UR70**	**3**
	Conteúdos do curso	**Matéria leccionada**	**Q12.5-UR72; Q9.5-UR68**	**2**
Aplicabilidade profissional do curso	**Técnicas**	**Precedências**	**Q8.6-UR84**	**1**
		Lugares às mesas	**Q1.6-UR77**	**1**
		Regras de protocolo	**Q2.6-UR90**	**1**
		Organização de eventos em ensino Superior	**Q10.6-UR86**	**1**
		Bandeiras	**Q1.6-UR76**	**1**
	Não responde		**Q2.6-UR78; Q3.6-UR79; Q4.6-UR80; Q5.6-UR81;Q7.6-UR81;Q9.6-UR85; Q11.6-UR80**	**7**
Propostas para acções futuras	**Não responde**		**Q1.C-UR91; Q2.C-UR92; Q4.C-UR96;Q6.C-UR98;Q8.C-UR102;Q10.C-UR104; Q11.C-UR105; Q12.C-UR106**	**8**
	Protocolo	**Continuação deste curso**	**Q5.C-UR97;**	**1**
		De Estado	**Q3.C-UR93;**	**1**
		A primeira república	**Q3.C-UR94; Q3.C-UR95**	**2**
	Património/história	**Protecção/valorização do património**	**Q7.C-UR99; Q7.C-UR100; Q7.C-UR101;**	**3**

Área profissional	**Área do curso**	**Continuidade do curso**	**Q5.D-UR111**	**1**
	Outras	**Cultura**	**Q2.D-UR108**	**1**
		Património	**Q7.D-UR113; Q7.D-UR114; Q7.D-UR115;**	**3**
		Exposições	**Q9.D-UR117**	**1**
		Todos	**Q6.D-UR112**	**1**
	Não responde		**Q1.D-UR107;Q3.D-UR109; Q4.D-UR110; Q8.D-UR116; Q10.D-UR118; Q11.D-UR119; Q12.D-UR120**	**7**

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Curso 7
PROTOCOLO NA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **"Protocolo na Organização de Eventos"**, que decorreu entre os dias 15 e 16 de Janeiro de 2009 procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise dos questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final da acção. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à recolha de dados foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria, que visam uma adaptação continua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo .

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este é o principal instrumento de recolha das

temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 7), tendo-se verificado respostas de 12 participantes num total de 19. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário.

3.1. Grau de satisfação

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1– péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), o Grau de satisfação dos participantes do curso encontra-se entre os valores 4 e 5, que correspondem, respectivamente, às valorações "Bom" e "Excelente". Desta forma, podemos afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto "**Desempenho do formador" (Média: 4.72);** como "**Conteúdos programáticos" (Média 4.57);** e **"Organização do curso" (Média 4.12).** Dentro desta última categoria verificamos médias mais baixas nos itens "Qualidade das Instalações" (3.73), e "Duração" (3.67).

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Os **pontos fortes** mais mencionados neste curso foram a **abordagem pedagógica**, com forte valorização da interacção entre intervenientes, componente prática e trabalho de grupo (7 UR), seguida da **formadora**, no que diz respeito ao seu profissionalismo, capacidade de comunicação e conhecimentos (6 UR), a par dos **conteúdos leccionados e material de apoio**, considerados organizados, pertinente e úteis (6 UR).

Os pontos a melhorar passam pela estrutura do curso (11UR), nomeadamente em relação ao curso **tempo da sua duração**, ao nível de **aprofundamento de conteúdos**, o facto de se realizar em dias úteis ou a **componente prática**. Também as **condições físicas**, tais como a dimensão e estrutura da sala de formação (6UR), são indicadas como merecedores de alguma atenção no sentido de uma melhoria.

Registam-se 11 participantes não respondentes.

3.3. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

Os dados recolhidos dividem-se maioritariamente entre motivações pessoais, no sentido de concretização de novas descobertas (8 UR) e profissionais, sem que estes sejam especificados (6UR). Alguns formandos mencionam ainda que foram os próprios conteúdos do curso que serviram de motivação inicial (2UR).

3.4. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

As respostas dos participantes a esta questão indicam que metade **(50%)** obteve respostas a **necessidades profissionais** e um igual valor de formandos obteve respostas a **necessidades pessoais (50%).**

3.5. Propostas para acções futuras

As propostas recolhidas incidem, por um lado, na temática de **protocolo** (4 UR: com sugestões de continuidade deste curso, de protocolo de Estado e protocolo na Primeira República) e, por outro, na temática do **Património/História**, nomeadamente protecção e valorização do património.

3.6. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional dos inquiridos, os dados revelam que um valor considerável de formandos são **profissionais em exercício (67%)**, **desempregados (25%**), ao que se segue o número de **estudantes (8%).** Nenhum dos **inquiridos se enquadra especificamente na área profissional do curso,** sendo que pertencem a áreas profissionais como Património, Cultura e Exposições (4 UR). Registam-se 7 inquiridos que não respondem a esta questão.

A grande maioria dos respondentes tem como habilitação literária **Bacharelato ou Licenciatura (75%);** seguido de **Mestrado ou Doutoramento (17%)** e os restantes **Ensino Complementar (8%)**.

Para a grande **maioria dos participantes esta foi a primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR (92%)**, sendo que os restantes já tinham frequentado actividades anteriores (8%).

O **principal meio de divulgação** pelo qual tomaram conhecimento do curso foi "**Outro", não especificado (42%)**, seguido de **"Site", (33%)** e **" E-mail" (17%).** Por último, surge a **comunicação social (8%).**

3.7.Sintese Reflexiva

De um modo geral os dados recolhidos apontam para níveis de satisfação bastante elevados, sendo que os pontos a melhorar em cima indicados vão, na sua maioria no sentido de uma nova edição deste curso, revelando um desejo de aprofundamento da matéria, do seu tempo de duração e prolongamento da componente prática. Os formandos afirmam a sua exigência por exemplos concretos, ajustados às suas necessidades e interesses profissionais/pessoais. Para o fazer poderá incluir-se um módulo para auscultação de expectativas de formação ou difusão de um questionário num momento prévio à data do curso.

As condições da sala a que os formados se referem como um dos pontos a melhorar incidem na disposição das mesas (tal como pudemos apurar em conversas informais nos momentos dos intervalos do curso), sendo que o formato em "U" pode tornar-se desconfortável após varias horas em sala. A alternativa seria reduzir o número de participantes para que a disposição da sala pudesse ser alterada. Esta é uma questão a aprofundar pelo serviço de formação do Museu para o próximo Plano de Formação.

Listagem de unidade de registo

Curso 7

"Protocolo na Organização de Eventos" (dias 15 e 16 de Janeiro)

De 2009)

Questionários 1 a 12

Questão 2 – Pontos fortes do curso

Q1.2	UR1: Conhecimento da Dra. Isabel Amaral
Q2.2	UR2: Organização (do material de apoio)
	UR3: Pertinência do material de apoio
	UR4: Apresentação contínua de casos práticos
Q3.2	UR5: Nada a salientar
	UR6: (nada a salientar) tendo em conta que a formadora é uma referencia nessa temática
Q4.2:	UR7: Não responde
Q5.2	UR8: A comunicação
	UR9: O poder de diálogo da formadora
	UR10: O trabalho de grupo
	UR11: Componente prática
Q6.2	UR12: Informação muito útil
	UR13: Formadora muito profissional
Q7.2	UR14: Ponte entre a matéria leccionada e exemplos de casos práticos
Q8.2	UR15: Boa síntese
	UR16: Informação relevante
Q9.2	UR17: Não responde
Q10.2	UR18: Interacção entre formador e formandos
Q11.2	UR19: A interactividade entre formadora e formandos
Q12.2	UR20: Pertinência dos conteúdos
	UR21: Interacção entre os participantes e a formadora

Questão 3 – Saliente os pontos a melhorar

Q1.3	UR22: Instalações
Q2.3	UR23: Não responde
Q3.3:	UR24: Não responde
Q4.3	UR25: Não responde
Q5.3	UR26: Tempo do curso (maior durabilidade)
	UR27: Mais trabalho de grupo (componente prática)

Q6.3 UR28: Talvez seja necessário mais tempo para desenvolver alguns pontos

Q7.3 UR29: Entrega da lista bibliográfica

UR30: (Entrega da lista bibliográfica) Para aprofundamento do estudo destas matérias

UR31: (Entrega da lista bibliográfica para aprofundamento do estudo destas matérias) para além da demonstração na acção

Q8.3 UR32: Duração do curso

UR33: Dimensão da sala de participantes

Q9.3 UR34: não responde

Q10.3 UR35: Instalações apertadas

UR36: (Instalações apertadas) e a forma em U não favorece a posição de quem está no mesmo local

Q11.3 UR37: Não tenho sugestões

Q12.3 UR38: Não responde

Questão 4 – Deixe aqui os seus comentários/sugestões/criticas

Q1.4 UR39: Não responde

Q2.4 UR40: O facto do curso se realizar durante a semana restringe o acesso ao mesmo

Q3.4 UR41: Não responde

Q4.4 UR42: Aprofundar mais alguns assuntos

Q5.4 UR43: Situação prática real (simulação)

Q6.4 UR44: Grupos menores permitirão, com certeza, aprofundar conhecimentos

Q7.4 UR45: O mesmo do ponto 3 (Entrega da lista bibliográfica para aprofundamento do estudo destas matérias)

Q8.4 UR46: não responde

Q9.4 UR47: não responde

Q10.4 UR48: não responde

Q11.4 UR49: não responde

Q12.4 UR50: as instalações são um pouco reduzidas (sala de formação)

UR51: Falta de bengaleiro na sala

Questão 5 – Quais foram os principais motivos/interesses que determinaram a sua inscrição nesta acção?

Q1.5 UR52: A titulo profissional

Q2.5 UR53: Curiosidade
UR54: Gosto pela formação
UR55: pertinência da temática na elaboração (organização de eventos)
UR56: (pertinência da temática na elaboração) e organização de eventos

Q3.5 UR57: Um novo (palavra ilegível) de conhecimentos
UR58: Necessidade da troca de experiencias

Q4.5 UR59: Curiosidade
UR60: Valorização pessoal

Q5.5 UR61: Descoberta
UR62: Curiosidade sobre protocolo

Q6.5 UR63: Necessidade de formação nesta área

Q7.5 UR64: Aquisição de conhecimentos
UR65: Troca de experiencias

Q8.5 UR66: Interesse profissional

Q9.5 UR67: Da pessoa que deu a formação
UR68: E na matéria dada

Q10.5 UR69: Organização de eventos
UR70: Falta de conhecimentos de protocolo

Q11.5 UR71: A aprendizagem/formação que me foi proporcionada para a organização de eventos

Q12.5 UR72: A matéria
UR73: O interesse da temática para a minha vida profissional
UR74: (o interesse da temática para a minha vida profissional) e desenvolvimento pessoal
UR75: A formadora em questão

Questão 6 – se esta acção lhe proporcionou respostas do seu âmbito profissional, saliente os conteúdos de maior utilidade/aplicabilidade na sua actividade profissional

Q1.6 UR76: Colocação de bandeiras
UR77: Lugares à mesa

Q2.6 UR78: Não responde

Q3.6 UR79: Não responde

Q4.6 UR80: Não responde

Q5.6 UR81: Não responde

Q6.6 UR82: Todos!

Q7.6 UR83: Não responde

Q8.6 UR84: Precedências

Q9.6 UR85: Não responde

Q10.6 UR86: Organização de eventos em instituições de ensino superior
Q11.6 UR89: Não responde
Q12.6 UR90: Regras de protocolo que poderei utilizar na organização de eventos

Questão C – Propostas para acções futuras

Q1.C UR91: Não responde
Q2.C UR92: Não responde
Q3.C UR93: Protocolo de Estado
UR94: A primeira República
UR95: Protocolo Internacional
Q4.C UR96: Não responde
Q5.C UR97: Continuidade de curso de Protocolo
Q6.C UR98: Não responde
Q7.C UR99: Protecção Patrimonial
UR100: Valorização Patrimonial
UR101: Cidadania e Património
Q8.C UR102: Não responde
Q9.C UR103: Exposição e Montagem/Desmontagem
Q10.C UR104: Não responde
Q11.C UR105: Não responde
Q12.C UR106: Não responde

Questão D – Outras Informações: área profissional

Q1.D UR107: Não responde
Q2.D UR108: Cultura
Q3.D UR109: Não responde
Q4.D UR110: Não responde
Q5.D UR111: Continuidade do Curso de Protocolo
Q6.D UR112: Todos
Q7.D UR113: Protecção Patrimonial
UR114: Valorização Patrimonial
UR115: Cidadania e Património
Q8.D UR116: Não responde
Q9.D UR117: Exposição e montagem/desmontagem
Q10.D UR118: Não responde
Q11.D UR119: Não responde
Q12.D UR120: Não responde

Curso 8

"Tecnologias Digitais em Museus" (dias 21 a 23 de Janeiro 2009)

Categorias	Sub-Categorias	Indicadores	Unidades de Registo	Frequência UR
Pontos Fortes do curso	**Abordagem pedagógica**	**Interacção entre intervenientes**	**Q2.2-UR3; Q2.2-UR4;Q10.2-UR18;Q16.2-UR30**	**4**
	Partilha de experiencias	**Reunir pessoas com interesse comuns**	**Q9.2-UR15;Q9.2-UR16;**	**2**
	Material de apoio/conteúdos	**Ferramentas úteis/actuais**	**Q7.2-UR12; Q8.2-UR14;**	**2**
		Disponibilização de todo o material	**Q12.2-UR23;**	**1**
		Objectivos explícitos	**Q7.2-UR10;**	**1**
		Meios técnicos e tecnologias de apoio	**Q11.2-UR21; Q11.21-UR22**	**2**
		Abertura de novas perspectivas	**Q1.2-UR1; Q1.2-UR2;Q10.2-UR19;Q8.2-UR13;**	**4**
		Último Módulo	**Q4.2-UR6;Q5.2-UR8;Q10.2-UR17**	**3**
	Desempenho do formador	**Questionamento sobre necessidades de formação de cada instituição representada**	**Q4.2-UR7;**	**1**
		Cumprimento do programa	**Q14.2.2-UR28;Q15.2-UR29;**	**2**
		Resposta imediata às questões colocadas	**Q16.2-UR32;**	**1**

		Contacto após tempo de formação	**Q16.2-UR32**	**1**
		Boa organização	**Q14.2-UR27;**	**1**
		Método de trabalho em geral	**Q7.2-UR11;**	**1**
		Pertinência do tema	**Q12.2-UR24; Q11.2-UR20;**	**2**
		Qualidade técnica	**Q12.2-UR25;**	**1**
		Formação do formador	**Q12.2-UR26**	**1**
		Não responde	**Q2.2-UR5**	**1**
Pontos a melhorar	**Metodologia**	**Mais prático**	**Q1.3-UR33;Q7.3-UR43;Q7.3-UR44;Q9.3-UR48;**	**4**
		Mais espaço para a discussão de ideias/participação	**Q1.3-UR35;Q1.3-UR36;**	**2**
		Prolongamento do tempo da acção	**Q16.3-UR58; Q16.3-UR59;Q4.3-UR40;**	**3**
	Condições físicas/equipamento	**Sala de formação desadequada**	**Q11.3-UR51;Q11.3-UR52;Q12.3-UR53;Q12.3-UR54; Q13.3-UR55;**	**5**
		Funcionalidade do equipamento	**Q2.3-UR37;Q8.3-UR46;**	**2**
	Formadores/conteúdos	**Ajustados ao público e conteúdos a leccionar**	**Q5.3-UR41;Q12.3-UR55;**	**2**
		Auscultação de expectativas no início da formação	**Q10.3-UR50;**	**1**
		Módulos específicos	**Q10.3-UR49; Q8.3-**	**2**

		(II/III e IV)	**UR45;**	
		Adequação dos conteúdos á realidade do museu	**Q4.3-UR39;**	**1**
		Apresentação de boas práticas	**Q1.3-UR34; Q1.3-UR34**	**2**
	Não responde		**Q3.3-UR38; Q14.3-UR56; Q15.3-UR57**	**3**
Opiniões sobre o curso	**Criticas**	**Disposição da sala (incómoda)**	**Q1.4-UR4; Q5.4-UR66;**	**2**
		Problemas técnicos (associados ao uso do PC)	**Q1.4-UR61;**	**1**
	Sugestões	**Avaliação distinta de cada um dos formadores**	**Q2.4-UR62;Q4.4-UR64;Q4.4-UR65;Q5.4-UR66;Q12.4-UR94; Q12.4-UR95; Q12.4-UR96;**	**7**
		Direccionar a acção para problemas concretos/práticos das instituições	**Q1.4-UR62;Q2.4-UR61;Q7.4-UR69;**	**3**
		Introduzir a oportunidade de criar projectos para o MPR	**Q7.4-UR70;Q7.4-UR71;Q7.4-UR75;Q7.4-UR76;**	**4**
		Abordar mais tecnologias	**Q9.4-UR78;Q9.4-UR80;**	**2**
		Colocar documentação de apoio numa plataforma/fórum de discussão	**Q10.4-UR81;Q10.4-UR82;**	**2**
		A parte prática deve figurar na avaliação	**Q7.4-UR74;**	**1**

		Realizar cursos aos sábados	**Q6.4-UR68;**	**1**
		Realização de caderno de encargos	**Q7.4-UR72; Q7.4-UR73;**	**2**
		Curso muito extenso	**Q11.4-UR83**	**1**
		Prolongar o módulo V	**Q8.4-UR77**	**1**
	Comentários em relação ao desempenho dos formadores	**Demasiado informalismo**	**Q12.4-UR93;**	**1**
		Poder de comunicação relativo	**Q12.4-UR84;Q11.4-UR89;Q11.4-UR90;**	**3**
		Linguagem pouco acessível	**Q12.4-UR91;Q12.4-UR92;**	**2**
		Dispersão nos conteúdos	**Q12.4-UR85; Q12.4-UR86;**	**2**
		Pouco direccionados para instituições	**Q12.4-UR87; Q12.4-88**	**2**
		Pareciam dominar os conteúdos mas a apresentação prática não resultou	**Q12.6-UR142; Q12.6-UR143**	**2**
		Bem planeada a nível teórico	**Q12.6-UR140; Q12.6-UR141**	**2**
	Comentários	**Não atingiu as expectativas**	**Q12.5-UR19**	**1**
	Não responde		**Q2.4-UR63; Q13.4-UR97; Q14.4-UR98; Q15.4-UR99; Q16.4-UR100**	**5**
Motivos/Interesses para a frequência do curso	**Profissionais**	**Busca de aplicabilidade profissional no curso**	**Q1.5-UR102;Q7.5-UR111;Q8.5-UR112;Q14.5-**	**6**

			UR121;Q15.5-UR122;Q16.5-UR123;	
	Pessoais	**Necessidade (não definida)**	**Q7.5-UR10;**	**1**
		Saber mais sobre novas tecnologias em museus	**Q1.5-UR101;Q2.5-UR102;Q5.5-UR106;Q5.5-UR107; Q5.5-UR108;Q10.5-UR114;Q11.5-UR15;Q11.5-UR16; Q3.5-UR104; Q3.5-UR103;Q8.5-UR113;**	**11**
		Aprofundar conhecimentos	**Q12.5-UR17;Q12.5-UR118**	**2**
	Académicos	**Estudante da área**	**Q6.5-UR109**	**1**
	Não responde		**Q4.5-UR105**	**1**
Aplicabilidade profissional do curso	**Não responde**		**Q4.6-UR128; Q5.6-UR129;Q6.6-UR130;Q9.6-UR136;Q14.6-UR145;Q15.6-UR146**	**6**
	Conteúdos	**Recursos digitais em museus**	**Q7.6-UR131;Q7.6-UR132;Q7.6-UR137;**	**3**
		Criação/Gestão e procura de conteúdos	**Q16.6-UR148;Q1.6-UR124;Q2.6-UR125;Q8.6-UR134;Q8.6-UR135;**	**5**
		Ferramentas web	**Q16.6-UR147;Q8.6-UR139; Q2.6-UR127; Q13.6-UR144;**	**5**

		Informação último módulo	**Q10.6-UR137**	
		Museologia	**Q10.6-UR138**	**1**
Propostas para acções futuras	**Museus/Instituições culturais**	**Novas tecnologias e exposições literárias**	**Q1.C-UR149;**	**1**
		Serviços educativos em museus	**Q10.-UR158;Q11.C-UR164;**	**2**
		Museologia e cultura	**Q11.C-UR163;Q10.C-UR160;Q10.C-UR161**	**3**
		Conservação do Património/História	**Q7.C-UR155; Q10.C-UR159;Q11.C-UR162;**	**3**
		Comunicação	**Q13.C-UR166;Q13.C-UR167**	**3**
	Não responde		**Q2.C-UR150; QQ3.C-UR151; Q4.C-UR152; Q5.C-UR153; Q6.C-UR154;Q8.C-UR156; Q9.C-UR157;Q12.C-UR65; Q14.C-UR168; Q15.C-UR169; Q16.C-UR170**	**11**
Área Profissional	**Associada à área de formação**	**Museus**	**Q1.C-UR171; Q2.C-UR172;Q4.C-UR174; Q7.C-UR177; Q8.C-UR178; Q16.C-UR186;Q12.C-UR182;**	**7**
		I e D soluções Técnicas	**Q9.C-UR179**	**1**
	Outra	**Comunicação cultural**	**Q10.C-UR180;**	**1**
		Artista plástico e técnico de turismo	**Q11.C-UR181;**	**1**

		Sociologia	**Q13.C-UR183;**	**1**
		Não responde	**Q3.C-UR173; Q5.C-UR175; Q6.C-UR176; Q14.C-UR184; Q15.C-UR185**	**5**

Listagem de unidade de registo

Curso 8

"Tecnologias Digitais em Museus" (dias 21 a 23 de Janeiro 2009)

Questionários 1 a 11

Questão 2 – Pontos fortes do curso

Q1.2	UR1:Introdução à realidade das novas tecnologias em museus
	UR2: Apresentação de novas possibilidades tecnológicas
Q2.2	UR3: O intercâmbio entre formadores e formandos
	UR4: (O intercâmbio entre formadores e formandos) e formandos e formadores
Q2.2	UR5:Não responde
Q4.2	UR6: O último Módulo – Dra. Ana Paula Teixeira
	UR7: Questionamento às necessidades de formação de cada instituição dos diversos formandos (Dra. Vera)
Q5.2	UR8: O Ponto mais forte e interessante deste curso foi o módulo V
Q6.2	UR9: Não responde
Q7.2	UR10: Clareza dos objectivos
	UR11: Métodos de trabalho
	UR12: Ferramentas
Q8.2	UR13: Actualidade das técnicas
	UR14: (Actualidade das técnicas) e ferramentas usadas
Q9.2:	UR15: Reunir pessoas com interesses comuns
	UR16: (Reunir pessoas com interesses comuns) de diferentes instituições
Q10.2	UR17: O ultimo módulo
	UR18: Interacção entre participantes
	UR19: Abertura de caminhos
Q11.2:	UR20: Actualidade
	UR21: Meios técnicos
	UR22: Tecnologias de apoio à formação
Q12.2	UR23: Disponibilização de todos os materiais/documentação usados durante a formação
	UR24: Tema pertinente
	UR25: Bom programa técnico
Q13.2	UR26: Formação de Paulo Teixeira
Q14.2	UR27: Boa organização
	UR28: Cumprimento do programa proposto

Q15.2 UR29: (Cumprimento do programa proposto e) Realização total do programa

Q16.2 UR30: Interacção e participação dos formandos
UR31: Resposta imediata às questões colocadas
UR32: Possibilidade de contacto pós finalização da formação

Questão 3 – Saliente pontos a melhorar

Q1.3 UR33: Deveria ser um pouco mais prático
UR34: (Deveria ser um pouco mais prático e) apresentadas boas práticas
UR35: Estimulando mais a participação
UR36: (Estimulando mais a participação) e a discussão de ideias

Q2.3 UR37: O equipamento não bloquear

Q3.3 UR38: Não responde

Q4.3 UR39: Aprofundamento dos conteúdos à realidade do museu
UR40: Disposição da sala

Q5.3 UR41: Adequar os formadores à matéria a dar

Q6.3 UR42: Não responde

Q7.3 UR43: Vertente prática no curso
UR44: Vertente prática no curso (por exemplo pós formação ou durante)

Q8.3 UR45: Sequencia do conteúdo Modulo II/III e IV
UR46: Rapidez da net na sala de formação

Q9.3 UR47: Distribuir documentação de apoio
UR48: Trabalhar com casos de estudo concretos

Q10.3 UR49: O conteúdo do módulo 4 é pouco pertinente
UR50: A auscultação de expectativas poderia ser feita no início para que a formação se adequasse melhor

Q11.3 UR51: A qualidade da instalação (sala de formação)
UR52: Sala de formação

Q12.3 UR53: As mesas colocadas lateralmente têm pouca visibilidade
UR54: (As mesas colocadas lateralmente têm pouca visibilidade) e incentivam a uma postura incorrecta
UR55: Formadores mais vocacionados para a formação de activos adultos

Q13.3 UR55: Sala de formação

Q14.3 UR56: Não responde
Q15.3 UR57: Não responde
Q16.3 UR58: Duração da acção
UR59: deveria ser alargada e prolongada por uma semana

Questão 4 – Deixe aqui os seus comentários/sugestões/criticas quanto ao curso

Q1.4 UR60: A disposição das mesas poderia (torcicolos)
UR61: Problemas com o PC utilizado na apresentação
UR62: De futuro deveria partir-se dos problemas concretos apresentados pelos formandos de modo a introduzir os temas da formação
Q2.4 UR61: Realizar trabalhos práticos
UR62: Poder avaliar os formadores separadamente
Q3.4 UR63: Não responde
Q4.4 UR64: Como tivemos 3 formadores torna-se difícil avaliar as três com a mesma escala
UR65: Sugiro a criação de uma escala para cada um
Q5.4 UR66: Não é possível preencher o grau de satisfação devido ao facto de ter sido dado por 3 pessoas diferentes
Q6.4 UR67: Organização da sala
UR68: Fazer cursos ao Sábado
Q7.4 UR69: O curso beneficiaria muito com uma componente prática
UR70: (O curso beneficiaria muito com uma componente prática) por exemplo, um projecto de melhoramento do site da instituição
UR71: (por exemplo, um projecto de melhoramento do site da instituição) ou através de um levantamento de casos práticos no museu onde se poderiam aplicar recursos digitais
UR72: Realização do caderno de encargos
UR73: (Realização do caderno de encargos) e pesquisa de empresas relacionadas – projecto.
UR74: A parte prática deveria também ser alvo de avaliação a figurar ou não no certificado
UR75: O formador deveria assinalar novas propostas e (palavra seguinte eligivél…)

UR76: O formador deveria assinalar novas propostas e (palavra seguinte eligivél...) para uma posterior apresentação na instituição

Q8.4 UR77: O Módulo V com maior carga horária

Q9.4 UR78: Abordar mais tecnologias

UR79: (abordar mais tecnologias) e de forma mais aprofundada

UR80: (abordar mais tecnologias e de forma mais aprofundada) com aplicação nos museus

Q10.4 UR81: A documentação do curso poderá estar numa plataforma da entidade organizadora

UR82: (A documentação do curso poderá estar numa plataforma da entidade organizadora) juntamente com um fórum de discussão on line para os participantes

Q11.4 UR83: (Frase ilegível) Muito extenso.

Q12.4 UR84: Poder de comunicação dos formadores era relativo

UR85: Dispersão na apresentação dos conteúdos por parte dos formadores

UR86: Falta de sistematização

UR87: Pouco vocacionados para a realidade institucional

UR88: (Pouco vocacionados para a realidade institucional) por vezes mais úteis para os formandos a nível individual

UR89: Falta de oportunidade em alguns comentários

UR90: (Falta de oportunidade em alguns comentários) e exemplos

UR91: Pouca acessibilidade na linguagem

UR92: (Pouca acessibilidade na linguagem) por vezes para mais e por vezes para menos

UR93: Demasiado informalismo

UR94: Avaliação diferenciada para cada um dos módulos

UR95: (avaliação diferenciada para cada um dos módulos) pois tiveram formadores diferentes

UR96: (avaliação diferenciada para cada um dos módulos pois tiveram formadores diferentes) e para mim, interesses diferentes

Q13.4 UR97: Não responde

Q14.4 UR98: Não responde

Q15.4 UR99: Não responde

Q16.4 UR100: Não responde

Questão 5 – Quais foram os principais motivos/interesses que determinaram a sua inscrição neste acção

Q1.5	UR101: Obter informação sobre novas tecnologias
	UR102: (Obter informação sobre novas tecnologias) que possam servir de referencia para a produção de conteúdos para o museu em que trabalho
Q2.5	UR102: As tecnologias digitais
Q3.5	UR103: Interesse que a temática suscita
	UR104: O novo mundo da Web
Q4.5	UR105: Não responde
Q5.5	UR106: Saber mais sobre as novas tecnologias
	UR107: (saber mais sobre as novas tecnologias) ligadas aos museus
	UR108: (saber mais sobre as novas tecnologias ligadas aos museus) e aos seus conteúdos
Q6.5	UR109: Estou inscrita no mestrado em museologia
Q7.5	UR110: Necessidade de obter conhecimentos na área
	UR111: (Necessidade de obter conhecimentos na área) de modo a melhor servir a instituição
Q8.5:	UR112: Enquadramento com área profissional
Q9.5	UR113: O nome da acção
Q10.5	UR114: Interesse em desenvolver competências na área das novas tecnologias
Q11.5	UR115: Tenho interesse nos museus
	UR116: (tenho interesse nos museus) e nas novas tecnologias
Q12.5	UR117: Aprofundamento de conhecimentos
	UR118: (Aprofundamento de conhecimentos) o que não correspondeu às minhas expectativas
	UR119: (Aprofundamento de conhecimentos o que não correspondeu às minhas expectativas) e levou ao meu desinteresse e desmotivação perante a formação
Q13.5:	UR120: O tema
Q14.5	UR121: Melhoria profissional
Q15.5	UR122: Melhoria Profissional
Q16.5	UR123: Poder aplicar alguns dos conhecimentos adquiridos á minha prática profissional

Questão 6 – se esta acção lhe proporcionou respostas do seu âmbito profissional, saliente os conteúdos de maior utilidade/aplicabilidade na sua actividade profissional

Q1.6	UR124: A troca de informação permitiu-me uma reflexão sobre a utilização de novas tecnologias na produção de conteúdos
Q2.6	UR125: Procura de conteúdos
	UR126: É importante no desenvolvimento de técnicas digitais
Q3.6	UR127: Diversidade de dispositivos
Q4.6	UR128: Não responde
Q5.6	UR129: Não responde
Q6.6	UR130: Não responde
Q7.6	UR131: Recursos digitais em museus
	UR132: (Recursos digitais em museus) Físicos
	UR133: (Recursos digitais em museus) e na Web
Q8.6	UR134: Análise de conteúdo
	UR135: Análise de sites
Q9.6	UR136: Não responde
Q10.6	UR137: A informação disponibilizada no ultimo módulo
Q11.6	UR138: Museologia
	UR139: Ferramentas (palavra seguinte ilegível….será Web?)
Q12.6	UR140: A acção estava bem planeada a nível teórico
	UR141: (A acção estava bem planeada a nível teórico) e o seu tema é bastante relevante
	UR142: os formadores pareciam dominar os conteúdos
	UR143: (os formadores pareciam dominar os conteúdos) mas a apresentação prática e o modo como a fizeram não resultou
Q13.6	UR144: desenvolvimento do site, tomada de conhecimento de
Q14.6	UR145: Não responde
Q15.6	UR146:Não responde
Q16.6	UR147: Construção de blog
	UR148: Construção de links de gestão de conteúdos

Questão C – Propostas para acções futuras

Q1.C UR149: As novas tecnologias ao serviço das exposições literárias
Q2.C UR150: Não responde
Q3.C UR151: Não responde
Q4.C UR152: Não responde
Q5.C UR153: Não responde
Q6.C UR154: Não responde
Q7.C UR155: História de Portugal – cursos com avaliação
Q8.C UR156: Não responde
Q9.C UR157: Não responde
Q10.C UR158: Serviço Educativo para Adultos
UR159: Conservação preventiva
UR160: Programação cultural
UR161: Merchandising para instituições culturais
Q11.C UR162: Restauro de documentos, pintura, desenhos
UR163: Museologia e cultura
UR164: Serviço educativo e pedagogia nos museus
Q12.C UR165: Não responde
Q13.C UR166: Comunicação e Marketing cultural
UR167: Comunicação com os mass media
Q14.C UR168: Não responde
Q15.C UR169: Não responde
Q16.C UR170:Não responde

Questão D – Outras Informações: área profissional

Q1.C UR171: Museus
Q2.C UR172: Museus
Q3.C UR173: Não responde
Q4.C UR174: Museologia
Q5.C UR175: Não responde
Q6.C UR176: Não responde
Q7.C UR177: Museologia
Q8.C UR178: Museologia
Q9.C UR179: I e D de Soluções Tecnológicas
Q10.C UR180: Comunicação Cultural
Q11.C UR181: Artista plástico e técnico de Turismo
Q12.C UR182: História de Arte/Museologia
Q13.C UR183:Sociologia
Q14.C UR184: Não responde
Q15.C UR185:Não responde
Q16.C UR186: Museu

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Curso 8
TECNOLOGIAS DIGITAIS EM MUSEUS
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **"Tecnologias Digitais em Museus"**, que decorreu entre os dias 21 a 23 de Janeiro de 2009 procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise dos questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final da acção. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à recolha de dados foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria, que visam uma adaptação continua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo .

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este é o principal instrumento de recolha das

temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 8), tendo-se verificado respostas de 16 participantes num total de 19. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário.

3.1. Grau de satisfação

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1– péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), o Grau de satisfação dos participantes do curso encontra-se aproximadamente entre os valores 4 e 5, que correspondem, respectivamente, às valorações "Bom" e "Excelente". Desta forma, podemos afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto "**Desempenho do formador" (Média: 4.49);** como "**Conteúdos programáticos" (Média 3.93);** e **"Organização do curso" (Média 4.19).**

No que respeita à categoria "Conteúdos programáticos", podemos observar a existência de dois itens com uma média ligeiramente inferior à globalidade dos dados, tais como "**adequação ao nível dos conteúdos**" (Média do Item: 3.73) e "**correspondência com as expectativas**" (Média do item: 3.47). Também a categoria "Organização" apresenta um item **"Qualidade das instalações**", com um valor mais baixo do que a generalidade dos dados **(Media do item: 3.73).**

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Os **pontos fortes** mais indicados são enquadram-se na categoria de **material de apoio/conteúdos** (13 UR), em que os inquiridos destacam, entre outras coisas, o último módulo, a actualidade das ferramentas, os meios técnicos e tecnologias de apoio ou a clareza dos objectivos.

Também o **desempenho do formador** é claramente destacado nestes dados (12 UR), com unidades de registo ressaltam o questionamento sobre necessidades de formação, o cumprimento do programa, a resposta imediata às questões colocadas, a possibilidade de contacto após o horário da formação, a forma de organização, o método de trabalho, a pertinência e qualidade da sua formação.

A abordagem Pedagógica e a partilha de Experiencias são também aspectos indicados como pontes fortes do curso (6 UR).

Os **pontos a melhorar** subdividem-se entre a **metodologia** (9 UR), que se pretende mais participativa e mais prática; os **Formadores/Conteúdos** (8 UR), no sentido em que há um desejo de uma maior aproximação às características individuais de cada formando/instituição, através da auscultação de expectativas no inicio da formação. São também mencionados módulos específicos (II, III, IV) e uma necessidade de adequação dos conteúdos à realidade do museu; também as **condições físicas/equipamento** (7 UR), são consideradas como um aspecto a rever, pois a funcionalidade do equipamento nem sempre terá sido a melhor.

Registam-se 3 inquiridos que não respondem a esta questão.

3.3. Sugestões/Críticas/Comentários

As **sugestões** mencionas prendem-se com possibilidade de fazer uma **avaliação distinta de cada um dos formadores** (7 UR); **direccionar a acção para problemas concretos** das instituições presentes (3 UR); **dar oportunidade de apresentar propostas de projectos no Museu**; **abordar mais tecnologias** (2 UR); colocar **documentação de apoio numa plataforma/fórum de discussão** (1 UR); a prática poder figurar na avaliação (1 UR); realizar cursos (1UR); realizar um caderno de encargos (1 UR); reduzir o tempo de curso (1 UR); e o prolongamento do módulo V (1 UR).

Os **comentários** são inúmeros e, no que diz respeito aos formadores apontam para um **poder de comunicação relativo (4 UR); linguagem pouco acessível (2 UR); dispersão nos conteúdos (2 UR); pouco direccionados para instituições (2 UR); apresentação prática pouco clara (2 UR); boa planificação a nível teórico (1 UR) e demasiado informalismo.** Um dos inquiridos refere que o curso **não atingiu as expectativas (1 UR).**

As **críticas** centram-se na **disposição da sala**, assinalada como desconfortável e **problemas técnicos** associados aos computadores pessoais.

Registam-se 5 participantes que não respondem.

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

As motivações para a frequência do curso são **maioritariamente** de **carácter pessoal,** impulsionadas por uma vontade de saber mais sobre o tema (14 UR); mas também de índole **profissional** (6 UR) e **académic**a (1 UR).

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

A maioria dos inquiridos assume que o curso teve como objectivo primários responder a **necessidades profissionais (69%),** sendo que os restantes registam **necessidades pessoais (19%).** Regista-se um inquirido que não responde a esta questão.

A **aplicabilidade/utilidade profissional** da maioria dos respondentes remete para **conteúdos específicos que aprenderam no curso,** tais como recursos digitais em museus (3 UR), criação, gestão e procura de conteúdos (5 UR), ferramentas Web (5 UR); museologia (1

UR); e informação do ultimo módulo (1 UR). Registam-se 6 participantes que não respondem a esta questão.

3.7. Propostas para acções futuras

As propostas dos inquiridos deste curso remetem para questões relacionadas com a **área de museus/instituições culturais** (12 UR), tais como comunicação, património, museologia, serviços educativos em museus e novas tecnologias e exposições literárias. 11 Inquiridos não respondem a esta questão.

3.8. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional dos inquiridos, os dados revelam que um valor considerável de formandos é **profissionais em exercício (56%)**, **estudantes (13**%) ou reformados **(13%)**, sendo que os restantes são **desempregados (5%)** ou **não respondentes (5%).**

Uma parte considerável dos participantes exerce funções relacionadas com a **área profissional do curso** (7 UR) e os restantes mas em outras indirectamente associadas (3 UR), tais como Comunicação cultural, Artes Plásticas e Sociologia. Registam-se 5 participantes que não respondem a esta questão.

A grande maioria dos inquiridos tem como habilitação literária **Bacharelato ou Licenciatura (69%)** seguido de **Mestrado ou Doutoramento (25%).** Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 8%.

Para a grande maioria dos participantes esta foi a primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR (81%), sendo que os restantes já tinham frequentado actividades anteriores (19%).

O **principal meio de divulgação** pelo qual os participantes tomaram conhecimento do curso é o "**e-mail" (69%)**, seguido de **"Site" (14%)** e, por último, surge "Outro", não especificado (13%).

4.Sintese Reflexiva

No que diz respeito ao grau de satisfação dos formandos, cujos dados são apresentados na primeira questão, verifica-se que muito embora a maioria das respostas se situem entre os níveis 4 e 5 (Bom e Excelente), existe 1 resposta no nível 1 (Mau), 1 resposta no nível 2 (medíocre) e 3 respostas no nível 3 (Razoável). Também no item "correspondência com as expectativas" detecta-se a existência 1 resposta no nível 1 (Mau), 4 respostas no nível 2 (Medíocre) e 2 respostas no nível 3 (razoável), assim como no item "qualidade das instalações", podendo verificar-se 3 respostas no nível 2 (medíocre) e 3 respostas no nível 3 (razoável), representando neste caso já metade da totalidade de respostas.

O que estes dados nos indicam é a relevância de todas as respostas no contexto geral de satisfação perante o curso, pelo que cada situação deve ser apurada individualmente, de forma a compreender o que é possível fazer para alterar os indicadores de satisfação mais

baixos. Neste caso concreto, cruzando os dados com as respostas abertas, compreendemos que alguns formandos consideram que a formação se encontrava desajustada da sua realidade profissional e grau de conhecimentos. Para além disso, a fluência das tecnologias disponibilizadas revela-se mais uma vez essencial para que os formandos usufruam da totalidade das experiencias de formação nas instalações do Museu da Presidência da República.

Mesmo pequenos atrasos, que são rapidamente resolvidos, são tidos em conta e baixam o nível de satisfação dos participantes, que são cada vez mais atentos e exigentes nos cursos de formação que seleccionam. A função do Museu da Presidencia da República, numa eventual reedição deste curso será, em parceria com os formadores responsáveis e a equipa de informática, assegurar este padrão de excelência que os participantes necessitam.

Verificamos também sugestões muito evidentes para que os conteúdos sejam ajustados ao grupo de formação em questão. Muito embora as orientações dos cursos de formação promovidos pelo MPR tenham seguido sempre uma visão centrada nos participantes (partindo das necessidades por estes expressas), esta prática terá que ser continuamente melhorada e cada vez mais evidenciada na própria metodologia preconizada pelos formadores. Neste sentido, poderá integrar-se um módulo no início de cada formação que dê espaço à partilha das realidades e problemas de cada formando ou mesmo fazer esse levantamento num momento anterior ao início do curso, através de um pequeno questionário enviado por via electrónica.

Curso 9

Preparação, Planeamento e Monitorização de Projectos Co-Financiados (que decorreu nos dias 28 a 30 de Janeiro)

Categorias	Sub-Categorias	Indicadores	Unidades de Registo	Frequência UR
Pontos fortes do curso	**Formador**	**Atitude**	**Q2.2.UR2; Q9.2-UR17**	**2**
		Capacidade de comunicação	**Q3.2-UR5; Q3.2.UR6;Q8.2-UR14; Q8.2-UR15; Q5.2-UR8; Q5.2-UR9**	**6**
		Interacção com os formandos	**Q6.2-UR12;**	**1**
		Inteligência	**Q11.2-UR20**	**1**
		Domínio dos conteúdos	**Q13.2-UR23**	**1**
	Conteúdos	**Pertinência/Encadeamento dos conteúdos**	**Q8.2-UR16; Q9.2-UR18;Q5.2-UR7;**	**3**
		Riqueza	**Q13.2-UR22;Q12.2-UR21**	**2**
	Partilha de experiencias	**Diversidade de realidades**	**Q2.2-UR4;Q4.2-UR7; Q6.2-UR7;**	**3**
	Condições físicas	**Sala de formação**	**Q2.2-UR3**	**1**
	Não responde		**Q1.2-UR1;Q7.2-UR13;Q10.2-UR19; Q4.2-UR25**	**4**
Pontos a melhorar	**Estrutura**	**Duração do curso (reduzida)**	**Q9.3-UR43;Q5.3-UR34;Q5.3-UR35;Q13.3-UR46;**	**4**
		Decorrer em horário	**Q2.3-UR27; Q2.3-**	**3**

		laboral	**UR28;Q2.3-UR30;**	
	Condições físicas	**Estrutura da sala de formação**	**Q3.3-UR31;Q3.3-UR33;**	**2**
		Coffe Break	**Q3.3-UR33**	**1**
	Conteúdos	**Disponibilização de mais informação sobre a bibliografia referenciada**	**Q8.3-UR38;Q8.3-UR39;Q8.3-UR40**	**3**
		Mais desenvolvidos	**Q9.3-UR41;**	**1**
		Sobre financiamento	**Q12.3-UR45**	**1**
	Não responde		**Q1.3-UR26;Q6.3-UR36; Q7.3-UR37;Q10.3-UR43;Q11.3-UR44; Q14.3-UR47**	**6**
Opiniões sobre o curso	**Comentários**	**Diversidade de áreas de formandos interessante**	**Q3.4-UR48;Q8.4-UR54;**	**2**
		Manifestação de satisfação	**Q3.4-UR60;**	**1**
	Sugestões	**Prolongar a duração do curso**	**Q5.4-UR50;Q5.4-UR51;**	**2**
		Rever os dias da formação	**Q8.4-UR55;**	
		Constituição de dois novos módulos com o mesmo formador	**Q14.4-UR61; Q14.4-UR62; Q14.4-UR63;**	**3**
		Formação avançada sobre financiamento	**Q12.4-UR59;**	**1**
	Criticas	**Acções muito caras**	**Q5.4-UR52;**	**1**
	Não responde		**Q2.4-UR47;Q7.4-UR53;Q9.4-UR56;Q10.4-UR57;Q11.4-UR58**	**5**

Motivos/Interesses para a frequência do curso	**Profissionais**	**Para desenvolver projectos no futuro**	**Q2.5-UR65;Q5.5-UR71; Q11.5-UR78**	**3**
		Actualização de competências	**Q10.5-UR77;Q14.5-UR82**	**2**
		Aquisição de novas competências	**Q14.5-UR83; Q14.5-UR84**	**2**
		Trabalhar na área	**Q12.5-UR79;Q13.5-UR80**	**2**
	Pessoais	**Por se realizar no museu (cursos credíveis)**	**Q4.5-UR68;Q4.5-UR69;**	**2**
		Apoio administrativo pela parte do Museu	**Q6.5-UR72; Q6.5-UR73;**	**2**
		Interesse/Aquisição de novos conhecimentos	**Q3.5-UR66;Q7.5-UR74; Q5.5-UR70; Q8.5-UR75;**	**4**
		Programa sintético	**Q3.5-UR67**	**1**
		Conteúdo sobre candidatura a financiamento	**Q14.5-UR81**	**1**
	Não responde		**Q1.5-UR64;**	**1**
Aplicabilidade Profissional do curso	**Projectos**	**Organização através de ferramentas**	**Q5.6-UR89;Q5.6-UR90;**	**2**
		Candidaturas	**Q2.6-UR86;Q9.6-UR95**	**2**
		Monitorização	**Q14.6-UR102**	**1**
		Preparação e planeamento	**Q14.6-UR100; Q14.6-UR101; Q6.6-UR91**	**3**
		Encadeamento do processo	**Q8.6-UR93;**	**1**
		A todos os níveis	**Q12.6-UR98; Q13.6-UR99**	**2**

	Não responde		**Q1.6-UR85;Q3.6-UR87;Q4.6-UR88;Q7.6-UR92;Q10.6-UR96;Q11.6-UR97**	**6**
Propostas para acções futuras	**Património/História**	**Formação para professores**	**Q2.C-UR104;**	**1**
		Formação para técnicos culturais	**Q2.2-UR106;**	**1**
		Museologia	**Q2.C-UR107**	**1**
		Restauro e conservação	**Q3.C-UR108**	**1**
	Dentro da área do curso	**Desenvolvimento de projectos Co-financiados**	**Q12.C-UR20;Q12.C-UR21;Q12.C-UR22;**	**3**
	Cidadania	**Politica sociais**	**Q13.3-UR123; Q6.C-UR114**	**2**
		SIARAL	**Q6.C-UR112**	**1**
		Gestão cultural	**Q5.C-UR110**	**1**
	Não responde		**Q1.C-UR103; Q4.C-UR109;Q7.C-UR115;Q8.C-UR116;Q9.C-UR117;Q10.C-UR118; Q11.C-UR119;Q14.C-UR124**	**8**
Área Profissional	**Ciências sociais e Humanas**	**Educação/Formação**	**Q2.D-UR126**	**1**
		História	**Q3.D-UR127;**	**1**
		Geografia	**Q4.D-UR128**	**2**
		Antropologia	**Q8.D-UR132; Q9.D-UR133**	**2**
		Animação Cultural	**Q5.D-UR129; Q1.D-UR125;**	**2**

		Serviço Social	**Q7.D-UR131;**	**1**
		Relações Internacionais	**Q13.D-UR137**	**1**
		Sociologia	**Q14.D-UR138**	**1**
		Administração	**Q10.D-UR134**	**1**
		Informação e Tecnologias	**Q12.D-UR136**	**1**
	Não responde		**Q6.D-UR130;Q11.D-UR135**	**2**

Listagem de unidade de registo

Curso 9

Preparação, Planeamento e Monitorização de Projectos Co-Financiados (que decorreu nos dias 28 a 30 de Janeiro)

Questionários 1 a 14

Questão 2 – Pontos fortes do curso

Q1.2	UR1: Não responde
Q2.2	UR2: O à-vontade do formador
	UR3: As instalações
	UR4: A diversidade de Experiências de grupo
Q3.2	UR5: A clareza do discurso para pessoas que estão pouco ligadas à área
	UR6: (A clareza do discurso para pessoas que estão pouco ligadas à área) ou no início
Q4.2	UR7: Toda a diversidade de conhecimentos de todo o grupo
Q5.2	UR8: Do meu ponto de vista foi a Linguagem
	UR9: (Do meu ponto de vista) que vinha prática mente "tábua rasa"
	UR10: A esquematização fácil
Q6.2	UR11: A interacção entre o grupo e o formador
	UR12: tendo em conta que há várias realidades e percepções da diversidade de participantes
Q7.2	UR13: Não responde
Q8.2	UR14: Transparência (do discurso)
	UR15: Clareza no discurso
	UR16: Encadeamento dos conteúdos
Q9.2	UR17: Formador
	UR18: Pertinência dos conteúdos programáticos
Q10.2	UR19: Não responde
Q11.2	UR20: A inteligência do formador
Q12.2	UR21: Abrangência
Q13.2	UR22: Extrema multiplicidade na exposição de conteúdos
	UR23: Domínio da matéria por parte do formador
	UR24:
Q14.2	UR25: Não responde

Questão 3 – Saliente os pontos a melhorar

Q1.3 UR26: Não responde
Q2.3 UR27: Horário laboral
UR28: (horário laboral) que impede a inscrição de alguns profissionais
UR30: (horário laboral) Não me parece o mais adequado
Q3.3 UR31: A disposição da sala
UR32: (a disposição da sala) de modo a melhorar o diálogo
Q4.3 UR33: O coffe break perdeu qualidade
Q5.3 UR34: Uma duração maior
UR35: 3 dias e meio já facilitava
Q6.3 UR36: Não responde
Q7.3 UR37: Não responde
Q8.3 UR38: Utilização de exemplos (sobre a bibliografia referenciada)
UR39: (Utilização de) recursos (sobre bibliografia de referencia)
UR40: (Utilização de) informação (sobre bibliografia de referencia)
Q9.3 UR41: Em face das minhas expectativas prévias julgo que o programa poderia ser um pouco mais desenvolvido
UR42: (Em face das minhas expectativas prévias julgo que o programa poderia ser um pouco mais desenvolvido) para assuntos que estão inter-relacionados com o aumento das horas de acção
Q10.3 UR43: Não responde
Q11.3 UR44: Não responde
Q12.3 UR45: Mais informação concreta sobre oportunidades de financiamento
Q13.3 UR46: Mais horas de formação - 36h?
Q14.3 UR47: Não responde

Questão 4 – Deixe aqui os seus comentários/sugestões/criticas

Q1.4 UR46: Não responde
Q2.4 UR47: Não responde
Q3.4 UR48: Achei excelente a diversidade de áreas que estavam presentes na sala
Q4.4 UR49: As instalações são apertadas
Q5.4 UR50: Mais tempo de duração do curso
UR51: (mais tempo de duração do curso) facilitava um pouco mais a prática

Q6.4 UR52: Penso que os custos das acções de formação são muito elevados
Q7.4 UR53: Não responde
Q8.4 UR54: O curso é muito rico em termos de informação
UR55: Como tal considero importante rever, pelo menos, os dias de formação
Q9.4 UR56: Não responde
Q10.4 UR57: Não responde
Q11.4 UR58: Não responde
Q12.4 UR59: Uma formação avançada sobre protocolo de festão de projectos co-financiados
Q13.4 UR60: Adorei!
Q14.4 UR61: Constituição de dois módulos/cursos com o mesmo formador
UR62: um, mais especificamente sobre metodologias de avaliação
UR63: e outro dedicado às metodologias participativas

Questão 5 – Quais foram os principais motivos/interesses que determinaram a sua inscrição neste acção

Q1.5 UR64: Não responde
Q2.5 UR65: Interesse na candidatura a projectos de cariz social
Q3.5 UR66: Desconhecimento desta área
UR67: mas, sobretudo, o carácter sintético da programação
Q4.5 UR68: Creio que os cursos do museu têm muita credibilidade
UR69: (os cursos do museu) São realmente interessantes
Q5.5 UR70: Interesse pela temática
UR71: Para desenvolvimento de futuros projectos
Q6.5 UR72: A ajuda que se oferece no dia-a-dia
UR73: quanto ás formações que pretendo efectuar
Q7.5 UR74: Adquirir novos conhecimentos
Q8.5 UR75: A Actualidade do tema
Q9.5 UR76: Informação sobre candidatura a co-financiamento de projectos
Q10.5 UR77: Aprofundar conhecimentos teóricos sobre a actividade que já desenvolvo
Q11.5 UR78: Realização de projectos

Q12.5 UR79: Trabalho na área
Q13.5 UR80: O facto de trabalhar na área
Q14.5 UR81: Conhecimento e interesse prévio na área de metodologia de projecto
UR82: Necessidade de reactualização dos conhecimentos
UR83: aquisição de competências na área da gestão
UR84: (aquisição de competências na área da gestão) coordenação de projectos

Questão 6 – se esta acção lhe proporcionou respostas do seu âmbito profissional, saliente os conteúdos de maior utilidade/aplicabilidade na sua actividade profissional

Q1.6 UR85: Não responde
Q2.6 UR86: Promoção de práticas para a candidatura a projectos sociais
Q3.6 UR87: Não responde
Q4.6 UR88: Não responde
Q5.6 UR89: a organização de um projecto através das ferramentas (e técnicas apresentadas)
UR90: (organização de um projecto através das ferramentas) e técnicas apresentadas
Q6.6 UR91: Organização das acções
Q7.6 UR92: Não responde
Q8.6 UR93: A apresentação do encadeamento de todo o processo
UR94: O rigor associado
Q9.6 UR95: O que declarei em 5 (Informação sobre candidaturas a financiamento de projectos
Q10.6 UR96: Não responde
Q11.6 UR97: Não responde
Q12.6 UR98: Todos
Q13.6 UR99: Todos
Q14.6 UR100: Preparação (de projectos co-financiados)
UR101: Planeamento (de projectos co-financiados)
UR102: Monitorização de projectos co-finaciados

Questão C – Propostas para acções futuras

Q1.C UR103: Não responde

Q2.C UR104: Formação para professores: Períodos Históricos no Património Português
UR105: Formação para professores: Cidadania
UR106: Formação para Técnicos Culturais
Q3.C UR107: Património e Museologia
UR108: Restauro e Conservação
Q4.C UR109: Não responde
Q5.C UR110: Gestão cultural
Q6.C UR112: Siaral
UR113: Movimentos Sindicalistas
UR114: Politicas Sociais
Q7.C UR115: Não responde
Q8.C UR116: Não responde
Q9.C UR117: Não responde
Q10.C UR118: Não responde
Q11.C UR119: Não responde
Q12.C UR120:Protocolo na Gestão de Projectos Co-financiados
UR121: Projectos Co-Financiados europeus
UR122: Projectos e oportunidade de co-finaciamento globais/mundo
Q13.C UR123: Como promover politicas/programas de promoção cidadania
Q14.C UR124: Não responde

Questão D – Outras Informações: área profissional

Q1.D UR125: Cultura
Q2.D UR126: Educação-Formação
Q3.D UR127: História da Arte
Q4.D UR128: Geografia, Planeamento regional
Q5.D UR129: Animação Cultural
Q6.D UR130: Não responde
Q7.D UR131: Serviço Social
Q8.D UR132: Antropologia
Q9.D UR133: Investigadora – Antropóloga Social
Q10.D UR134: Administração Pública Local
Q11.D UR135: Não responde
Q12.D UR136: Informação e Tecnologia
Q13.D UR137: Relações Internacionais
Q14.D UR138: Sociologia

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Curso 9
PREPARAÇÃO, PLANEAMENTO E MONITORIZAÇÃO DE PROJECTOS CO-FINANCIADOS
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **"Preparação, Planeamento e Monitorização de Projectos Co-Financiados"**, que decorreu entre os dias 28 a 30 de Janeiro de 2009 procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise dos questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final da acção. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à recolha de dados foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria, que visam uma adaptação continua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo .

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este é o principal instrumento de recolha das temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras

acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 9), tendo-se verificado respostas de 14 participantes num total de 16. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário.

3.1. Grau de satisfação

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1– péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), o Grau de satisfação dos participantes do curso encontra-se entre os valores 4 e 5, que correspondem, respectivamente, às valorações "Bom" e "Excelente". Desta forma, podemos afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto "**Desempenho do formador" (Média: 4.63);** como "**Conteúdos programáticos" (Média 4.73);** e **"Organização do curso" (Média 4.43).**

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Os **pontos fortes** que mais se destacam no discurso dos participantes passam pelas **características do formador** (11 UR), no que diz respeito à sua capacidade de comunicação, atitude, interacção com os formandos, inteligência e domínio dos conteúdos. Também os próprios **conteúdos** foram bastante referidos pelos participantes (6 UR), tanto pela sua pertinência como riqueza. A **partilha de experiencias** (3 UR) e **condições da sala de formação** (1 UR) foram também sujeitas a uma apreciação bastante positiva.

Relativamente aos **pontos a melhorar** os inquiridos referem essencialmente questões ligadas à estrutura do próprio curso (7 UR), nomeadamente pelo facto de decorrer em **horário laboral e com uma duração reduzida.** Também os **conteúdos** (5 UR) são alvo de destaque pelos inquiridos, que mencionam que gostariam de ter tido acesso a mais informação sobre a bibliografia referenciada, mais conteúdos desenvolvidos e mais informação específica sobre financiamento.

3.3. Sugestões/Críticas/Comentários

As **sugestões** deixadas pelos inquiridos passam pelo **prolongamento do curso, revisão dos dias em que ocorre a formação, constituição de dois novos módulos com o mesmo formador e formação avançada sobre financiamento** (Total de 8 UR). Os **comentários** direccionam-se para algumas manifestações de **satisfação globa**l e,

especificamente, em relação à **riqueza de experiencias dos formandos presentes** (3 UR). Regista-se ainda uma **crítica referente ao custo da taxa de inscrição**, considerado excessivo.

4 dos participantes não respondem a esta questão.

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

Os interesses para a frequência deste curso dividem-se entre **profissionais** (9 UR), com o intuito de desenvolver projectos no futuro ou adquirir/actualizar competências; ou **pessoais** (10 UR), passando pelo facto de decorrer no Museu da Presidência da República, pela qualidade do apoio administrativo, e principalmente pelo interesse na aquisição de novos conhecimentos.

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

A maioria dos inquiridos assume que o curso teve como objectivo primários responder a **necessidades profissionais (79%),** sendo que os restantes registam **necessidades pessoais (21%).** A aplicabilidade/utilidade profissional da maioria dos respondentes remete para conteúdos específicos do curso relacionados com o desenvolvimento de projectos, tais como: organização através de ferramentas, monitorização, candidaturas, preparação e planeamento.

3.7. Propostas para acções futuras

Com o mesmo número de unidades de registo (4 UR cada), surgem propostas no âmbito do Património/História (Formação de professores, Formação para técnicos culturais, Museologia e Restauro e Conservação); e Cidadania (politicas sociais, SIARAL e gestão cultural).

As propostas relacionadas com a área do curso (3 UR) incidem no Desenvolvimento de Projectos Co-financiados.

Registam-se 8 inquiridos não respondentes.

3.8. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional dos inquiridos, os dados revelam que um valor considerável de formandos pertence à categoria de **profissionais em exercício (57%)**, **ou estudantes (14%).** Os restantes distribuem-se entre **desempregados (7%), "outros" (7%) e não respondentes (7%).**

A maioria dos participantes estão inseridos na área de Ciências Sociais e Humanas (11 UR) seguidos de outras áreas (2 UR), tais como Tecnologias e Administração.

A grande maioria dos inquiridos tem como habilitação literária **Bacharelato ou Licenciatura (79%);** seguido de **Mestrado ou Doutoramento (14%)** e os restantes Ensino **Complementar (11%)**. Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 7%.

Para a grande maioria dos participantes esta foi a primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR (77%), sendo que os restantes já tinham frequentado actividades anteriores (29%).

O **principal meio de divulgação** pelo qual os participantes tomaram conhecimento do curso é o "**e-mail" (43%)**, seguido de **"Outros", não especificados (36%)**. Por último, surge **site (14%)** e uma percentagem de não respondentes na ordem dos 7 %.

4.Sintese Reflexiva

A principal questão a melhorar referida pelos inquiridos relaciona-se com um prolongamento do curso num horário pós-laboral, tendo em conta que a maioria dos participantes são profissionais em exercício. Numa eventual reedição deste curso o Museu deverá, portanto, ter em conta estas características e ponderar a sua realização, pelo menos parcialmente, aos Sábados.

De forma a atender às necessidades apontadas relativamente aos conteúdos, deverá ser concretizada uma auscultação de expectativas num momento anterior ao início do curso, para que esta formação seja adaptada ás necessidades de cada participante. Esta Auscultação poderá adoptar o formato de questionário distribuído on-line ou levantamento por telefone.

Grelha de análise de Conteúdo Curso 10

Categoria	Sub-categoria	Indicadores	Unidades de Registo	Frequência UR
Opiniões	Pontos fortes	Visitas de estudo positivas	Q2.2-UR3; Q2.2-UR4; Q2.2-UR5; Q2.2-UR5	4
		Módulos I e III	Q2.2-UR2	1
		Não responde	Q1.2-UR1	1
	Pontos fracos	Não responde	Q1.3-UR?; Q2.3-UR?	2
	Comentários	Qualidade do desempenho do formador	Q2.4-UR?; Q2.4-UR?; Q2.4-UR?; Q2.4-UR?;	4
		Não responde	Q1.4-UR?;	1
Motivações Prévias		Não responde	Q1.NN-UR	1
		Aquisição de conhecimentos	Q2.NN-UR	1
Respostas no âmbito profissional		Não responde	Q1.5-UR;Q1.5-UR	2
Propostas para acções futuras		Não responde	Q1.C-UR	1
		Contratos públicos	Q1.C-UR	1
Área profissional		Serviço Social	Q1.D-UR	1
		Não responde	Q2.D-UR	1

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Curso 10
A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PORTUGUESA: PRINCÍPIOS GERAIS
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **"A administração Pública Portuguesa: Princípios Gerais"**, que decorreu entre os dias 4 A 6 de Fevereiro procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise dos questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final da acção. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à recolha de dados foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria, que visam uma adaptação contínua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo.

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este é o principal instrumento de recolha das temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras

acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 10), tendo-se verificado respostas de 3 participantes num total de 9. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra pouco representativa.** Ao contrário do habitual, estes questionários foram distribuídos via Internet, tendo-se verificado uma quebra significativa no volume dês respostas e reenvios.

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário. O Curso é constituído por (inserir nº de módulos e respectivo temas) leccionados pelo formador José Fontes.

3.1. Grau de satisfação

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1– péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), o Grau de satisfação dos participantes do curso encontra-se entre os valores 4 e 5, que correspondem, respectivamente, às valorações "Bom" e "Excelente". Desta forma, podemos afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto "**Desempenho do formador" (Média: 4.60);** como "**Conteúdos programáticos" (Média 4.50);** e **"Organização do curso" (Média 4.30).** Dentro da categoria "Organização do curso", verificamos a existência de um item com um valor inferior à média global, correspondendo a "Qualidade das Instalações " (3.50). Estes dados encontram-se sistematizados no anexo 1.

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Tal como podemos verificar na grelha de análise de conteúdo (Anexo 2) os **pontos fortes** deste curso distribuem-se por entre as **visitas de estudo** (4 UR), consideradas como facilitadoras de aprendizagens e **Módulos I (inserir tema) e III (inserir tema)** (1 UR). Um inquirido não responde a esta questão.

Quanto aos **pontos a melhorar** registam-se 2 não respostas.

3.3. Sugestões/Críticas/Comentários

Relativamente a esta questão os dados revelam apenas comentários relativamente à qualidade do desempenho do formador (4 UR), que incidem na sua simpatia, eficácia e dinamismo.

Regista-se uma não resposta.

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

As motivações para a frequência do curso dividem-se entre aquisição de conhecimentos (1 UR), no que diz respeito a aplicações futuras e uma não resposta.

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

A maioria dos inquiridos assume que o curso teve como objectivo primários responder a **necessidades pessoais (67%) (valores do questionário 3 em falta)**

Não foram obtidas respostas relativamente à utilidade/aplicabilidade profissional do curso.

3.7. Propostas para acções futuras

A única proposta para acções futuras insere-se na temática de **contratos públicos (1UR)**.

3.8. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional, os dados revelam que um dos inquiridos é profissional em exercício e exerce funções na área do Serviço Social. O segundo inquirido encontra-se numa situação de desemprego.

Habilitações literárias…

Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 6%.

Para a **grande maioria dos participantes esta foi a primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR (68%),** sendo que **os restantes já tinham frequentado** actividades anteriores (32%).

4.Sintese Reflexiva

Tendo em conta a fraca representatividade desta amostra e dentro desta, o elevado número de respostas por completar pelos 3 inquiridos respondentes, torna-se evidente que ao procedimento de avaliação de satisfação e levantamento de interesses de formação não cumpriu aqui o seu objectivo. De facto inquiridos tendem a não enviar respostas por correio electrónico em momentos não imediatamente posteriores ao curso, pelo que percentagem de resposta reflecte uma quebra muito considerável em relação a todos os outros cursos que apresentam amostras bastante representativas.

A opção mais viável será insistir no preenchimento dos questionários no momento imediatamente posterior à finalização dos cursos, ainda em sala de formação, de forma a reduzir a abstenção de respostas.

Relativamente aos dados analisados encontramos valores muito satisfatórios relativamente à satisfação com o curso, que os comentários existentes parecem reforçar. A ausência de criticas e sugestões não permite a inferência de dados muito significativos.

Unidades de Registo Curso 10

Questão 2: Saliente os pontos mais fortes do curso:

Q1.2-UR1: Não responde
Q2.2-UR2: Partes I e III
Q2.2-UR3: Por outro lado a componente visitas de estudo
Q2.2-UR4: è inovadora
Q2.2-UR5: e de extrema importância
Q2.2-UR6: pois permite o contacto directo com a realidade das instituições
Q3.2-UR7: ???

Questão 3: Saliente os pontos a melhorar

Q1.3-UR: Não responde
Q2.3-UR: Não responde
Q3.3-UR:???

Questão 4: Deixe aqui outros comentários/sugestões/criticas quanto ao curso:

Q1.4-UR: Não responde
Q2.4-UR: Gostei imenso do Dr. José Fontes pelo seu dinamismo
Q2.4-UR: Eficácia
Q2.4-UR: Simpatia
Q2.4-UR: Os conteúdos poderiam ser maçudos mas tornaram-se muito mais interessantes
Q3.4-UR:???

Questão – Não numerada (NN)– Quais foram os principais motivos/interesses que determinaram a sua inscrição no curso?

Q1.NN-UR: Não responde
Q2.NN-UR: Aquisição de conhecimentos que poderão ser úteis no futuro
Q3.NN-UR:??

Questão 5 – Se esta acção lhe proporcionou respostas no seu âmbito profissional saliente os conteúdos de maior aplicabilidade/utilidade na sua actividade profissional:

Q1.5-UR: Não responde
Q2.5-UR: Não responde

Questão C – Propostas para acções futuras

Q1.C-UR: Não responde
Q2.C-UR: Contratos públicos

Questão D – Outras informações – área profissional

Q1.D-UR: Serviço Social
Q2.D-UR: Não responde

Curso 11
Gestão de Risco de Rotina em Arquivos e Bibliotecas (que decorreu nos dias 12 e 13 de Fevereiro de 2009)

Categorias	Sub-Categorias	Indicadores	Unidades de Registo	Frequência UR
Pontos Fortes do Curso	Não responde		Q1.2-UR1; Q2.2-UR2;Q5.2-UR6; Q6.2-UR7	4
	Formadores	Experiencia profissional	Q11.2-UR16;	1
		Aplicabilidade aos problemas individuais dos formandos	Q12.2-UR18	1
		Sensibilização para a temática	Q13.2-UR20	1
		Disponibilidade para abordar temas fora do programa	Q12.2-UR19;	1
		Discurso	Q12.2-UR15	1
	Importância Conteúdos	Abrangentes	Q3.2-UR12;	1
		Pertinentes	Q8.2-UR11;Q7.2-UR9	1
		Sobre comportamentos e atitudes a ter	Q10.2-UR13; Q1.02-UR14	1
	Conteúdos específicos	Boas práticas	Q14.2-UR21	1
		Manipulação	Q14.2-UR22	1
		Armazenamento	Q14.2-UR23	1
		Transportes de documentos	Q14.2-UR24	1
		Avaliação do grau de	Q14.2-UR25	1

		fragilidade		
		Riscos de rotina de forma isolada	**Q3.2-UR3;Q3.2-UR4**	**2**
		Preservação Integrada	**Q4.2-UR5**	**1**
	Metodologia	**Componente prática**	**Q7.2-UR8;**	**1**
		Interacção entre todos os intervenientes	**Q7.2-UR10;Q15.2-UR26;Q15.2-UR26; Q15.2-UR27**	**4**
Pontos a melhorar	**Não responde**		**Q1.3-UR28; Q2.3-UR29; Q3.3UR30;Q5.3-UR32;Q6.3-UR33;Q7.3-UR34;Q8.3-UR35; Q9.3-UR36;Q14.3-UR43;Q15.3-UR43**	**10**
	Mais prática	**Primeiro dia mais condensado e mais prática no segundo**	**Q12.3-UR39;Q12.3-UR40**	**2**
	Consideram que não há nada a melhorar	**Todos os pontos abordados correctamente**	**Q4.3-UR31;**	**1**
		Não existe nada a melhorar	**Q10.3-UR37;Q11.3-UR38**	**2**
Opiniões em Relação ao Curso	**Não responde**		**Q1.4-UR44;Q2.4-UR46; Q3.4-UR47; Q4.4-UR48;Q5.4-UR49;Q6.4-UR50;Q7.4-UR51; Q8.4-UR52; Q13.4-UR63; Q14.4-UR64; Q15.4-UR65**	**11**
	Comentários	**De satisfação**	**Q10.4-UR54**	**1**

		Correspondência com as expectativas	**Q10.4-UR55; Q10.4-UR56**	**1**
		Falta de correspondência com expectativas iniciais	**Q12.4-UR58; Q12.4-UR59**	**2**
	Sugestões	**Mais informação no inicio do curso**	**Q12.4-UR60;Q12.4-UR61;Q12.4-UR62**	**3**
		Mais prática	**Q11.4-UR56**	**1**
		Mais divulgação	**Q9.4-UR53**	**1**
Motivos/Interesses para a Frequência do curso	**Não responde**		**Q2.5-UR69;Q3.5-UR70; Q6.5-UR74;Q12.5-UR84;**	**4**
	Orientados para a prática profissional	**Para reconhecer e minimizar riscos**	**Q7.5-UR75;Q7.5-UR77;Q8.5-UR78;Q8.5-UR79;Q8.5-UR80**	**5**
		Necessidade do serviço	**Q13.5-UR85;Q13.5-UR86; Q11.5-UR82**	**2**
		Actualização/consolidação de conhecimentos	**Q1.5-UR66;Q1.5-UR67;Q1.5-UR72;Q14.5-UR87**	**2**
		Aprender com experiencias relatadas	**Q1.5 – UR68**	**1**
		Exemplos de boas práticas	**Q7.5-UR76**	**1**
	Motivos/necessidades com orientação não especificada	**Para aplicação de medidas a baixo custo**	**Q4.5-UR71**	**1**
		Obter resposta a questões sobre a temática	**Q5.5-UR73**	**1**
		Necessidade de conhecer propostas de procedimentos	**Q10.5-UR82;Q15.5-UR88;Q15.5-UR89**	**3**

		Gosto pela área	**Q9.5-UR81**	**1**
Aplicabilidade do curso	**Não responde**		**Q1.6-UR90; Q2.6-UR91; Q3.6-UR93;Q12.6-UR107;Q9.6-UR102**	**5**
	Imediata/prática	**Soluções de baixo custo**	**Q11.6-UR105;Q11.6-UR107;Q13.6-UR108;Q13.6-UR109;**	**4**
		Solução de questões diagnosticadas	**Q6.6-UR96;Q6.6-UR97;**	**2**
	Conteúdos Específicos	**Acondicionamento**	**Q15.6-UR114; Q15.6-UR115; Q15.6-UR116;**	**3**
		Minimização de riscos (mesmo não sendo da área)	**Q7.6-UR100;Q7.6-UR99;Q7.6-UR98**	**3**
		Identificação de riscos	**Q11.6-UR104**	**1**
		Planeamento de riscos	**Q13.6-UR110;**	
		Diagnóstico	**Q14.6-UR111; Q14.6-UR112;**	**2**
		Boas práticas de manipulação	**Q14.6-UR113**	**1**
		Planos de trabalho	**Q10.6-UR113**	**1**
	Geral	**Todos os conteúdos foram importantes**	**Q4.6-UR94; Q5.6-UR95**	**2**
Propostas para acções futuras	**Não responde**		**Q2.C-UR118; Q3.C-UR119;Q4.C-UR120;Q10.C-UR133; Q12.C-UR137; Q15.C-UR145**	**6**
	Património/História	**Restauro e restauro de documentos gráficos**	**Q1.C-UR117;Q6.C-UR123; Q9.C-UR130**	**2**

		Planeamento e Montagem de exposições	**Q5.C-UR122**	**1**
		Bases de dados	**Q7.C-UR124;**	**1**
		Património e públicos	**Q7.C-UR125**	**1**
		Museus e Educação	**Q7.C-UR126**	**1**
		Arquivistas	**Q8.C-UR128;Q8.C-UR127**	**2**
		Tratamento de documentos em bibliotecas	**Q8.C-UR129;**	**1**
		Gestão Integrada do Património	**Q9.C-UR132**	**1**
		Inventário	**Q9.C-UR131**	**1**
		História da Arte Contemporânea	**Q11.C-UR134**	**1**
		A Implantação da República	**Q11.C-UR136**	**1**
		A Implantação da República	**Q11.C-UR136;**	**1**
		Do 25 de Abril à actualidade	**Q13.C-UR138;**	**1**
		Portugal da Primeira República	**Q14.C-UR141;**	**1**
		Participação de Portugal na Primeira Grande Guerra	**Q14.C-UR142**	**1**
		Presidentes e Diplomacia na Primeira República	**Q14.C-UR143**	**1**
		O museu abre as portas	**Q13.C-UR139**	**1**
	Cidadania	**Serviços de Referencias**	**Q11.C-UR135**	**1**

		Como comunicar com o presidente da República	**Q13.C-UR140**	**1**
Área Profissional	**Ligada à área do curso**	**Arquivo**	**Q1.D-UR146; Q10.D-UR155;Q11.D-UR156;Q13.D-UR158**	**4**
		Biblioteca	**Q4.D-UR149; Q5.D-UR150; Q6.D-UR151;Q14.D-UR159; Q15.D-UR160**	**5**
		Museografia	**Q3.D-UR148**	**1**
		Inventário e Arqueologia	**Q7.D-UR152**	**1**
	Não responde		**Q2.D-UR147; Q8.D-UR153;Q9.D-UR154; Q12.D-UR157**	**3**

Listagem de unidade de registo

Curso 11

Gestão de Risco de Rotina em Arquivos e Bibliotecas (que decorreu nos dias 12 e 13 de Fevereiro de 2009)

Questionários 1 a 15

Questão 2 – Pontos fortes do curso

Q1.2	UR1: Não responde
Q2.2	UR2: Não responde
Q3.2	UR3: Sensibilidade para olhar riscos de rotina de forma isolada
	UR4: Sem introduzir grandes medidas
Q4.2	UR5: O ponto mais forte prendeu-se com a sistematização da preservação integrada
Q5.2	UR6: Não responde
Q6.2	UR7: Não responde
Q7.2	UR8: Aspecto prático do curso
	UR9: (Aspecto prático do curso) quer a nível de conteúdos
	UR10: (Aspecto prático do cursos quer a nível de conteúdos) quer a nível fomentação da interacção entre formandos
Q8.2	UR11: Pertinência dos conteúdos para os formandos
Q9.2	UR12: Abrangente teoria e prática
Q10.2	UR13: Atenção dada a comportamentos
	UR14: (atenção dada a…) novas atitudes a tomar quanto à preservação
Q11.2	UR15: O discurso do formador
	UR16: A sua experiência profissional
	UR17: A forma como expôs o conteúdo programático do curso
Q12.2	UR18: A aplicação do discutido aos problemas individuais de cada participante
	UR19: A disponibilidade para enquadrar casos menos conforme o programa
Q13.2	UR20: Sensibilização para a temática e importância da preservação
Q14.2	UR21: Boas práticas
	UR22: Manipulação
	UR23: Armazenamento
	UR24: E transporte de documentos

UR25: Avaliação do grau de fragilidade dos documentos

Q15.2 UR26: A partilha de experiencias entre formadora e formandos

UR27: (A partilha de experiencias entre formadora e formandos) e entre formandos

Questão 3 – Saliente os pontos a melhorar

Q1.3 UR28: Não responde

Q2.3 UR29: Não responde

Q3.3 UR30: Não responde

Q4.3 UR31: Neste momento considero que todos os pontos foram tratados de uma maneira correcta

Q5.3 UR32: Não responde

Q6.3 UR33: Não responde

Q7.3 UR34: Não responde

Q8.3 UR35: Não responde

Q9.3 UR36: Não responde

Q10.3 UR37: Nada a assinalar

Q11.3 UR38: Penso que a nível deste curso não existe nada a melhorar

Q12.3 UR39: O primeiro dia poderia ter tido matéria mais condensada

UR40: (O primeiro dia poderia ter tido matéria mais condensada) Já que aplicação prática do segundo foi-me mais valiosa

Q13.3 UR41: Apresentação de um caso prático?

Q14.3 UR42: Não responde

Q15.3 UR43: Não responde

Questão 4 – Deixe aqui os seus comentários/sugestões/criticas

Q1.4 UR44: Não responde

Q2.4 UR46: Não responde

Q3.4 UR47: Não responde

Q4.4 UR48: Não responde

Q5.4 UR49: Não responde

Q6.4 UR50: Não responde

Q7.4 UR51: Não responde

Q8.4 UR52: Não responde

Q9.4 UR53: Mais divulgação destes cursos

Q10.4 UR54: O curso decorreu muito bem

UR55: Correspondeu ás minhas expectativas
UR56: (Correspondeu ás minhas expectativas) que agora estão centradas para a concretização

Q11.4 UR57: Talvez mais questões práticas

Q12.4 UR58: As minhas expectativas iniciais não foram cumpridas
UR59: (As minhas expectativas iniciais não foram cumpridas) O que não é necessariamente mau
UR60: por falta de informação no inicio do curso
UR61: Ganhavam em especificar melhor os temas
UR62: (Ganhavam em especificar melhor os temas) e o tipo de trabalho

Q13.4 UR63: Não responde

Q14.4 UR64: Não responde

Q15.4 UR65: Não responde

Questão 5 – Quais foram os principais motivos/interesses que determinaram a sua inscrição neste acção

Q1.5 UR66: lembrar conceitos
UR67: Consolidar conhecimentos
UR68: Aprender com outras experiencias relatadas

Q2.5 UR69: Não responde

Q3.5 UR70: Não responde

Q4.5 UR71: Recolher informação para aplicar algumas medidas a baixo custo

Q5.5 UR72: Alargar conhecimentos nesta área
UR73: Obter algumas respostas nesta área para questões que tinha sobre está temática

Q6.5 UR74: Não responde

Q7.5 UR75: Reconhecimento de problemas expressivos no arquivo
UR76: Procura de formação no âmbito de boas práticas
UR77: Como forma de minimização de riscos quotidianos

Q8.5 UR78: Necessidade de conhecer (riscos)
UR79: (Necessidade de) Interpretar (riscos)
UR80: (Necessidade de) Solucionar riscos de rotina neste tipo de instituição

Q9.5 UR81: Gosto na área

Q10.5 UR82: Necessidade de propostas de orientação em preservação

Q11.5 UR83: A necessidade de encontrar soluções práticas sobre gestão de risco no meu local de trabalho
Q12.5 UR84: Não responde
Q13.5 UR85: Temática integrada na área profissional
UR86: E da necessidade da organização onde trabalho
Q14.5 UR87: Actualização de conhecimentos no âmbito da temática da presente formação
Q15.5 UR88: Os procedimentos de arrumação de documentos
UR89: A sua conservação ao longo dos anos

Questão 6 – se esta acção lhe proporcionou respostas do seu âmbito profissional, saliente os conteúdos de maior utilidade/aplicabilidade na sua actividade profissional

Q1.6 UR90: Não responde
Q2.6 UR91: Não responde
Q3.6 UR93: Não responde
Q4.6 UR94: A aplicabilidade vai de encontro a encontrar soluções na área da preservação integrada
Q5.6 UR95: Todos os conteúdos abordados são de grande utilidade na minha actividade profissional
Q6.6 UR96: Permitiu abrir algumas pistas para algumas situações já diagnosticadas
UR97: (Permitiu abrir algumas pistas para algumas situações já diagnosticadas) Mas com menos atenção
Q7.6 UR98: Não sendo da área de arquivo/conservação
UR99: possibilitou que adquirisse conceitos (sobre minimização de riscos de rotina quotidianos)
UR100: e formas de minimização de riscos de rotina quotidianos
Q8.6 UR101: Medidas de promoção de preservação de documentos
Q9.6 UR102: Não responde
Q10.6 UR103: Planos de trabalho em preservação
Q11.6 UR104: Identificar os riscos de rotina
UR105: e encontrar algumas soluções com custo baixo
UR106: (encontrar soluções com curso baixo) Ou mesmo ausente para a gestão de risco
Q12.6 UR107: Não responde
Q13.6 UR108: Pequenos remédios para aplicação imediata
UR109: (pequenos remédios para aplicação imediata) sem cursos

UR110: Planeamento de riscos

Q14.6 UR111: Definição (do grau de fragilidade dos documentos)

UR112: Avaliação do grau de fragilidade dos documentos

UR113: Boas práticas de manipulação

Q15.6 UR114: O bom acondicionamento dos documentos

UR115: e o bom manuseamento (dos documentos)

UR116: O bom acondicionamento e o bom manuseamento dos documentos) è o melhor para a sua conservação

Questão C – Propostas para acções futuras

Q1.C UR117: Formação na área de documentos gráficos – preservar, conservar, pequenos reparos

Q2.C UR118: Não responde

Q3.C UR119: Não responde

Q4.C UR120: Não responde

Q5.C UR121: Conservação e Restauro do livro antigo

UR122: Planeamento e Montagem de Exposições

Q6.C UR123: Não responde

Q7.C UR124: Bases de Dados Patrimoniais

UR125: Patrimónios e Públicos

UR126: Museus e Educação

Q8.C UR127: O arquivista em ambiente de trabalhos

UR128: A disciplina Arquivista

UR129: fase de Tratamentos dos Documentos nas bibliotecas – da aquisição ao leitor

Q9.C UR130: Conservação preventiva dos objectos artísticos

UR131: Inventário

UR132: Gestão Integrada do Património

Q10.C UR133: Não responde

Q11.C UR134: História da Arte Contemporânea (sobretudo portuguesa)

UR135: Serviços de Referencia em Instituições Públicas

UR136: A implantação da República em Portugal

Q12.C UR137: Não responde

Q13.C UR138: Do 25 de Abril á actualidade. Mudanças Institucionais e Culturais

UR139: O Museu abre as portas

UR140: Como escrever ao Sr. Presidente da República? Há resposta? Que tratamento é dado ás petição dos cidadãos?

Q14.C UR141: Portugal na Primeira República
UR142: Participação de Portugal na Primeira Grande Guerra
UR143: Presidentes e Diplomacia na Primeira República Portuguesa: do reconhecimento ao agonizar do regime em 1926 perante o panorama europeu

Q15.C UR145: Não responde

Questão D – Outras Informações: área profissional

Q1.D UR146: Arquivo
Q2.D UR147: Não responde
Q3.D UR148: Técnico Profissional de Museografia
Q4.D UR149: Biblioteca
Q5.D UR150: Biblioteca
Q6.D UR151: Biblioteca
Q7.D UR152: Inventário e Arqueologia
Q8.D UR153: Não responde
Q9.D UR154: Não responde
Q10.D UR155: História com pós graduação em Ciências Documentais
Q11.D UR156: Biblioteca/Arquivo
Q12.D UR157: Não responde
Q13.D UR158: Arquivo Corrente
Q14.D UR159: Arquivista
Q15.D UR160: Arquivo

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Curso 11
GESTÃO DE RISCO DE ROTINA EM ARQUIVOS E BIBLIOTECAS
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **"Gestão de Risco de Rotina em Arquivos e Bibliotecas"**, que decorreu entre os dias 12 a 13 de Fevereiro de 2009 procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise dos questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final da acção. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à recolha de dados foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria, que visam uma adaptação continua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo.

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este é o principal instrumento de recolha das temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 11), tendo-se verificado respostas de 15 participantes num total de 18. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário.

3.1. Grau de satisfação

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1– péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), o Grau de satisfação dos participantes do curso encontra-se entre os valores 4 e 5, que correspondem, respectivamente, às valorações "Bom" e "Excelente". Desta forma, podemos afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto "**Desempenho do formador" (Média: 4.67);** como "**Conteúdos programáticos" (Média 4.55);** e **"Organização do curso" (Média 4.28).**

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Os **pontos fortes** deste curso distribuem-se por entre alguns **conteúdos específicos** (8 UR), tais como boas práticas, manipulação, avaliação ou transporte de documentos; sendo destacada a importância de alguns **conteúdos essenciais** (4 UR), tais como as atitudes e comportamentos a ter com os documentos, pela sua pertinência e abrangência; seguem-se os **formadores** (5 UR), no que diz respeito à sua experiencia profissional, aplicabilidade aos problemas específicos de cada formando, sensibilização para a temática ou disponibilidade para abordar temas fora do programa; e **metodologia** (5 UR), no que concerne a interacção entre todos os participantes e a componente prática da formação.

Registam-se 4 Inquiridos que não respondem a esta questão.

Os **pontos a melhorar** subdividem-se por entre os que consideram que há que prolongar a componente prática do cursos e os que consideram não haver nada a ser melhorado.

Registam-se 10 participantes que não respondem a esta questão.

3.3. Sugestões/Críticas/Comentários

Os dados analisados revelam **comentários** em que os inquiridos manifestam que **o curso correspondeu ás suas expectativas** (2 UR), **os que dizem que não correspondeu às expectativas** (2 UR) **e uma manifestação de satisfação** (1 UR). As **sugestões** apontam pistas para que haja **mais informação sobre o curso no momento prévio à sua realização** (3 UR), **mais prática** (1 UR) e **maior divulgação** (1 UR).

Registam-se 11 não respondentes.

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

Os **motivos/interesses** na origem da procura deste curso estão divididos por entre os que revelam uma **orientação relativa à prática profissional** (11 UR), tal como reconhecimento de riscos de forma a minimizá-los, necessidades profissionais, actualização de conhecimentos ou exemplos de boas práticas; e os que se relacionam com **necessidades de motivação não especificada** (6UR), tais como a necessidade de conhecer propostas de procedimentos, obter resposta a questões sobre o tema, encontrar medidas de aplicação de a baixo custo ou gosto pela temática**.**

Registam-se 4 não respostas.

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

A maioria dos inquiridos assume que o curso teve como objectivo primários responder a **necessidades profissionais (80%),** sendo que os restantes registam **necessidades pessoais (13%).**

Regista-se um inquirido que não responde a esta questão**.**

A **aplicabilidade/utilidade** profissional deste curso passa por **conteúdos específicos que foram leccionados** (12 UR), tais como acondicionamento, minimização de riscos, diagnóstico, manipulação de riscos ou exemplos de boas práticas; e a **aplicação imediata e prática de aprendizagens** (6 UR), no que diz respeito a soluções para problemas previamente diagnosticados e outras soluções de baixo custo; registam-se ainda dados relativos a uma **aplicabilidade geral** (2 UR). Aqui os inquiridos referem que todos os conteúdos abordados serão aplicáveis.

Registam-se 5 formandos que não respondem a esta questão.

3.7. Propostas para acções futuras

As propostas para acções futuras, discriminadas na respectiva grelha de análise de conteúdos deste curso, passam pela área de **História e Património** (19 UR), com sugestões ligadas à conservação e restauro de documentos gráficos, planeamento e montagem de exposições, bases de dados, património e públicos, museus e educação, arquivo, tratamento de documentos em bibliotecas, gestão integrada do património, História da Arte

Contemporânea ou temáticas relativas ao 25 de Abril; e ainda Cidadania (1 UR), relativamente a Serviços Públicos de Referencia.

3.8. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional dos inquiridos, os dados revelam que um valor considerável de formandos se inserem na categoria de **profissionais em exercício (67%)**, ou **estudantes (13**%). Os restantes participantes não respondem a esta questão (20%).

As **áreas profissionais** dos inquiridos passam B**ibliotecas** (5 UR); **Arquivos** (4 UR); **Museografia** (1 UR); e **Inventário e Arqueologia** (1 UR).

Uma percentagem considerável de inquiridos tem como habilitação literária **Bacharelato ou Licenciatura (60%);** seguido de Ensino **Complementar (20%)**. Por último apresenta-se a categoria de **Mestrado/Doutoramento (13 %).**

Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 7%.

Para a grande maioria dos participantes esta foi a **primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR (87%)**, sendo que os restantes já tinham frequentado actividades anteriores (7%).

O **principal meio de divulgação** pelo qual os participantes tomaram conhecimento do curso é o "**e-mail" (%)**, seguido de **"Outros", não especificados (13%)** e **Site (13%).** Por último e com valores iguais apresenta-se a opção **Cartaz/Folheto (7%)** e **não responde (7%).**

4.Sintese Reflexiva

A componente prática adquire uma função fundamental para participantes com as características analisadas. A questão fundamental que deve ser tida em conta numa eventual reedição deste curso prende-se com o reforço desta componente, paralelamente a uma auscultação previa de expectativas de formação, que será analisada conjuntamente com o respectivo formador, que deverá adaptar os conteúdos a leccionar e a própria dinâmica em sala de formação.

Relativamente à questão da divulgação, a base de dados do Serviço de formação do Museu da Presidencia da República foi inteiramente actualizada e enriquecida desde o final do ano de 2008, aspecto que se reflectiu positivamente nos cursos do actual plano de formação 2008/2009.

Muito embora os inquiridos recebam toda a informação disponível sobre o curso semanas ou meses antes da data de inicio do mesmo regista-se um comentário relativamente a alguma falta de informação previa, que se reflecte (num caso) num desajuste entre as expectativas iniciais e os resultados da acção de formação. Este exemplo deve ser tido em conta de futuro.

Curso 12
Gestão, Marketing e Desenvolvimento de Revistas
(18 a 20 de Fevereiro de 2009)

Categorias	Sub-Categorias	Indicadores	Unidades de Registo	Frequência UR
Pontos Fortes do curso	Formadores	Muito bons	Q1.2-UR4;Q2.2-UR8; Q1.2-UR3	3
	Exercício práticos	Equilibrados com a teoria	Q1.2-UR1;Q1.2-UR2;Q5.2-UR12;Q6.2-UR13;	4
	Conteúdos	Ferramentas bem apresentadas	Q2.2-UR9;	1
		Plano de negócios	Q7.2-UR15	1
		Ferramentas de gestão	Q7.2-UR14	1
	Apoio administrativo	Boa organização	Q2.2-UR5	1
		Boa recepção dos formandos	Q2.2-UR7	1
	Partilha de experiencias	Entre pessoas com intenção de desenvolver projectos editoriais	Q8.2-UR16; Q8.2-UR17	2
Pontos a melhorar	Formadores	Comunicação prévia entre os formadores sobre os conteúdos e leccionar	Q1.3-UR5;Q1.3-UR22; Q1.3-UR23;	3
	Metodologia	Demasiado teórico	Q2.3-UR26; Q2.3.-UR28;	2
		Componente prática	Q5.3-UR23; Q6.3-UR24; Q8.3-UR36	3
	Conteúdos	Incidiram demasiado no marketing	Q2.3-UR24; Q2.3-UR25;	2

		Pouca diversidade de recursos (sites, bibliografia)	**Q7.3-UR34; Q7.3-UR35**	**4**
		Aprofundar o segundo módulo	**Q8.3-UR35**	**1**
	Condições do serviço	**Preços**	**Q1.3-UR19**	**1**
		Sala de formação	**Q1.3-UR20**	**1**
		Horários	**Q1.3-UR18**	**1**
	Não responde		**Q3.3-UR29; Q4.3-UR30**	**2**
Opiniões sobre curso	**Comentários**	**Parabéns pela iniciativa**	**Q1.4-UR37;**	**1**
		Abordagem demasiado teórica	**Q8.4-UR45**	**1**
		Ligação sem fios inexistente	**Q8.4-UR44**	**1**
		Questiona como não analisaram revistas no curso	**Q2.3-UR27**	**1**
	Não responde		**Q2.4-UR38; Q3.4-UR39;Q4.4-UR40;Q5.4-UR41; Q6.4-UR42;Q7.4-UR43**	**6**
Motivos/Interesses para a frequência do curso	**O tema**	**Sem especificar motivos**	**Q1.5-UR46;Q6.5-UR54;Q8.5-UR56; Q8.5-UR57**	**4**
	Profissionais	**Desenvolvimento de um projecto na área**	**Q1.5-UR47;Q1.5-UR48;Q3.5-UR50;Q5.5-UR52;Q6.5-UR54**	
	Metodologia do curso	**Componente prática**	**Q7.5-UR55**	**1**
Aplicabilidade profissional do curso	**Conteúdos específicos**	**Plano de negócios**	**Q3.6-UR61**	**1**

		Estratégia de Marketing	**Q3.6-UR62**	**1**
		Aspecto gráfico de uma revista	**Q8.6-UR68**	**1**
	Desenvolvimento de projectos	**Revistas**	**Q5.6-UR64; Q5.6-UR65; Q6.6-UR63**	**2**
		Primeira abordagem	**Q1.6-UR59; Q1.6-UR59**	**2**
	Não responde		**Q2.6-UR60; Q6.6-UR66; Q7.6-UR67**	**3**
Propostas para acções futuras	**Cidadania**	**Direito**	**Q1.C-UR69;**	
		Educação	**Q1.C-UR71**	
		Eventos culturais	**Q1.C-UR70; Q6.C-UR75**	**2**
	Não responde		**Q2.C-UR71;Q3.C-UR72;Q4.C-UR73;Q5.C-UR74; Q7.C-UR76; Q8.C-UR77**	**6**
Área Profissional	**Associada à área de formação**	**Artes visuais/edição/publicação**	**Q1.C-UR78**	**1**
		Sociologia/produção de conteúdos	**Q4.C-UR81**	**1**
		Comunicação Municipal	**Q8.C-UR85**	**1**
		Estudante	**Q5.C-UR82**	**1**
		Não responde	**Q2.C-UR79; Q3.C-UR80;Q6.C-UR83;Q7.C-UR84**	**4**

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Curso 12
GESTÃO, MARKETING E DESENVOLVIMENTO DE REVISTAS
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **"Gestão, Marketing e Desenvolvimento de Revistas"**, que decorreu entre os dias 18 e 20 de Fevereiro 2009 procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise dos questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final da acção. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à recolha de dados foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria, que visam uma adaptação continua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo .

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este é o principal instrumento de recolha das

temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 12), tendo-se verificado respostas de 13 participantes num total de 19. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário.

3.1. Grau de satisfação

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1– péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), o Grau de satisfação dos participantes do curso encontra-se entre os valores 4 e 5, que correspondem, respectivamente, às valorações "Bom" e "Excelente". Desta forma, podemos afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto "**Desempenho do formador" (Média: 4.06),** sendo que o módulo C teve um valor inferior à média da categoria (3.67)**;** como no **Desempenho global dos formadores (4.04);** "**Conteúdos programáticos" (Média 4.20);** e **"Organização do curso" (Média 4.40).**

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Os **pontos fortes** deste curso incidem na sua **componente prática** (4 UR), considerada equilibrada e "muito boa"; nos **formadores** (3 UR), nos **conteúdos leccionados**, em relação a ferramentas (3 UR), no **apoio administrativo** (2 UR), e na **possibilidade de partilha de experiencias** (2 UR).

Os **pontos a melhorar** referem-se essencialmente aos **conteúdos** (7 UR), nomeadamente no que diz respeito à pouca diversidade de materiais a uma incidência excessiva em marketing. Também na **metodologia** (5 UR), os participantes consideram ter havido demasiada teoria, e apontam para a necessidade de uma maior **comunicação prévia dos formadores sobre os conteúdos a leccionar** (3).

Por último são mencionadas as condições do serviço de formação (3 UR), em termos de preços, sala de formação e horários. Registam-se 2 participantes que não respondem a esta questão.

3.3. Sugestões/Críticas/Comentários

Nesta questão registam-se, alguns comentários referentes à **abordagem demasiado teórica do curso** (1 UR), ao **facto de não ter sido analisada nenhuma revista** (1 UR), à **ausência de ligação sem fios à Internet** (1 UR) e também de **parabenização ao Serviço** (1 UR). 6 Inquiridos não respondem a esta questão.

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

Os interesses inerentes à frequência do distribuem-se entre **motivações profissionais**, para desenvolvimento de projectos (5 UR); a **temática**, sem especificação de maior (4 UR); e metodologia do curso, no que se refere à **componente prática** (1 UR).

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

Metade dos inquiridos assume que o curso teve como objectivo primários responder a **necessidades profissionais (50%),** sendo que os restantes registam **necessidades pessoais (38%).** Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 13 %. A aplicabilidade/utilidade profissional da maioria dos respondentes remete para desenvolvimento de projectos na área (4 UR) e para técnicas específicas que aprenderam no curso (3 UR). Registam-se 3 inquiridos que não respondem a esta questão.

3.7. Propostas para acções futuras

As propostas recolhidas estão distribuídas por entre as que se enquadram na categoria de " **Cidadania**" (4 UR), tais como Direito, Educação e Eventos Culturais e 6 Não respostas.

3.8. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional dos inquiridos, os dados revelam que metade dos formandos se inserem na categoria de **profissionais em exercício (50%)**, seguidos de **estudantes (25**%). Os restantes distribuem-se entre **Outra (13%)** e não respondentes (13%). A maioria dos inquiridos enquadra-se especificamente na área profissional do curso (8 UR).

Metade dos inquiridos tem como habilitação literária **Bacharelato ou Licenciatura (50%);** seguido de **Mestrado ou Doutoramento (13%)**. Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 38%.

Para metade dos participantes esta não foi a primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR (50%), sendo que os restantes já tinham frequentado actividades anteriores (38%). 13 % dos Inquiridos não respondem a esta questão.

Os **principais meios de divulgação** pelos quais os participantes tomaram conhecimento do curso foram "**e-mail" (38%)**, seguido de **"Outros", não especificados (25%)**. 38 % dos inquiridos não responde a esta questão.

4.Sintese Reflexiva

Tendo em conta estes resultados podemos compreender a importância da componente prática nos cursos de formação. Tendo em conta as características dos inquiridos (profissionais em exercício ou estudantes), fortemente orientados para a construção de projectos a curto prazo ou já numa fase de implementação dos mesmos, há que dar respostas aos problemas específicos inerentes às suas actividades.

À semelhança da maioria dos cursos do Plano de Formação 2008/2008, uma das principais conclusões a tirar é que há a necessidade de fazer um levantamento de expectativas num momento prévio à data de inicio da formação, de forma a ajustar os conteúdos ao que os formandos de forma a dar resposta aos problemas ou dúvidas que os formandos querem ver esclarecidos/resolvidos.

Muito embora as orientações dos cursos de formação promovidos pelo MPR tenham seguido sempre uma visão centrada nos participantes, partindo das necessidades por estes expressas, este aspecto terá que ser continuamente melhorado e cada vez mais evidenciado na própria metodologia preconizada pelos formadores. Neste sentido, poderá integrar-se um módulo no início de cada formação que dê espaço à partilha das realidades e problemas de cada formando ou mesmo fazer esse levantamento num momento anterior ao início do curso, através de um pequeno questionário enviado por via electrónica.

A questão da falta de comunicação entre formadores é uma questão que também fica assinalada, e será a função do Museu da Presidencia da República assegurar uma maior coesão neste aspecto de forma a melhorar qualidade dos cursos no Próximo Plano de Formação.

Listagem de unidade de registo

Curso 12

Questionários 1 a 8

Questão 2 – Pontos fortes do curso

Q1.2 UR1: Ter QB Prático
UR2: Com prévia introdução a noções básicas sobre gestão e marketing especializado (publicação de revistas)
UR3: Especificamente da própria formação de formadores e,
UR4: enquanto consultores estarem aptos a partilhar conhecimentos

Q2.2 UR5: Muito bem organizado
UR6: boas instalações
UR7: Fomos muito bem recebidos
UR8: Os formadores eram ambos muito bons
UR9: As ferramentas utilizadas nas sessões eram muito eram muito bem apresentadas

Q3.2 UR10: Os exercícios práticos permitiram reflexão sobre um projecto do museu

Q4.2 UR11: Não responde

Q5.2 UR12: A aplicação prática das situações

Q6.2 UR13: Adequação prática dos conteúdos

Q7.2 UR14: As ferramentas de gestão
UR15: Plano de negócios

Q8.2 UR16: A possibilidade de partilhar experiencias com os formandos
UR17: que têm ou pretendem realizar projectos editoriais

Questão 3 – Saliente os pontos a melhorar

Q1.3 UR18: Horário
UR19: Preços
UR20: Dispersão sala onde ocorre a formação
UR21: Quando existem dois oradores diferentes seria bastante importante que dialogassem previamente ao curso

UR22: de forma a acordarem quais os conteúdos que cada um lecciona
UR23: e estarem ambos conscientes da participação de cada um

Q2.3 UR24: Achei que o curso incidia demasiado no marketing
UR25: eu já tive dois anos de marketing
UR26: e sei já toda a teoria
UR27: Como é que num curso de revistas o formador não trás uma única revista para analisarmos?
UR28: Demasiada teoria

Q3.3 UR29: Não responde

Q4.3 UR30: Não responde

Q5.3 UR31: A aplicação prática das situações

Q6.3 UR32: Adequação prática dos conteúdos

Q7.3 UR33: Mais propostas bibliográficas
UR34: E sites

Q8.3 UR35: Abordagem mais aprofundada dos temas do segundo módulo
UR36: Recursos a tecnologias para visionar exemplos concretos

Questão 4 – Deixe aqui os seus comentários/sugestões/criticas

Q1.4 UR37: Os meus parabéns pela excelente iniciativa

Q2.4 UR38: Não responde

Q3.4 UR39: Não responde

Q4.4 UR40: Não responde

Q5.4 UR41: Não responde

Q6.4 UR42: Não responde

Q7.4 UR43: Não responde

Q8.4 UR44: Inexistência de ligação sem fios à internet
UR45: Abordagem demasiado teórica dos conteúdos

Questão 5: Quais foram os principais motivos/interesses que determinaram a sua inscrição

Q1.5 UR46: A especificidade do tema
UR47: Sobre o qual me interesso profissionalmente
UR48: Há relativamente pouco tempo

Q2.5 UR49: Não responde

Q3.5 UR50: Projecto profissional na área editorial

Q4.5 UR51: Não responde

Q5.5 UR52: A elaboração de um projecto com o qual estou pessoalmente relacionado
Q6.5 UR53: O principal motivo foi o desenvolvimento de um projecto próprio
UR54: Bem como o interesse na área
Q7.5 UR55: A componente prática do curso
Q8.5 UR56: O tema especifico da acção de formação
UR57: marketing e desenvolvimento de revistas

Questão 6 – se esta acção lhe proporcionou respostas do seu âmbito profissional, saliente os conteúdos de maior utilidade/aplicabilidade na sua actividade profissional

Q1.6 UR58: Proporcionou uma primeira abordagem
UR59: (Primeira abordagem) em formato semi-light
Q2.6 UR60: Não responde
Q3.6 UR61: Elaboração do plano de negócios
UR62: Estratégia de marketing
Q4.6 UR63: Todos
Q5.6 UR64: O projecto pessoal é uma revista
UR65: (O projecto pessoal é uma revista) logo adequa-se perfeitamente
Q6.6 UR66: Não responde
Q7.6 UR67: Não responde
Q8.6 UR68: Principais aspectos gráficos de uma revista (3º módulo)

Questão C – Propostas para acções futuras

Q1.C UR69: Direito – Legislação/Finalidade
UR70: Estudos culturais (visão portuguesa no último século)
UR71: Educação/formação civil
Q2.C UR71: Não responde
Q3.C UR72: Não responde
Q4.C UR73: Não responde
Q5.C UR74: Não responde
Q6.C UR75: Produção de eventos/organização
Q7.C UR76: Não responde
Q8.C UR77: Não responde

Questão D – Outras Informações: área profissional

Q1.C UR78: Artes visuais/Edição/Publicação
Q2.C UR79: Não responde
Q3.C UR80: Não responde
Q4.C UR81: Sociologia/Produção de conteúdos
Q5.C UR82: Estudante na área audiovisual
Q6.C UR83: Não responde
Q7.C UR84: Não responde
Q8.C UR85: Comunicação Municipal

Curso 13

“Organizações Culturais On-Line: Panorama, Tendências e Ferramentas”, (que decorreu nos dias 4 e 6 de Março)

Categorias	Sub-Categorias	Indicadores	Unidades de Registo	Frequência UR
Pontos fortes do curso	Formadores	Capacidade de comunicação	Q6.2-UR10;Q9.2-UR14; Q11.2-UR23	3
		Empenho	Q4.2-UR2; Q4.2-UR7	2
		Disponibilidade	Q10.2-UR18	1
	Relação entre os intervenientes	Integração das experiencias de cada um	Q1.2-UR1Q13.2-UR25	1
		Partilha de conhecimentos	Q4.2-UR8;	1
		Boa colaboração entre todos	Q10.2-UR19;Q10.2-UR20	2
		Ambiente informal	Q3.2-UR6	
	Actividades que enriqueceram o curso	Participação de outros oradores	Q1.2-UR2; Q9.2-UR15;	2
		Participações em vídeo-conferência	Q8.2-UR12;	1
		Ter acesso à internet	Q11.2-UR21	1
		Adaptadas á realidade profissional dos formandos	Q13.2-UR26	1
		Experimentação do que foi debatido	Q11.2-UR22	1
		Instalações/Logística	Q10.2-UR16;Q10.2-	2

			UR17	
	Conteúdos	**Complementares do curso de tecnologias**	**Q13.2-UR27;Q3.2-UR4**	**2**
		Divulgação de conteúdos	**Q7.2-UR11; Q9.2-UR13**	**2**
	Não responde		**Q2.2-UR3;Q5.2-UR9;Q12.2-UR24**	**3**
Pontos a melhorar	**Instalações/logística**	**Temperatura da sala**	**Q5.3-UR37**	**1**
		Condições sanitárias	**Q12.3-UR44**	**1**
		Falta de espaço para coffee-break	**Q5.3-UR34**	**1**
	Conteúdos	**Muito extensos**	**Q10.3-UR39;Q10.3-UR40;**	**2**
	Não responde		**Q1.3-UR28; Q2.3-UR29; Q3.3-UR30;Q4.3-UR31; Q5.3-UR32; Q6.3-UR35;Q7.5-UR36;Q9.3-UR38;**	**5**
Opiniões sobre o curso	**Acolhimento**	**Simultaneamente pessoal e profissional**	**Q12.4-UR59; Q12.4-UR60**	**2**
		Sala de formação pequena	**Q13.4-UR61**	**1**
	Duração	**Demasiado longa para os conteúdos abordados**	**Q11.4-UR57; Q11.4-UR58**	**2**
		Demasiado curta/Pouca prática	**Q10.4-UR55; Q10.4-UR56; Q13.3-UR45; Q8.3-UR37; Q10.4-UR56**	**2**
	Acesso à Internet	**È bom mas dispersa a atenção**	**Q11.3-UR42; Q11.3-UR43**	**2**
	Não responde		**Q1.4-UR46; Q2.4-UR47;**	**9**

			Q3.4-UR48; Q4.4-UR49; Q5.4-UR50; Q6.4-UR51; Q7.4-UR52; Q8.4-UR53; Q9.4-UR54	
Motivos/Interesses para a frequência do curso	**Profissionais**	**Necessidade de aprofundar conhecimentos**	**Q1.5-UR62;Q2.5-UR63;Q9.5-UR72;**	**3**
	Pessoais	**Actualidade da temática**	**Q3.5-UR65;Q4.5-UR66;**	**2**
		Actualizar/Aumentar conhecimentos	**Q13.5-UR76; Q13.5-UR77; Q9.5-UR71; Q7.5-UR69**	**4**
		Pertinência	**Q3.5-UR64;**	**1**
		Curiosidade	**Q11.5-UR74**	**1**
		O tema	**Q6.5-UR68; Q8.5-UR80**	**2**
	Não responde		**Q5.5-UR67; Q10.5-UR73;Q12.5-UR75**	**3**
Aplicabilidade profissional	**Conteúdos/ Informação sobre**	**Utilidade de Ferramentas**	**Q1.6-UR79; Q7.6-UR89;Q7.6-UR90;Q7.06-UR91;Q8.6-UR92; Q8.6-UR93;Q8.6-UR94; Q13.6-UR101; Q13.6-UR102; Q13.6-UR103; Q13.6-UR104; Q9.6-UR96**	**11**
	Actualização de conhecimentos	**Conteúdos**	**Q6.6-UR88; Q12.6-UR99; Q3.6-UR100**	**3**
	Exemplos	**Boas práticas**	**Q9.6-UR95**	**1**
	Não responde		**Q2.6-UR82;Q3.6-UR83; Q4.6-UR84; Q5.6-**	**7**

			UR85;Q6.6-UR86;Q10.6-UR97; Q11.6-UR98	
	Outros	**Pesquisa**	**Q6.6-UR86**	**1**
		Investigação	**Q6.6-UR87**	**1**
		Novas abordagens	**Q1.6-UR80**	**1**
Propostas para acções futuras	**Serviços Educativos**	**Em instituições culturais**	**Q3.C-UR107;Q12.C-UR116**	**2**
		On Line	**Q7.C-UR111**	**1**
		Produção de materiais didácticos	**Q12.C-UR117;**	**1**
		Educação pela arte	**Q12.C-UR118**	**1**
	Não responde		**Q1.C-UR105; Q2.C-UR106; Q4.C-UR108;Q5.C-UR109;Q6.C-UR110;Q8.C-UR112;Q9.C-UR113; Q10.C-UR114; Q11.C-UR115; Q13.C-UR119**	**10**
Área profissional	**Não responde**		**Q2.D-UR121; Q4.D-UR123; Q5.D-UR124; Q9.D-UR130; Q10.D-UR131;Q13.D-UR134; Q10.D-UR131;**	**7**
	História/Património	**Educação Artística**	**Q6.D-UR127**	**1**
		Design	**Q6.D-UR126;**	**1**
		Instituições Culturais	**Q3.D-UR122;Q12.D-UR133**	**2**
		Historia da Arte Literária	**Q1.D-UR120**	**1**

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Curso 13
ORGANIZAÇÕES CULTURAIS ON LINE: PANORAMA, TENDÊNCIAS E FERRAMENTAS
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **"Organizações Culturais On-line: Panorama, Tendências e Ferramentas"**, que decorreu entre os dias 4 a 6 de Março de 2009 procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise dos questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final da acção. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à recolha de dados foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria, que visam uma adaptação continua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo .

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este é o principal instrumento de recolha das

temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 13), tendo-se verificado respostas de 13 participantes num total de 18. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário.

3.1. Grau de satisfação

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1– péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), o Grau de satisfação dos participantes do curso encontra-se entre os valores 4 e 5, que correspondem, respectivamente, às valorações "Bom" e "Excelente". Desta forma, podemos afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto "**Desempenho do formador" (Média: 4.57);** como "**Conteúdos programáticos" (Média 4.31);** e **"Organização do curso" (Média 4.29).**

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Os **pontos fortes** do curso encontram-se distribuídos por questões ligadas aos **formadores** (6 UR), havendo indicadores de capacidade de comunicação, empenho e disponibilidade; **relação entre intervenientes** (5 UR), com indicadores de tentativas de integração de experiencias de cada formando, partilha de conhecimentos, colaboração entre todos e ambiente formal e **actividades que enriqueceram o curso** (8 UR), tais como participação de outros oradores ou instalações logística. Também os **conteúdos leccionados**, a sua divulgação e complementaridade com o curso de tecnologias (4 UR), são referenciados como aspectos positivos.

Os **pontos a melhorar** incidem nas instalações/logística (3 UR) como a falta de espaço para coffe break ou temperatura da sala; e **conteúdos muito extensos** (2 UR). Registam-se 5 inquiridos que não respondem a esta questão.

3.3. Sugestões/Críticas/Comentários

As opiniões sobre curso passam por sugestões relativas à duração do curso (4 UR); comentários positivos em relação ao acolhimento dos formandos (3 UR) (simultaneamente pessoal e profissional); e acesso à Internet (1 UR).

Registam-se 9 Inquiridos que não respondem a esta questão.

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

As motivações para a frequência do curso distribuem-se por entre as **profissionais** (3 UR), no sentido de aprofundar conhecimentos; e **Pessoais**, como forma de actualização de conhecimentos ou pela actualidade da temática. Registam-se 3 participantes que não respondem a esta questão.

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

A maioria dos inquiridos assume que o curso teve como objectivo primários responder a **necessidades pessoais (54%),** sendo que os restantes registam **necessidades profissionais (31%).** A aplicabilidade/utilidade profissional da maioria dos respondentes remete para a utilidade de ferramentas (11 UR); Actualização de conhecimentos (3 UR) e exemplos de boas práticas (1 UR) ou "Outros" (3 UR), como pesquisa ou investigação.

Regista-se 7 inquiridos que não respondem a esta questão.

3.7. Propostas para acções futuras

As propostas para acções futuras incidem em Serviços Educativos na sua totalidade (5 UR), com indicadores ligados à Educação pela Arte ou produção de materiais didácticos.

Registam-se 10 inquiridos que não respondem a esta questão.

3.8. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional dos inquiridos, os dados revelam que um valor considerável de formandos se inserem na categoria de **profissionais em exercício (54%)**, **seguido de estudantes (15%) e Desempregados (8%).** Os restantes inserem-se na categoria de não respondentes (5%). A maioria dos inquiridos tem uma actividade profissional relacionada com a História/Património.

Uma percentagem considerável de inquiridos tem como habilitação literária **Mestrado ou Doutoramento (54%)** seguido de **Bacharelato ou Licenciatura (38%).** Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 8%.

A maioria dos participantes esta não foi a primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR (46%), sendo que os restantes já tinham frequentado actividades anteriores (38%). 15 % dos participantes não responde a esta questão.

O **principal meio de divulgação** pelo qual os participantes tomaram conhecimento do curso é o "**e-mail" (62%)**, seguido de **Site (15%) e Outro,** não especificado **(8%)**.

4.Sintese Reflexiva

Muito embora, de um modo geral, os inquiridos apresentem níveis de satisfação elevados e poucos aspectos a melhorar, existem questões de algum desconforto em relação à temperatura da sala de formação, (que deve passar a ser ajustada de acordo com os

formandos e não previamente) e falta de espaço para o Coffe Break. Quanto a este aspecto não será intenção do serviço fornecer um espaço próprio para este efeito, sendo que esta pausa representa apenas um curso espaço de tempo a meio da manhã.

A extensão dos conteúdos deve ser uma questão a abordar previamente com os formadores, já que os formandos tendem a reagir melhor a situações práticas e objectivas do que a exposições de conteúdos teóricos.

Listagem de unidade de registo

Curso 13

“Organizações Culturais On-Line: Panorama, Tendências e Ferramentas”, (que decorreu nos dias 4 e 6 de Março)

Questionários 1 a 13

Questão 2 – Pontos fortes do curso

Q1.2	UR1: Integração das experiencias dos participantes durante a acção
	UR2: E o convite à participação de outros oradores
Q2.2	UR3: Não responde
Q3.2	UR4: Diversidade de informação
	UR5: Ambiente informal
Q4.2	UR6: Não só a formadora
	UR7: (Não só a formadora) e o seu empenho
	UR8: (Não só a formadora e o seu empenho) Como as entidades/organismos aqui apresentados
Q5.2	UR9: Não responde
Q6.2	UR10: capacidade de transmissão de conhecimentos da formadora
Q7.2	UR11: Divulgação de conteúdos
Q8.2	UR12: Participações presenciais em vídeo conferencia
Q9.2	UR13: Os conteúdos
	UR14: A comunicação da formadora
	UR15: Participação de interlocutores convidados
Q10.2	UR16: A qualidade das instalações
	UR17: A logística inerente
	UR18: A disponibilidade da formadora
	UR19: e a boa colaboração (e relacionamento entre os formandos)
	UR20: (e boa colaboração e) relacionamento entre formandos
Q11.2	UR21: Ao termos acesso à internet
	UR22: deu para experimentar o que estávamos a discutir nas sessões
	UR23: A boa interacção da formadora
Q12.2	UR24: Não responde
Q13.2	UR25: Ambiente e interacção entre todos

UR26: Aplicabilidade á realidade profissional dos formandos
UR27: Complementaridade com o curso “tecnologias digitais em museus”

Questão 3 – Saliente os pontos a melhorar

Q1.3	UR28: Não responde
Q2.3	UR29: Não responde
Q3.3	UR30: Não responde
Q4.3	UR31: Não responde
Q5.3	UR32: Não responde
Q5.3	UR33: Temperatura da Sala
	UR34: Falta de espaço para o coffe-break
Q6.3	UR35: Não responde
Q7.5	UR36: Não responde
Q8.3	UR37: Mais alguma prática de aprendizagem
Q9.3	UR38: Não responde
Q10.3	UR39: A extensão da informação foi um pouco vasta
	UR40: para ser acompanhada como pouco conhecimento prévio da matéria
Q11.3	UR41: Ficou-se demasiado tempo com o Twiter.
	UR42: O ter acesso á Internet foi bom
	UR43: (O ter acesso á Internet) foi bom mas ao mesmo tempo dispersou a minha atenção sobre alguns conteúdos
Q12.3	UR44: Relativamente ás instalações: As instalações sanitárias
Q13.3	UR45: Aumento da duração da acção para 5 dias

Questão 4 – Deixe aqui os seus comentários/sugestões/criticas

Q1.4	UR46: Não responde
Q2.4	UR47: Não responde
Q3.4	UR48: Não responde
Q4.4:	UR49: Não responde
Q5.4:	UR50: Não responde
Q6.4	UR51: Preço adequado
Q7.4	UR52: Não responde
Q8.4	UR53: Não responde
Q9.4	UR54: Não responde
Q10.4	UR55:

UR56: (Mais tempo para aplicações práticas) Com apoio da professor

Q11.4 UR57: Considero que os conteúdos podem ser abordados em 1.5 dias

UR58: Tendo os 3 dias para mim sido demasiado para o que se pretendia

Q12.4 UR59: O acolhimento por parte do pessoal é simultaneamente profissional

UR60: (O acolhimento por parte do pessoal é simultaneamente profissional) Simpático

Q13.4 UR61: Sala de maiores dimensões para a prática destes workshops

Questão 5: Quais foram os principais motivos/interesses que determinaram a sua inscrição

Q1.5 UR62: Obter e aprofundar conhecimentos relativos à matérias apresentadas/discutidas

Q2.5 UR63: Necessidade de adquirir conhecimentos sobre as ferramentas

Q3.5 UR64: Pertinência (e actualidade dos temas)

UR65: Actualidade dos temas

Q4.5 UR66: A actualidade do programa de formação

Q5.5 UR67: Não responde

Q6.5 UR68: O tema

Q7.5 UR69: Conhecer novas estratégias de divulgação on-line

Q8.5 UR70: O tema

Q9.5: UR71: Desconhecimento da área

UR72: Necessidade profissional em utilizar ferramentas de comunicação

Q10.5 UR73: Não responde

Q11.5 UR74: Curiosidade

Q12.5 UR75: Não responde

Q13.5 UR76: Actualizar (conhecimentos)

UR77: Aumentar (conhecimentos)

Questão 6 – Se esta acção lhe proporcionou respostas do seu âmbito profissional, saliente os conteúdos de maior utilidade/aplicabilidade na sua actividade profissional

Q1.6: UR79: Conhecimento de ferramentas

UR80: (conhecimento de) abordagens

UR81: (conhecimento de) casos de estudo com sucesso

Q2.6 UR82: Não responde
Q3.6 UR83: Não responde
Q4.6 UR84: Não responde
Q5.6 UR85: Não responde
Q6.6 UR86: Pesquisa
UR87: Investigação
UR88: Actualização de conteúdos
Q7.6 UR89: Blogues
UR90: Pesquisas Web
UR91: Divulgação on-line
Q8.6 UR92: Twiter
UR93: Blog
UR94: Flicker
Q9.6 UR95: Exemplos de boas práticas
UR96: Tendo em conta a especificidade das ferramentas utilizadas
Q10.6 UR97: Não responde
Q11.6 UR98: Não responde
Q12.6 UR99: Proporcionou, acima de tudo, cultura e informação actualizada
Q13.6 UR100: Actualização de conhecimentos no que respeita ás tecnologias aplicadas à cultura
UR101: Consulta (de blogs)
UR102: Construção de blogs
UR103: Consulta (de fóruns)
UR104: participação em fóruns)

Questão C – Propostas para acções futuras

Q1.C UR105: Não responde
Q2.C UR106: Não responde
Q3.C UR107: Serviços Educativos para Bibliotecas, Museus e Arquivos
Q4.C UR108: Não responde
Q5.C UR109: Não responde
Q6.C UR110: Não responde
Q7.C UR111: Serviços Educativos On line
Q8.C UR112: Não responde
Q9.3 UR113: Não responde
Q10.C UR114: Não responde
Q11.C UR115: Não responde
Q12.C UR116: Educação em museus

UR117: Produção de materiais didácticos actividades educativas
UR118: Educação pela Arte: Expressões, com workshops para ensaio de trabalho prático

Q13.C UR119: Não responde

Questão D – Outras Informações: área profissional

Q1.D UR120: História da Arte Literária
Q2.D UR121: Não responde
Q3.D UR122: Bibliotecas
Q4.D UR123:Não responde
Q5.D UR124: Não responde
Q6.D UR125: Museologia
UR126: Design
UR127: Educação Artística
Q7.D UR128: Museologia
Q8.D UR129: Museologia
Q9.D UR130: Não responde
Q10.D UR131: Não responde
Q11.D UR132:Engenharia Florestal
Q12.D UR133: Museu
Q13.D UR134: Não responde

Listagem de unidade de registo

Curso 14
"Arquivo Digital" (Dia 10 de Março de 2009)

Questionários 1 a 16

Categorias	Sub-Categorias	Indicadores	Unidades de Registo	Frequência UR
Pontos fortes do curso	**Conteúdos**	**Actuais**	**Q3.2.UR3;Q4.2-UR4;Q13.2-UR20**	**3**
		Interessantes	**Q5.2-UR5**	**1**
		Bem direccionados	**Q15.2-UR22; Q15.2-UR23**	**1**
		Pertinentes	**Q5.2-UR6;Q12.2-UR18**	**2**
		Abrangente	**Q6.2-UR8**	
	Formador	**Experiente**	**Q9.2-UR15;**	**1**
		Conhecimentos técnicos	**Q12.2-UR19**	**1**
		Responsabilidade	**Q7.2-UR9**	**1**
		Assegura continuidade da informação	**Q7.2-UR14**	**1**
	Interacção em sala de aula	**Participativo**	**Q7.2-UR13;Q7.2-UR12**	**2**
		Ambiente regulador	**Q7.2-UR11**	**2**
	Não responde		**Q1.2-UR1;Q2.2-UR8;Q10.2-UR16;Q16.2-UR23**	**4**
Pontos a melhorar	**Duração do curso**	**Prolongamento do curso**	**Q5.3-UR28; Q6.3-UR30; Q12.3-UR39;**	**3**
		Aprofundamento de	**Q5.3-UR29;Q7.3-UR31;**	**4**

		conteúdos	**Q7.3-UR32;Q7.3-UR33;**	
	Formador	**Dicção/expressão**	**Q9.3-UR36;Q15.3-UR42**	**2**
		Conteúdos	**Q8.3-UR34;Q8.3-UR35**	**2**
	Metodologia	**Mais prática**	**Q15.3-UR43**	**1**
		Mais Interactiva	**Q15.3-UR44**	**1**
		Utilização de meios técnicos	**Q4.3-UR27**	**1**
	Não responde		**Q1.3-UR24; Q1.3-UR25;Q3.3-UR26;Q10.3-UR37;Q11.3-UR38;Q13.3-UR40;Q14.3-UR41**	**7**
Opiniões sobre o curso	**Comentários**	**Muito interessante**	**Q14.2-UR21;**	**1**
		Devia ser mais longe	**Q16.3-UR45**	**1**
	Sugestões	**Inclusão de parte prática**	**Q7.4-UR52;Q7.4-UR53; Q7.4-UR54**	**2**
		Desenvolver esta acção no futuro	**Q13.4-UR60; Q13.4-UR61; Q13.C-UR133**	**2**
		Planeamento futuro na área	**Q8.4-UR55**	**1**
	Não responde		**Q1.4-UR46; Q2.4-UR47; Q3.4-UR48; Q4.47-UR49; Q5.4-UR50;Q6.4-UR51; Q9.4-UR56;Q10.4-UR57; Q11.4-UR58;Q12.4-UR59; Q14.4-UR62; Q15.4-UR63; Q16.4-UR64**	**13**

Motivos/Interesse para a frequência do curso	**Desenvolvimento profissional**	**Profissional**	**Q1.5-UR65;Q2.5-UR66;Q3.5-UR67**	**3**
		Formação profissional	**Q11.5-UR81;Q9.5-UR79;**	
		Actualização de conhecimentos	**Q6.5-UR70; Q6.5-UR71;Q6.5-UR72; Q7.5-UR74; Q15.5-UR87**	**3**
	Académicos	**Desenvolvimento de um estudo de terreno**	**Q7.5-UR73;Q7.5-UR75;Q7.5-UR76; Q7.5-UR77**	**3**
	Pessoais	**Enriquecimento de conhecimentos**	**Q4.5-UR68;**	**1**
		Aquisição de conhecimentos	**Q8.5-UR78; Q14.5-UR85; Q14.5-UR86;Q15.5-UR88**	**4**
		Pertinência/actualidade do tema	**Q12.5-UR82;Q12.5-UR83; Q16.5-UR90**	**2**
		Troca de experiencias	**Q15.5-UR89**	**1**
	Não responde		**Q5.5-UR69;Q10.5-UR80;Q13.5-UR84**	**3**
Aplicabilidade profissional do curso	**Conteúdos**	**Necessidade de preservação documental**	**Q3.6-UR94;**	**1**
		Questões particulares de trabalho	**Q7.6-UR99; Q7.6-UR100; Q7.6-UR101;Q7.6-UR102**	**4**
		Aspectos legais	**Q7.2-UR10;Q6.6-UR97; Q6.6-UR98**	**2**
		Preservação digital	**Q9.6-UR105**	**1**
		Migração da informação	**Q9.6-UR104**	**1**
		Novos	**Q14.6-UR112;Q14.6-**	**3**

			UR113; Q13.6-UR110	
		Digitalização de suportes	**Q16.6-UR15**	**1**
		Assistência electrónica	**Q16.6-UR106**	**1**
		Utilidade na linguagem	**Q8.6-UR103**	**1**
		Levantaram uma maior necessidade de conhecimentos	**Q2.6-UR92;Q2.6-UR93**	
	Não responde		**Q4.6-UR91; Q4.6-UR94;Q5.6-UR96;Q10.6-UR107;Q11.6-UR108;**	**5**
	Vantagens para o local de trabalho	**Poder sugerir mudanças**	**Q12.6-UR9; Q12.6-UR10**	**2**
		Projecto profissional em África	**Q15.6-UR14**	**1**
Propostas para acções futuras	**Não responde**		**Q1.C-UR117; Q2.C-UR118; Q3.C-UR119; Q4.C-UR120;Q5.C-UR121; Q6.C-UR122;Q8.C-UR126; Q9.C-UR127;Q10.C-UR128;Q14.C-UR134;Q15.C-UR135;**	**11**
	Tecnologias	**Bibliotecas digitais**	**Q11.C-UR130;Q16.C-UR116; Q7.C-UR123;**	**2**
		Arquivos	**Q12.C-UR131;Q12.C-UR132;Q16.C-UR136**	**3**
	História	**Invasões Francesas**	**Q7.C-UR124**	**1**
		História Documental	**Q7.C-UR125; Q11.C-UR129**	**1**

Área Profissional	**Associada à área de formação**	**Arquivos**	**Q2.D-UR139; Q3.D-UR140; Q4.D-UR141;Q5.D-UR142;Q7.D-UR144;Q8.D-UR145;Q12.D-UR149;Q13.D-UR150;Q16.D-UR153**	**9**
	Outras	**Engenharia Civil**	**Q1.D-UR138**	**1**
		Biblioteca	**Q9.D-UR146**	**1**
		Administrativo	**Q14.D-UR151**	**1**
		Gestão de projectos	**Q6.D-UR143**	**1**
		Não responde	**Q10.D-UR147;A11.D-UR148; Q15.D-UR152**	**3**

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Curso 14
ARQUIVO DIGITAL
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **"Arquivo Digital"**, que decorreu no dia 10 de Março de 2009 procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise dos questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final da acção. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à recolha de dados foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria, que visam uma adaptação continua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo .

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este é o principal instrumento de recolha das

temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 14), tendo-se verificado respostas de 16 participantes num total de 17. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário.

3.1. Grau de satisfação

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1– péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), o Grau de satisfação dos participantes do curso encontra-se entre os valores 4 e 5, que correspondem, respectivamente, às valorações "Bom" e "Excelente". Desta forma, podemos afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto "**Desempenho do formador" (Média: 4.46);** como "**Conteúdos programáticos" (Média 4.35);** e **"Organização do curso" (Média 4.07). Nesta ultima categoria verificamos a existência de um item, correspondente a "duração" ligeiramente inferior à média da categoria (3.50).**

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Os aspectos referidos como **pontos fortes** do curso passam pelo **conteúdos** (8 UR), considerados como actuais, Interessantes, bem direccionados e abrangentes; **Formador** (4 UR), com indicadores relativos à sua experiencia abrangente, conhecimentos técnicos, responsabilidade e assegurador da continuidade da formação; e **Interacção em sala de formação** (4 UR) com ambiente participativo.

Registam-se 4 Inquiridos que não respondem a esta questão.

Os **pontos a melhorar** passam pela **duração curso** (7 UR), no sentido de este ser prolongado e aprofundado; pelo **formador** (4 UR), no que concerne à sua dicção e conteúdos leccionados e **metodologia** (UR3), que se pretende mais prática e mais interactiva.

Registam-se 7 Inquiridos que não respondem a esta questão.

3.3. Sugestões/Críticas/Comentários

Os dados recolhidos fornecem **comentários de manifestação de satisfação** perante o curso (2 UR); **Sugestões de inclusão de uma componente prática** (2 UR), de uma **nova edição** desta acção (2 UR) e "**planeamento futuro na área**".

Registam-se 13 não respostas.

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

Os interesses para a frequência do curso distribuem-se por entre uma motivação de **desenvolvimento profissional** (8 UR); **enriquecimento Pessoal** (8 UR); e **académicos,** a propósito de trabalho cientifico na área (3 UR).

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

A maioria dos inquiridos assume que o curso teve como objectivo primários responder a **necessidades profissionais (75%),** sendo que os restantes registam **necessidades pessoais (25%).** A aplicabilidade/utilidade profissional da maioria dos respondentes remete para conteúdos específicos que aprenderam no curso (17 UR), entre os quais, questões particulares de trabalho ou aspectos legais. Outros referem vantagens para o local de trabalho (3 UR), tais como a possibilidade de sugerir mudanças e fazer um projecto de África.

Registam-se 5 Inquiridos que não respondem a esta questão.

3.7. Propostas para acções futuras

As propostas para acções futuras estão divididas por entre **Tecnologias**, como bibliotecas a arquivos digitais (5UR); e **História** (2 UR), nomeadamente invasões francesas e História Documental.

Registam-se 11 inquiridos que não respondem a esta questão.

3.8. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional dos inquiridos, os dados revelam que a maioria dos participantes se inserem na categoria de **profissionais em exercício (44%%)**, ou **estudantes (31%).** Os restantes distribuem-se entre **desempregados (13%)**, **reformados (6%)** e não respondentes (6 %).

A **maioria dos inquiridos enquadra-se especificamente na área profissional do curso** (9 UR), sendo que alguns trabalham ou estudam em áreas diversas como em engenharia civil ou trabalho administrativo (3 UR). Uma percentagem considerável de inquiridos tem como habilitação literária **Bacharelato ou Licenciatura (56%);** seguido de **Mestrado ou Doutoramento (26%)** e os restantes **Ensino Complementar (13%)**. Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 6%.

Para a grande maioria dos participantes esta foi a primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR (75%), sendo que os restantes já tinham frequentado actividades anteriores (25%).

O **principal meio de divulgação** pelo qual os participantes tomaram conhecimento do curso é o "**e-mail" (69%)**, seguido de **"Outros", não especificados (25%)**. Por último, regista-se **comunicação Social (6%).**

4.Sintese Reflexiva

Tendo em conta as características dos participantes deste curso (na sua maioria profissionais em exercício qualificados ou altamente qualificados e estudantes), considera-se importante ajustar a formação aos conhecimentos prévios dos formados. À semelhança de cursos anteriores, inquiridos com este tipo de características exigem uma forma componente prática, exemplificativa da aplicabilidade dos conteúdos teóricos leccionados. Isto deve-se ao facto de muito procurar os cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República, com motivações profissionais, visando a resolução de problemas específicos da sua à área de trabalho ou experiência prática na sua área de estudo.

Por outro lado, também os inquiridos que procuram uma primeira abordagem a este tema devem ter oportunidade de ver esclarecidas as suas questões/dúvidas, sem prejuízo pelo facto de estarem enquadrados numa maioria de formandos com experiência e conhecimento sobre a temática em questão. O grande objectivo será atender de igual forma as necessidades da diversidade dos públicos que frequentam os cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Posto isto, terá que ser ponderada uma forma de levantamento de expectativas junto dos inscritos no curso num momento prévio à data de início do mesmo (através de questionário difundido via electrónica ou entrevista por telefone, a titulo de exemplo). Será também considerada a inclusão de um pequeno módulo no início do curso que complemente, pela interacção entre formador e formando, a informação previamente analisada. Desta forma, acção poderá ser ajustada, previamente, às expectativas e interesses específicos de cada formando.

Listagem de unidade de registo

Curso 14
"Arquivo Digital" (Dia 10 de Março de 2009)

Questionários 1 a 16

Questão 2 – Pontos fortes do curso

Q1.2	UR1: Não responde
Q2.2	UR2: Não responde
Q3.2	UR3: Actualidade do tema
Q4.2	UR4: Tema muito actual
Q5.2	UR5: O interesse (do tema)
	UR6: Pertinência do tema
	UR7: Conhecimentos do formador
Q6.2	UR8:Abordagem bastante abrangente da temática
Q7.2	UR9: Responsabilidade da organização perante o documento de arquivo digital
	UR10: Ambiente legal
	UR11: (ambiente) regulador
	UR12: e interacção
	UR13: Incentivo ao debate
Q8.2	UR14: Assegurara continuidade da informação ao longo dos tempos
Q9.2	UR15: Experiencia do formador
Q10.2	UR16: Não responde
Q11.2	UR17: Operacionalidade
Q12.2	UR18: Importância do tema tratado
	UR19: Conhecimentos técnicos do formador
Q13.2	UR20: Temática muito actual
Q14.2	UR21: Todos os pontos tiveram para mim muito interesse
Q15.2	UR22: Síntese das matérias muito bem direccionadas
	UR23: Síntese das matérias muito bem direccionadas (e interligadas)
Q16.2	UR23: Não responde

Questão 3 – Saliente os pontos a melhorar

Q1.3	UR24: Não responde
Q2.3	UR25: Não responde
Q3.3	UR26: Não responde

Q4.3 UR27: Talvez a utilização de alguns meios técnicos
Q5.3 UR28: Duração do curso deveria ser mais longa
UR29:(Duração do curso deveria ser mais longa) No sentido de serem aprofundadas matérias
Q6.3 UR30: Duração deveria ser alargada para 2 ou 3 dias
Q7.3 UR31: Dada a acção em questão penso que a problemática consiste no assinto ser evolutivo
UR32: Por isso só com outras formações em tempo futuro é que se poderia diferenciar
UR33: (Só com outras acções no futuro é que se poderia) aplicar toda a metodologia
Q8.3 UR34: Preservação sobretudo ao nível dos suportes
UR35: (Preservação sobretudo ao nível dos suportes) e formatos
Q9.3 UR36: Dicção do formador
Q10.3 UR37: Não responde
Q11.3 UR38: Não responde
Q12.3 UR39: A acção deveria estender-se por dois dias
Q13.3 UR40: Não responde
Q14.3 UR41: Não responde
Q15.3 UR42: Maior expressividade na explicação
UR43: Mais prático
UR44: E mais interactivo
Q16: UR45: A acção de formação deveria ser mais longe

Questão 4 – Deixe aqui os seus comentários/sugestões/criticas

Q1.4 UR46: Não responde
Q2.4 UR47: Não responde
Q3.4 UR48: Não responde
Q4.4 UR49: Não responde
Q5.4 UR50: Não responde
Q6.4 UR51: Não responde
Q7.4 UR52: Poderá ser incluída a parte prática na formação
UR53: (Poderá ser incluída a parte prática na formação) através de exemplos de sistemas de arquivos já utilizados
UR54: Incluindo a gestão
Q8.4 UR55: Apelo ao planeamento do futuro na área (palavra seguinte ilegível)
Q9.4 UR56: Não responde
Q10.4 UR57: Não responde
Q11.4 UR58: Não responde

Q12.4 UR59: Não responde
Q13.4 UR60: Trata-se de uma primeira abordagem
UR61: (Trata-se de uma primeira abordagem) que poderia ser desenvolvida numa acção futura mais prolongada
Q14.4 UR62: Não responde
Q15.4 UR63: Não responde
Q16.4 UR64: Não responde

Questão 5: Quais foram os principais motivos/interesses que determinaram a sua inscrição

Q1.5 UR65: Profissionais
Q2.5 UR66: Profissionais
Q3.5 UR67: Por se inserir na minha área de trabalho
Q4.5 UR68: Enriquecer conhecimentos nesta área
Q5.5 UR69: Não responde
Q6.5 UR70: Obter uma perspectiva actual
UR71: (Obter uma perspectiva actual) e abrangente dos recursos
UR72: (Obter uma perspectiva actual e abrangente dos recursos) e evolução na área de arquivo digital
Q7.5 UR73: Reunir mais elementos
UR74: (Reunir mais elementos) que complementam a teoria já adquirida profissionalmente
UR75: reunir mais elementos que complementam a teoria adquirida profissionalmente) e estudada
UR76: (reunir mais elementos que complementam a teoria adquirida profissionalmente e estudada) de forma a criar um estudo de terreno nesta área
UR77: (criar um estudo de terreno nesta área)
a apresentar futuramente nesta instituição
Q8.5 UR78: Aquisição de conhecimentos nesta área
Q9.5 UR79: Necessidade de formação na área
Q10.5 UR80: Não responde
Q11.5 UR81: Formação profissional
Q12.5 UR82: Pertinência
UR83: Actualidade do tema
Q13.5 UR84: Não responde
Q14.5 UR85: Estar ou ficar mais informada nesta área
UR86: (Estar ou ficar mais informada nesta área) Pois não tenho nenhuma formação sobre o assunto
Q15.5 UR87: Refrescar conceitos

UR88: Adquirir novos
UR89: Trocar experiencias

Q16.5 UR90: A importância da digitalização de informação

Questão 6 – Se esta acção lhe proporcionou respostas do seu âmbito profissional, saliente os conteúdos de maior utilidade/aplicabilidade na sua actividade profissional

Q1.6 UR91: Não responde

Q2.6 UR92: Deu-me algumas respostas
UR93: mas levantou-me uma maior necessidade de conhecimentos

Q3.6 UR94: necessidade de preservação documental

Q4.6 UR95: Não responde

Q5.6 UR96: Não responde

Q6.6 UR97: Qualificação de alguns aspectos legais
UR98: (Qualificação de alguns aspectos legais) e limitações do processo de assinatura digital de documentos

Q7.6 UR99: Embora a inscrição seja pessoal
UR100: Embora a inscrição seja pessoal este âmbito auxilia em questões particulares
UR101: (Embora a inscrição seja pessoal este âmbito auxilia em questões particulares) e objectivas
UR102: (Embora a inscrição seja pessoal este âmbito auxilia em questões particulares) do grupo de trabalho do qual faço parte nomeadamente

Q8.6 UR103: Utilidade na linguagem
UR104: e aplicação prática quanto à análise a fazer das necessidades

Q9.6 UR105: preservação digital
UR106: Migração de informação

Q10.6 UR107: Não responde

Q11.6 UR108: Não responde

Q12.6 UR109: Poder sugerir (e propor melhorias na área de formação)
UR110: E propor melhorias nas áreas desenvolvidas

Q13.6 UR110: Todos os conteúdos

Q14.6 UR112: Achei tudo o que ouvi interessante
UR113: na medida em que eu não tinha conhecimento do tema

Q15.6 UR114: Vai permitir elaboração neste âmbito em pais de língua portuguesa em África

Q16.6 UR115: Digitalização de suportes
UR116: Problemática de assistência electrónica

Questão C – Propostas para acções futuras

Q1.C UR117: Não responde
Q2.C UR118: Não responde
Q3.C UR119: Não responde
Q4.C UR120: Não responde
Q5.C UR121: Não responde
Q6.C UR122: Não responde
Q7.C UR123: Tecnologias Digitais em Arquivos
UR124: Portugal nas invasões francesas
UR125: Administração Pública: História Colonial
Q8.C UR126: Não responde
Q9.C UR127: Não responde
Q10.C UR128: Não responde
Q11.C UR129: Linguagens Documentais
UR130: Bibliotecas Digitais
Q12.C UR131: Qualquer temática para gestão de Arquivos
UR132: Questões Técnicas ligadas a Arquivos
Q13.C UR133: Ver questão 4 (trata-se de uma primeira abordagem que poderia ser desenvolvida numa acção futura mais prolongada)
Q14.C UR134: Não responde
Q15.C UR135: Não responde
Q16.C UR136: Gestão de informação
UR137: Assinatura electrónica

Questão D – Outras Informações: área profissional

Q1.D UR138: Engenharia Civil/Informática
Q2.D UR139: Técnico Superior Projecto de Digitalização de hemerotecas
Q3.D UR140: Arquivista
Q4.D UR141: Arquivo Empresarial – Empresa Outsourcing
Q5.D UR142: Arquivo
Q6.D UR143: Gestão de projectos e avaliação de sistemas de informação
Q7.D UR144: Técnica de Arquivo – Arquivista
Q8.D UR145: Arquivo
Q9.D UR146: Biblioteca
Q10.D UR147: Não responde

Q11.D UR148: Não responde
Q12.D UR149: Arquivo
Q13.D UR150: Arquivo Municipal
Q14.D UR151: Administrativo
Q15.D UR152: Não responde
Q16.D UR153: Profissional de Arquivo

Curso 15
"Como Comunicar com os Media em Instituições Culturais" (12 e 13 de Abril)

Categorias	Sub-Categorias	Indicadores	Unidades de Registo	Frequência UR
Pontos Fortes do curso	**Formadores**	**Qualidade**	**Q3.3-UR3; Q5.2-UR6;**	**2**
		Capacidade de comunicação	**Q7.2-UR11;Q18.2-UR31; Q19.2-UR31;Q19.2-UR32; Q13.2-UR21**	**4**
		Experiencia	**Q15.2-UR25**	**1**
		Conhecimentos	**Q10.2-UR15; Q10.2-UR16;**	**2**
		Experiencias partilhadas	**Q18.2-UR30;**	**1**
	Metodologia/relação entre intervenientes	**Trabalho de grupo**	**Q7.2-UR9; Q12.2-UR19;**	**2**
		Partilha de experiencias	**Q15.2-UR26;Q19.12-UR33;Q12.2-UR20;Q18.2-UR29;**	**4**
		Formato do curso	**Q1.2-UR1**	**1**
		Exemplos práticos	**Q13.2-UR22**	**1**
		Partilha/discussão de conhecimentos	**Q6.2-UR7; Q6.2-UR7; Q13.2-UR22;**	**2**
		Experiencia/profissional	**Q6.2-UR8;**	**1**
		Formandos	**Q7.2-UR10**	**1**
		Interdisciplinaridade	**Q7.2-UR12**	**1**
	Conteúdos	**Aquisição de conhecimentos**	**Q4.2-UR5;**	**1**
		Programa	**Q15.2-UR24;Q4.2-UR4**	**2**
		Pertinência	**Q11.2-UR18**	**1**

	Não responde		**Q2.2-UR2;Q8.2-UR13;Q9.2-UR14;Q16.2-UR27; Q16.2-UR28**	**6**
Pontos a melhorar	**Não responde**		**Q1.3-UR34; Q2.3-UR35;Q6.3-UR40;Q8.3-UR42;Q9.3-UR43;Q12.3-UR16;Q14.3-UR19; Q15.3-UR20;Q17.3-UR25**	**9**
	Estrutura do curso	**Pouco espaço para prática**	**Q4.3-UR37;Q4.3-UR38;Q13.3-UR17;Q16.3-UR23; Q16.3-UR24**	**5**
		Maior duração	**Q5.3-UR39; Q16.3-UR21; Q16.3-UR22;**	**3**
		Distribuição dos conteúdos	**Q10.3-UR44; Q12.3-UR16; Q13.3-UR18**	**3**
		Segmentação do grupo	**Q19.3-UR27**	**1**
		Temperatura da sala		
	Conteúdos	**Maior enfoque no plano de comunicação**	**Q18.3-UR26**	**1**
		Assistência em CV	**Q19.3-UR28**	**1**
Opiniões sobre o curso	**Não responde**		**Q1.4-UR29; Q2.4-UR30; Q3.4-UR31;Q4.4-UR32; Q5.4-UR33; Q6.4-UR34; Q7.4-UR35; Q8.4-UR36;Q9.4-UR37;Q11.4-UR43;**	**13**

			Q11.4-UR44; Q17.3-UR55; Q18.3-UR56	
	Sugestões	**Criação de plataforma electrónica para publicação de conteúdos dos cursos**	**Q10.4-UR38; Q10.4-UR39;Q10.4-UR40;Q10.4-UR41; Q10.4-UR42**	**5**
		Promover uma versão mais actualizada do curso	**Q16.3-UR50; QQ16.3-UR51;Q16.3-UR52;Q16.3-UR53;Q16.3-UR54**	**5**
	Comentários	**Correspondeu às expectativas**	**Q13.4-UR46**	**1**
		Curso bem estruturado	**Q13.4-UR45**	**1**
	Criticas	**Ar condicionado**	**Q13.4-UR47**	**1**
		Barulho exterior	**Q14.3-UR48**	**1**
		Matérias pouco aprofundadas	**Q19.3-UR57**	**1**
Motivos/Interesses para a frequência do curso	**Profissionais**	**Actualização/Aprofundar de conhecimentos**	**Q4.5-UR61;Q4.5-UR62;Q4.5-UR63;Q15.5-UR81Q18.5-UR86; Q10.5-UR73**	**3**
		Necessidade profissional	**Q1.5-UR58;Q6.5-UR66;Q6.5-UR68; Q7.5-UR69;Q10.5-UR74;Q11.5-UR75;Q13.5-UR77; Q19.5-UR90**	**8**
		Relação com instituições culturais	**Q16.5-UR83; Q16.5-UR84;Q19.-**	**6**

			UR91;Q13.5-UR78;Q13.5-UR79;Q14.5-UR80;	
	Académicos	**Falta de informação**	**Q9.52-UR72;**	**1**
		Área de estudo	**Q18.5-UR90**	**1**
	Pessoais	**Interesse em aprender**	**Q5.5-UR65;**	**1**
		Alargar a rede de contactos	**Q8.2-UR87;Q8.5-UR88;**	**2**
		Conteúdos sobre relação com os media	**Q3.5-UR60;Q5.5-UR66**	**2**
		O tema	**Q5.5-UR64;Q8.5-UR70;**	**2**
		O formador	**Q8.5-UR71**	**1**
	Não responde		**Q2.8-UR59**	**1**
Aplicabilidade profissional do curso	**Conteúdos específicos**	**Noções/técnicas de comunicação**	**Q3.6-UR94;Q4.6-UR95;Q7.6-UR101;**	**3**
		Estratégias de comunicação	**Q11.6-UR108;Q11.6-UR109; Q4.6-UR97**	**2**
		Intervenções em gestão de crise	**Q11.6-UR110;Q13.6-UR113;Q14.6-UR116;**	**3**
		Dispositivos de comunicação	**Q15.6-UR17;Q15.6-UR118;Q15.6-UR119;**	**3**
		Adequação da comunicação ao contexto cultural	**Q19.6-UR124; Q19.6-UR125**	**2**
		Relação com os meios de comunicação	**Q13.6-UR114;Q13.6.-UR115; Q10.6-UR106; Q10.6-UR107; Q18.6-UR123**	**4**
		Nota de agenda	**Q10.6-UR105; Q13.6-UR112**	**1**

		Erros a evitar	**Q4.6-UR96**	**1**
		Animação cultural	**Q10.6-UR104;**	**1**
		Importância da assessoria de imprensa	**Q18.6-UR122;**	**1**
		Preparação de eventos	**Q7.6-UR100**	**1**
		Todos	**Q1.6-UR92**	**1**
	Não responde		**Q2.6-UR93;Q5.6-UR98; Q6.6-UR99; Q8.6-UR102;Q9.6-UR103; Q16.6-UR120; Q17.6-UR121**	**7**
Propostas para acções futuras	**Património/História**	**Protecção**	**Q5.C-UR6**	**1**
		Arte e Estado Novo	**Q10.C-UR15**	**1**
		História da cultura portuguesa	**Q13.C-UR18**	**1**
		Estratégias de promoção	**Q13.C-UR19;**	**1**
		Rentabilidade	**Q16.C-UR28**	**1**
	Instituições culturais	**Comunicação com o público**	**Q3.C-UR3;Q5.C-UR5;Q6.C-UR8; Q7.C-UR10;Q15.C-UR24; Q16.C-UR26; Q18.C-UR31;Q19.C-UR35; Q15.C-UR25**	**7**
		Politica de segurança	**Q5.C-UR7;**	**1**
		Concepção de exposições	**Q10.C-UR14; Q14.C-UR21; Q14.C-UR20**	**2**
		Marcas culturais	**Q16.C-UR29**	**1**
		Comunicação interna	**Q18.C-UR33**	**1**
		Criação de novos públicos	**Q18.C-UR32**	**1**
		Marketing cultural	**Q19.C-UR34**	**1**

		Mecenato cultural	**Q16.C-UR27**	
		Metodologia preparação de eventos culturais	**Q7.C-UR9**	**1**
	Cidadania	**Voluntariado**	**Q8.C-UR11**	**1**
		Direito à informação	**Q9.C-UR12**	**1**
		Gestão de crise	**Q11.C-UR16**	
		Papel das ONG´s	**Q14.C-UR22**	**1**
	Não responde		**Q1.C-UR1; Q2.C-UR2;Q4.C-UR4**	**2**
			Q12.C-UR17;Q17.C-UR30	**2**
Área profissional	**Relacionada com a área do curso**	**Instituições culturais/comunicação**	**Q1.D-UR35; Q4.D-UR38;Q5.D-UR39;Q6.D-UR40; Q7.D-UR41;Q8.D-UR42;Q10.D-UR44;Q11.D-UR45;Q13.D-UR47;Q14.D-UR48;Q15.D-UR49;Q18.D-UR52;Q19.D-UR53; Q16.D-UR50**	**13**
	Não responde		**Q2.D-UR36; Q3.D-UR37;Q12.D-UR46; Q17.D-UR51**	**4**

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Curso 15
COMO COMUNICAR COM OS MEDIA NAS INSTITUIÇÕES CULTURAIS
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **"Como Comunicar com os media nas Instituições Culturais"**, que decorreu entre os dias 12 e 13 de Março de 2009 procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise dos questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final da acção. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à recolha de dados foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria, que visam uma adaptação contínua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo.

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este é o principal instrumento de recolha das

temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 15), tendo-se verificado respostas de 19 participantes num total de 19. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário.

3.1. Grau de satisfação

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1– péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), o Grau de satisfação dos participantes do curso encontra-se entre os valores 4 e 5, que correspondem, respectivamente, às valorações "Bom" e "Excelente". Desta forma, podemos afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto "**Desempenho do formador" (Média: 4.42);** como "**Conteúdos programáticos" (Média 4.26);** e **"Organização do curso" (Média 4.39).** Dentro da categoria "Conteúdos Programáticos", verificamos a existência de um item com um valor inferior à média global, correspondendo a "Adequação ao nível dos conhecimentos" (3.82).

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Os **pontos fortes** deste curso distribuem-se por entre a **metodologia e relação entre intervenientes** (13 UR), no que diz respeito ao trabalho de grupo ou partilha de experiências; as **características do formador** (10 UR), tais como qualidade do seu desempenho, capacidade de comunicação, conhecimentos e experiência; e **conteúdos** (4 UR) como aquisição de conhecimentos e pertinência.

Registam-se 6 participantes que não respondem a esta questão.

Os **pontos a melhorar** passam pela **estrutura do curso** (13 UR), havendo indicadores no sentido do espaço para prática, distribuição de conteúdos ou maior duração do curso; e conteúdos específicos (2 UR).

Registam-se 9 não respostas.

3.3. Sugestões/Críticas/Comentários

As **sugestões** apresentadas passam pela **criação de uma plataforma electrónica para disponibilização de conteúdos** (5 UR) e **promoção de uma versão mais actualizada do curso** (5 UR). **As críticas incidem no ar condicionado** (1 UR), **Barulho no exterior** (1 UR) e

matérias pouco aprofundadas (1 UR). Os **comentários incidem em manifestações satisfação global perante o curso.**

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

As motivações para a frequência do curso são aqui **essencialmente profissionais** (17 UR), no sentido da actualização de conhecimentos, de necessidades não especificadas e a possibilidade de criar relações com outras instituições.

Os dados revelam também **motivações pessoais** (9 UR), que se distribuem por entre o interesse no tema, no formador, nos conteúdos, na aprendizagem e em alargar a rede de contactos. Também as **motivações académicas** são aqui expressas em 2 unidades de registo.

Regista-se 1 inquirido que não responde a esta questão.

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

A maioria dos inquiridos assume que o curso teve como objectivo primários responder a **necessidades profissionais (68%),** sendo que os restantes registam **necessidades pessoais (16%).**

Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 5 %.

A **aplicabilidade/utilidade profissional** da maioria dos respondentes remete para **conteúdos específicos que aprenderam no curso**, tais como noções técnicas, estratégias de comunicação, intervenção em gestão de crise, dispositivos de comunicação, relação com os méis de comunicação, adequação da comunicação ao contexto cultural ou notas de agenda. Registam-se 7 inquiridos que não respondem a esta questão.

3.7. Propostas para acções futuras

As propostas para acções futuras distribuem-se por entre a categoria de **Instituições Culturais** (16 UR), com sugestões no sentido da comunicação com o público, concepção de exposições ou criação de novos públicos; **História/Património** (5 UR), como em protecção do património, Arte e Estado Novo, História da Cultura Portuguesa, estratégias de promoção e rentabilidade; e **Cidadania** (4 UR), no que diz respeita a voluntariado, direito à informação ou gestão de crise.

Regista-se 4 participantes que não respondem a esta questão.

3.8. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional dos inquiridos, os dados revelam que um valor considerável de formandos se inserem na categoria de **profissionais em exercício (68%)**, pertencem à categoria **Outra, não especificada (11%)** ou são **desempregados (5%**). Os restantes correspondem a não respondentes (16%).

A **maioria dos inquiridos enquadra-se especificamente na área profissional do curso** (13 UR), nomeadamente instituições culturais e comunicação.

13 Inquiridos não respondem a esta questão.

Uma percentagem considerável de inquiridos tem como habilitação literária **Bacharelato ou Licenciatura (58%);** seguido de **Mestrado ou Doutoramento (37%)**.

Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 6%.

Para a **grande maioria dos participantes esta foi a primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR (68%),** sendo que **os restantes já tinham frequentado** actividades anteriores (32%).

O **principal meio de divulgação** pelo qual os participantes tomaram conhecimento do curso é **"Outros", não especificados (53%)**, seguidos de **"Site" (26%)** e **"e-mail" (21 %).**

4.Sintese Reflexiva

O cruzamento dos dados permite-nos inferir uma relação entre a média do item "Qualidade e adequação dos conhecimentos" e as características dos participantes deste curso, talvez pelo facto da maioria estar relacionado com a área do curso e ter formação superior nessa mesma área. Colmatar esta situação poderá passar numa uma reedição dest curso de forma avançada.

O facto da grande maioria dos inquiridos justificar a procura deste curso com necessidades profissionais vem acentuar a importância incontornável de um aumento dos exercícios práticos e exemplos concretos que resolvam problemas específicos da actividade profissional de cada um. Também os estudantes da área procuram mais situações práticas que simulem a vida laboral activa do que reforços de teoria ou revisão/reciclagem de conteúdos.

Muito embora as orientações dos cursos de formação promovidos pelo MPR tenham seguido sempre uma visão centrada nos participantes, partindo das necessidades por estes expressos, este aspecto terá que ser continuamente melhorado e cada vez mais evidenciado na própria metodologia preconizada pelos formadores. Neste sentido, poderá integrar-se um módulo no início de cada formação que dê espaço à partilha das realidades e problemas de cada formando ou mesmo fazer esse levantamento num momento anterior ao início do curso, através de um pequeno questionário enviado por via electrónica.

Listagem de unidade de registo

Curso 15
"Como Comunicar com os Media em Instituições Culturais"
(12 e 13 de Abril)

Questionários 1 a 19

Questão 2 – Pontos fortes do curso

Q1.2	UR1: O formato do workshop
Q2.2	UR2: Não responde
Q3.3	UR3: Qualidade dos formadores
Q4.2	UR4: Bom conteúdo
	UR5: Aquisição de conhecimentos
Q5.2	UR6: Formador
Q6.2	UR7: Partilha de conhecimentos teóricos
	UR8: E experiencia profissional
Q7.2	UR9: A equipa
	UR10: Os formandos
	UR11: A comunicação com o formador
	UR12: A interdisciplinaridade da formação
Q8.2	UR13: Não responde
Q9.2	UR14: Não responde
Q10.2	UR15: Os conhecimentos de ordem prática (do formador)
	UR16: (os conhecimentos de ordem prática e)Técnica do formador
	UR17: A interacção entre participantes que foi possibilitada
Q11.2	UR18: Pertinência da temática
Q12.2	UR19: Foi o trabalho que se fez em grupo
	UR20: A troca de experiencias entre participantes
Q13.2	UR21: O modo descontraído como as matéria foram das
	UR22: E a disponibilidade para a participação dos formandos em discussões sobre as mesmas
Q14.2	UR23: Exemplos utilizados pelo formador – práticos
Q15.2	UR24: Os conteúdos programáticos
	UR25: A experiencia do formador
	UR26: A troca de saberes entre os formandos
Q16.2	UR27: Não responde
Q17.2	UR28: Não responde
Q18.2	UR29: Experiencias práticas partilhadas pelo grupo

UR30: (experiencias práticas partilhadas pelo grupo) e pelo formador

UR19: UR31: Conversa
UR32: Fluidez
UR33: Partilha de experiencias

Questão 3 – Saliente os pontos a melhorar

Q1.3 UR34: Não responde
Q2.3 UR35: Não responde
Q3.3 UR36: Temperatura da sala
Q4.3 UR37: Falta de casos práticos
UR38: (Falta de casos práticos e) exercicios
Q5.3 UR39: Tempo
Q6.3 UR40: Não responde
Q7.3 UR41: Não há pontos evidentes a melhorar
Q8.3 UR42: Não responde
Q9.3 UR43: Não responde
Q10.3 UR44: Distribuição dos conteúdos utilizados (Power Point)
Q11.3 UR45: Documentação distribuída
Q12.3 UR16: Não responde
Q13.3 UR17: Incluía trabalhos práticos
UR18: Que possam servir de tela aos conhecimentos que são adquiridos
Q14.3 UR19: Não responde
Q15.3 UR20: Não responde
Q16.3 UR21: Maior duração da acção
UR22: (Maior duração da acção) de modo a poder aprofundar mais os temas
UR23: E eventualmente poder ter uma componente prática
UR24: (E eventualmente poder ter uma componente prática,) de escrita
Q17.3 UR25: Não responde
Q18.3 UR26: Dar maior enfoque na concepção do plano de comunicação
Q19.3 UR27: Segmentação do público
UR28: Assistência mediante Curriculum Vitae

Questão 4 – Deixe aqui os seus comentários/sugestões/criticas

Q1.4 UR29: Não responde

Q2.4 UR30: Não responde
Q3.4 UR31: Não responde
Q4.4 UR32: Não responde
Q5.4 UR33: Não responde
Q6.4 UR34: Não responde
Q7.4 UR35: Não responde
Q8.4 UR36: Não responde
Q9.4 UR37: Não responde
Q10.4 UR38: Sugestão para departamento de formação
UR39: Criem uma plataforma electrónica
UR40: Onde os formadores podem disponibilizar os documentos de apoio aos cursos
UR41: Á semelhança do que a formadora vera Moutinho fez no curso de tecnologias digitais em museus
UR42: Mas para todos os cursos
Q11.4 UR43: Não responde
Q12.4 UR44: Não responde
Q13.4 UR45: Julgo que, na minha opinião o curso esteve bem estruturado
UR46: E correspondeu às minhas expectativas
Q14.3 UR47: O ar condicionado da sala deveria estar ligado
UR48: Há muito barulho exterior em determinados momentos
Q15.3 UR49: Não responde
Q16.3 UR50: Haver uma segunda parte deste curso
UR51: Um upgrade do mesmo
UR52: mais aprofundado
UR53: ou, em opção, especializado numa componente apenas
UR54: Gestão da comunicação de crise
Q17.3 UR55: Não responde
Q18.3 UR56: Não responde
Q19.3 UR57: Pouco aprofundamento de matérias importantes

Questão 5: Quais foram os principais motivos/interesses que determinaram a sua inscrição

Q1.5 UR58: Necessidade de formação no tema
Q2.5 UR59: Não responde
Q3.5 UR60: Mais a vertente comunicação que media
Q4.5 UR61: Aquisição (/actualização de conhecimentos e ferramentas)
UR62: Actualização de conhecimentos (e ferramentas)

UR63: (Actualização de conhecimentos) e ferramentas
Q5.5 UR64: O tema que foi pré-exposto
UR65: E o interesse pessoal
UR66: Para melhor compreender os media
Q6.5 UR67: Necessidade profissional
Q7.5 UR68: A necessidade de preencher uma lacuna de formação
UR69: Necessário ás funções laborais
Q8.5 UR70: A temática
UR71: O promotor
Q9.5 UR72: Falta de informação nesta área académica
Q10.5 UR73: Aprender novas técnicas
UR74: Para aplicar no meu trabalho diário
Q11.5 UR75: Relevância da temática para desenvolvimento de competências profissionais
Q12.5 UR76: Foi a forma de como trabalhar a informação para disponibilizar aos jornalistas em geral
Q13.5 UR77: O facto de exercer funções na área da comunicação
UR78: Na relação com os media
UR79: Em que cultura é o principal tema de trabalho
Q14.5 UR80: Tomar contacto com uma perspectiva mais especializada da comunicação para o sector cultural
Q15.5 UR81: Aprofundar conhecimentos
UR82: Conhecer estratégias de actuação
Q16.5 UR83: Por estar a trabalhar numa instituição cultural
UR84: Onde a comunicação com os media faz parte do meu dia-a-dia
Q17.5 UR85: A necessidade de aprofundamento do tema
Q18.5 UR86: Aprofundar conhecimento na área
UR87: Contactos pessoais
UR88: Estender – alargar a rede de contactos
Q19: UR89: Área de estudo
UR90: (área de estudo e de) Interesse profissional
UR91: Dada a particularidade das instituições culturais

Questão 6 – Se esta acção lhe proporcionou respostas do seu âmbito profissional, saliente os conteúdos de maior utilidade/aplicabilidade na sua actividade profissional

Q1.6 UR92: Todos os abordados
Q2.6 UR93: Não responde

Q3.6 UR94: Aprender noções básicas sobre comunicação
Q4.6 UR95: Técnicas abordadas para melhor comunicar
UR96: Erros a evitar
UR97: Estratégias a adoptar
Q5.6 UR98: Não responde
Q6.6 UR99: Não responde
Q7.6 UR100: A preparação de eventos
UR101: (A preparação de eventos) E sua comunicação eficaz com os media
Q8.6 UR102: Não responde
Q9.6 UR103: Não responde
Q10.6 UR104: Discussão sobre a especificidade da animação Cultural
UR105: Nota de agenda
UR106: Comunicação de imprensa
UR107: Relação com os m.c.s
Q11.6 UR108: Estratégia (e acções de comunicação)
UR109: (Estratégia e) acções de comunicação
UR110: Gestão da crise
Q12.6 UR111: Sim
Q13.6 UR112: Como preparar uma nota de agenda para os media
UR113: Intervenções em gestão da crise
UR114: Adequação da informação aos meios de comunicação
UR115: (Adequação da informação aos meios de comunicação) Nomeadamente a Internet
Q14.6 UR116: Comunicação de crise
Q15.6 UR117: Conhecimento de vários dispositivos de comunicação
UR118: (Conhecimento de vários dispositivos de comunicação) E sua aplicação própria
UR119: (Conhecimento de vários dispositivos de comunicação e sua aplicação própria) Através de exemplos relatados
Q16.6 UR120: Não responde
Q17.6 UR121: Não responde
Q18.6 UR122: Importância da assessoria de imprensa
UR123: e a relação delicada com os jornalistas
Q19.6 UR124: Adequação) da comunicação ao contexto cultural)
UR125: (Adequação) e utilização da comunicação ao contexto cultural

Questão C – Propostas para acções futuras

Q1.C	UR1: Não responde
Q2.C	UR2: Não responde
Q3.C	UR3: Comunicação com o público
Q4.C	UR4: Não responde
Q5.C	UR5: Como comunicar com o publico em instituições culturais
	UR6: Património, como podemos protege-lo e recuperar sem danificar
	UR7: Politica de segurança nas instalações culturais
Q6.C	UR8: Comunicação Pública em Instituições culturais
Q7.C	UR9: Metodologia de preparação de eventos culturais
	UR10: Comunicar com públicos culturais – Metodologias e técnicas práticas
Q8.C	UR11: Voluntariado e cidadania
Q9.C	UR12: Direito da informação
Q10.C	UR13: Atracção de mecenato cultural
	UR14: Concepção de uma exposição
	UR15: Arte e Estado Novo
Q11.C	UR16: Gestão da crise
Q12.C	UR17: Não responde
Q13.C	UR18: História da cultura portuguesa
	UR19: Estratégias de promoção do património
Q14.C	UR20: Montagem de exposições
	UR21: Preparação de textos e outros suportes para exposições
	UR22: O papel das ONG´s na Educação para a Cidadania
Q15.C	UR23: Comunicação Interna
	UR24: Comunicação com diversos públicos
	UR25: Programação e gestão de conteúdos
Q16.C	UR26: Gestão da Comunicação de crise nas instituições culturais
	UR27: Fundraising e mecenato nas instituições culturais
	UR28: Merchandising cultural e rentabilidade do património/produto cultural
	UR29: Gestão de marcas culturais: a instituição cultural enquanto marca
Q17.C	UR30: Não responde
Q18.C	UR31: Como comunicar os museus a crianças
	UR32: Criação dos novos públicos
	UR33: Comunicação interna numa instituição cultural

Q19.C UR34: Marketing cultural
UR35: Comunicação nas industrias culturais

Questão D – Outras Informações: área profissional

Q1.D UR35: Museologia e património
Q2.D UR36: Não responde
Q3.D UR37: Não responde
Q4.D UR38: Museu
Q5.D UR39: Público
Q6.D UR40: Comunicação publica nas instituições culturais
Q7.D UR41: Gestão cultural
Q8.D UR42: Comunicação institucional
Q9.D UR43: Estudante
Q10.D UR44: Comunicação cultural
Q11.D UR45: Assessoria de comunicação
Q12.D UR46: Não responde
Q13.D UR47: Técnico Superior (área da comunicação)
Q14.D UR48: Comunicação/museologia
Q15.D UR49: Biblioteca
Q16.D UR50: Marketing
Q17.D UR51: Não responde
Q18.D UR52: Comunicação social
Q19.D UR53: Comunicação

Curso 16

Para uma nova dimensão da Educação e Pedagogia em Instituições Culturais" (2 e 3 de Abril)

Categorias	Sub-Categorias	Indicadores	Unidades de Registo	Frequência UR
Pontos fortes do curso	**Partilha**	**Troca de experiencias/relação positiva**	**Q2.2-UR2; Q2.2-UR3; Q6.2-UR10;Q6.2-UR16; Q6.2-UR17;Q16.3-UR26;Q1.2-UR1; Q11.2-UR15; Q18.3-UR28; Q3.2-UR4**	**10**
		Carácter construtivo dificuldades sentidas/dialogadas	**Q12.2-UR18; Q12.2-UR19;Q12.2-UR20;Q15.3-UR24;Q18.3-UR29;Q15.3-UR25**	**6**
	Conteúdos	**Nova postura perante novos públicos**	**Q4.2-UR5;**	**1**
		Missão de uma intensificação cultural	**Q4.2-UR6**	**1**
		Pertinentes	**Q7.2-UR11;Q14.3-UR22; Q17.3-UR27; Q6.2-UR9**	**4**
		Multidisciplinares	**Q10.2-UR14**	**1**
		Adequado á metodologia em museologia	**Q9.2-UR13;**	**1**
		Novas estratégias	**Q8.2-UR12**	**1**
	Formadores	**Apresentação cuidada**	**Q15.3-UR23;Q5.2-UR7; Q5.2-UR8;**	**3**

		Excelentes comunicações		
	Não responde		**Q13.2-UR21**	**1**
Pontos a melhorar	**Não responde**		**Q1.3-UR30; Q2.3-UR31; Q8.3-UR41;Q11.3-UR47; Q12.3-UR48;Q15.3-UR51; Q16.3-UR52;Q4.3-UR34**	**7**
	Metodologias	**Muito centradas em museus**	**Q9.3-UR42; Q9.3-UR43; Q9.3-UR44; Q9.3-UR45**	**4**
		Devem ser mais centradas em museus	**Q3.3-UR32; Q3.3-UR33**	
		Devem ter em conta a diversidade de públicos e instituições	**Q13.3-UR49;Q18.3-UR54; Q18.3-UR55**	**3**
	Estrutura do curso	**Duração da acção (curta)**	**Q5.3-UR35; Q5.3-UR36;Q7.3-UR38; Q7.3-UR40;**	**4**
		Realização a dias úteis	**Q5.3-UR37; Q5.3-UR38**	**2**
		Os horários estabelecidos devem ser cumpridos	**Q10.3-UR46**	**1**
Opiniões sobre o curso	**Não responde**		**Q1.4-UR56; Q2.4-UR57;Q4.4-UR60;Q5.4-UR61; Q6.4-UR62;Q10.4-UR71;Q12.4-UR73;Q13.4-UR74; Q14.4-UR75;Q15.4-UR76; Q17.4-UR79; Q18.4-UR80**	**12**
	Sugestões	**Prolongar um módulo**	**Q8.4-UR65; Q8.4-UR66;**	**2**
		Novas abordagens em	**Q9.4-UR67; Q9.4-UR68;**	**4**

		serviços educativos	**Q9.4-UR69; Q9.4-UR70**	
		Instrumentos de avaliação	**Q16.4-UR78; Q16.4-UR77**	**2**
		Mais exemplos práticos	**Q11.4-UR72**	**1**
		Documentos mais actualizados	**Q1.4-UR55**	**1**
	Comentários	**Curso interessante e claro**	**Q3.4-UR58;Q3.4-UR59; Q7.4-UR63; Q7.4-UR64;**	**4**
Motivos/Interesses para a frequência do curso	**Pessoais**	**Vontade de aprender**	**Q1.5-UR81; Q3.5-UR84;Q6.5-UR92;Q6.5-UR93;Q13.5-UR111;**	**4**
		Partilha de experiencias/conhecimentos	**Q1.5-UR82;Q5.5-UR89; Q10.5-UR112; Q5.5-UR90**	
		Ser mãe há pouco tempo	**Q12.5-UR108;Q12.5-UR109;Q12.5-UR110;**	
		A formadora	**Q14.5-UR113; Q14.5-UR114;**	
	Profissionais	**Por trabalhar na área**	**Q4.5-UR86; Q5.5-UR91; Q12.5-UR105;Q17.5-UR117; Q14.5-UR112; Q18.5-UR118; Q12.5-UR106;**	**4**
		Implementar melhorias no local de trabalho	**Q7.5-UR94; Q7.5-UR95;**	**2**
		Actualização de informação	**Q8.5-UR96; Q4.5-UR85; Q9.5-UR98; Q9.5-UR99; Q9.5-UR100; Q9.5-UR101; Q9.5-UR102**	**7**
		Novas estratégias	**Q11.5-UR104;**	**1**

		Aprofundar conhecimentos	**Q5.5-UR88;Q15.5-UR115**	**3**
		Adquirir novos conhecimentos	**Q8.5-UR97;**	
	Académicos	**Trabalho de investigação**	**Q12.5-UR107;Q10.5-UR103;**	**2**
	Não responde		**Q16.5-UR116**	**1**
Aplicabilidade profissional do curso	**Não responde**		**Q1.6-UR120;Q3.6-UR121;Q4.6-UR122;Q8.6-UR130; Q9.6-UR131; Q10.6-UR132;Q11.6-UR133;Q12.6-UR134; Q15.6-UR140;Q16.6-UR141;Q17.6-UR142; Q17.6-UR142**	**12**
	Conteúdos	**Úteis**	**Q5.6-UR123;**	**1**
		Novas ideias	**Q5.6-UR124;**	**1**
		Map mentais	**Q5.6-UR125**	**1**
		Formação de monitores	**Q6.6-UR126**	**1**
		Criação de redes	**Q6.6-UR127;Q14.6-UR139**	**2**
		Função educativa das instituições	**Q6.6-UR128**	**1**
		Marcação de visitas	**Q14.6-UR137;**	**1**
		Elaboração de programa	**Q14.6-UR138**	**1**
		Ética profissional	**Q18.6-UR143**	**1**
	Interacção entre formandos	**Interacção/Reflexão**	**Q7.6-UR129;Q14.6-UR136**	**2**
Propostas para acções futuras	**Não responde**		**Q1.C-UR144; Q2.C-UR145; Q4.C-**	**12**

			UR149;Q5.C-UR150;Q9.C-UR159;Q11.C-UR162;Q13.C-UR165;Q15.C-UR169;Q16.C-UR170; Q18.C-UR172	
	História/Património	**Pinturas dos Presidentes**	**Q3.C-UR146;**	**1**
		Conservação Preventiva	**Q3.C-UR147;**	**1**
		Acessibilidade	**Q3.C-UR148**	**1**
		Educação pela Arte	**Q8.C-UR156**	**1**
		Património Artístico	**Q8.C-UR157**	**1**
		História do Município	**Q8.C-UR158**	**1**
		Divulgação	**Q12.C-UR163**	**1**
		Greco-latino	**Q10.C-UR60**	**1**
		História Contemporânea	**Q17.C-UR171**	**1**
		Criatividade	**Q14.C-UR168**	**1**
		Instituições da Europa e do mundo	**Q12.C-UR144**	**1**
		Público com NEE	**Q14.C-UR166**	**1**
	Cidadania	**Educação para**	**Q6.C-UR151;**	**1**
		Educação não formal	**Q14.C-UR117**	**1**
		Promoção da literacia	**Q10.C-UR161**	**1**
	Instituições culturais	**Dinâmicas**	**Q6.C-UR152;**	**1**
		Redes	**Q6.C-UR153**	**1**
		Atrair novos públicos	**Q7.C-UR154;Q7.C-UR155**	**1**
Área Profissional	**Relacionada com a temática da formação**	**Educação**	**Q1.D-UR173; Q5.D-UR177;Q6.D-UR178;Q13.D-**	**5**

			UR195;Q14.D-UR196;	
		Museus	**Q3.D-UR175;Q16.D-UR198**	**2**
		Serviço educativo área da comunicação	**Q4.D-UR176**	**1**
		Artes	**Q18.D-UR200;Q10.D-UR192**	**2**
		Cultura	**Q8.D-UR180;Q9.D-UR191;Q11.D-UR193;Q15.D-UR197;Q12.D-UR194;**	**5**
	Não responde		**Q17.D-UR199**	**1**

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Curso 16
PARA UMA NOVA DIMENSÃO DA EDUCAÇÃO E DA PEDAGOGIA NAS INSTITUIÇÕES CULTURAIS
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **"Para uma Nova Dimensão da Educação e da Pedagogia nas Instituições Culturais"**, que decorreu entre os dias 2 e 3 de Abril de 2009 procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise dos questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final da acção. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à recolha de dados foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria, que visam uma adaptação continua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo .

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este é o principal instrumento de recolha das temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 16), tendo-se verificado respostas de 18 participantes num total de 19. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário.

3.1. Grau de satisfação

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1– péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), o Grau de satisfação dos participantes do curso encontra-se entre os valores 4 e 5, que correspondem, respectivamente, às valorações "Bom" e "Excelente". Desta forma, podemos afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto ao "**Desempenho dos formadores" (Média: 4.31);** como ao **Desempenho global dos formadores" (4.32), aos** "**Conteúdos programáticos" (Média 4.27);** e **"Organização do curso" (Média 4.12).** No que respeita à categoria "Desempenho global dos formadores", pudemos observar a existência de um item com uma média ligeiramente inferior a 4 **(3.89)**, correspondente a "**Recursos de apoio à aprendizagem**".

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Os **pontos fortes** deste curso incidem na categoria "**partilha**" (16 UR), no que diz respeito a troca de experiências e carácter construtivo do diálogo sobre as dificuldades sentidas (6 UR); **conteúdos** (9 UR), considerados pertinentes, multidisciplinares e adequados e **formadores** (3 UR), relativamente à apresentação cuidada dos mesmos.

Um dos Inquiridos não responde a esta questão.

Já os **pontos a melhorar** distribuem-se por entre **metodologias** (9 UR), muito centradas em museus, na opinião de alguns, e pouco centradas em museus, na opinião de outros, e pouco cuidadas relativamente às necessidades diferentes dos diversos públicos; **estrutura do curso** (7 UR), que é considerada demasiado curta, realizada em dias úteis, o que dificulta a disponibilidade de profissionais em activo, para além de incumprimento de horários.

3.3. Sugestões/Críticas/Comentários

As **sugestões** recolhidas incidem em **novas abordagens em serviços educativos** (4 UR), no **prolongamento de um módulo** (2 UR), **abordagem a instrumentos de avaliação** (2 UR), **mais exemplos práticos** (1 UR) e **documentos mais actualizados** (1 UR). Os **comentários** existentes revelam a clareza do curso e o seu interesse (4 UR).

12 Dos inquiridos não respondem a esta questão.

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

As principais motivações para a frequência do curso dividem-se entre orientações **profissionais** (18 UR), tais como o facto de trabalhar na área, com o objectivo de implementar melhorias no local de trabalho, actualização de informação e aquisição de novas estratégias; **interesses pessoais** (13 UR), tais como vontade de aprender, partilha de experiências ou a formadora; e académicos (2 UR), neste caso, um trabalho de investigação.

Regista-se um inquirido que não responde a esta questão.

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

A maioria dos inquiridos assume que o curso teve como objectivo primários responder a **necessidades profissionais (89%),** sendo que os restantes registam **necessidades pessoais (11%).** A **aplicabilidade/utilidade profissional** da maioria dos respondentes remete para **conteúdos específicos** que aprenderam no curso (10 UR) e **interacção entre formados**, que potencia a reflexão (2 UR).

Registam-se 12 inquiridos que não responde a esta questão.

3.7. Propostas para acções futuras

As sugestões para acções futuras estão divididas por entre as seguintes categorias: **História/Património** (12 UR), com propostas no âmbito de pinturas dos presidentes, Conservação preventiva, acessibilidade, educação pela arte, património artístico, história do município, história contemporânea, criatividade, instituições da Europa e do mundo ou publico NEE; **Cidadania** (3 UR) com propostas centradas em educação não formal ou promoção da literacia; e **Instituições Culturais** (3 UR) com sugestões ligadas à atracção de novos públicos, dinâmicas e redes.

3.8. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional dos inquiridos, os dados revelam que um valor considerável de formandos se inserem na categoria de **profissionais em exercício (61%)**, **estudantes (11**%). Os restantes são não respondentes (28%).

A área profissional da totalidade dos inquiridos respondentes está relacionada com Educação.

Uma percentagem considerável de inquiridos tem como habilitação literária **Bacharelato ou Licenciatura (56%);** seguido de **Mestrado ou Doutoramento (28%)** e os restantes Ensino **Complementar (6%)**.

Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 6%.

Para a grande maioria dos participantes esta foi a primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR (68%), sendo que os restantes já tinham frequentado actividades anteriores (33%).

O **principal meio de divulgação** pelo qual os participantes tomaram conhecimento do curso é **Outros", não especificados (39%)**, seguido de **"Site" (33%)** e **E-mail (28%).**

4.Sintese Reflexiva

Os dados recolhidos caracterizam este grupo como fortemente interessado na questão da partilha de experiências e contacto com diversas realidades. A grande maioria dos inquiridos justifica a procura deste curso com necessidades profissionais, o que vem acentuar a importância incontornável de um aumento dos exercícios práticos e exemplos concretos que resolvam problemas específicos da actividade profissional de cada um. Também os estudantes da área procuram mais situações práticas que simulem a vida laboral activa do que reforços de teoria ou revisão/reciclagem de conteúdos.

Outra questão a ponderar será a realização de cursos aos Sábados, pois um considerável número de participantes tem vindo a revelar pouca disponibilidade nos dias úteis, pela situação laboral em que encontram.

Muito embora as orientações dos cursos de formação promovidos pelo MPR tenham seguido sempre uma visão centrada nos participantes, partindo das necessidades por estes expressos, este aspecto terá que ser continuamente melhorado e cada vez mais evidenciado na própria metodologia preconizada pelos formadores. Neste sentido, poderá integrar-se um módulo no início de cada formação que dê espaço à partilha das realidades e problemas de cada formando ou mesmo fazer esse levantamento num momento anterior ao início do curso, através de um pequeno questionário enviado por via electrónica.

Listagem de unidade de registo

Curso 16
"Para uma nova dimensão da Educação e Pedagogia em Instituições Culturais" (2 e 3 de Abril 2009)

Questionários 1 a 17

Questão 2 – Pontos fortes do curso

Q1.2	UR1: Partilha de informação
Q2.2	UR2:A troca de experiencias profissionais entre formadores
	UR3: (A troca de experiencias profissionais entre formadores) e entre formandos
Q3.2	UR4: Abordagem/Interacção do público ao tema tratado
Q4.2	UR5: A mensagem de uma nova postura perante os públicos
	UR6: A missão de uma intensificação cultural actual
Q5.2	UR7: Cuidado na apresentação
	UR8: (Cuidado na apresentação) E contacto humano
Q6.2	UR9: Os conhecimentos
	UR10: Partilha
Q7.2	UR11: Pertinência dos conteúdos
Q8.2	UR12: Elaboração de novas estratégias a nível institucional ligadas á educação
Q9.2	UR13: Perfeitamente adequado à metodologia a aplicar na área da museologia
Q10.2	UR14: Multidisciplinaridade das abordagens a que a temática se presta
Q11.2	UR15: Colocar em contacto e diálogo os diversos intervenientes/instituições
Q12.2	UR16: A partilha de documentos
	UR17: (A partilha de) Dificuldades entre as várias pessoas presentes na acção de formação
	UR18: Abertura em relação ás mesmas (dificuldades)
	UR19: adquirindo formas de melhoramento
	UR20: (adquirindo formas de melhoramento) e inovação
Q13.2	UR21: Não responde
Q14.3	UR22: A pertinência do assunto abordado
Q15.3	UR23: Para além de uma óptimas comunicações
	UR24: Contacto com outras realidades
	UR25: Possíveis ligações

Q16.3 UR26: A relação que se estabelece entre formadores e formandos
Q17.3 UR27: Todos os pontos foram importantes
Q18.3 UR28: Diálogo entre formadores e formandos
Q18.3 UR28:
UR29: Partilha de experiencias

Questão 3 – Saliente os pontos a melhorar

Q1.3 UR30: Não responde
Q2.3 UR31: Não responde
Q3.3 UR32: Maior focagem sobre os museus
UR33: Principais pontos relacionados com a educação nos museus
Q4.3 UR34: Não responde
Q5.3 UR35: Mais horas de formação
UR36: Soube a pouco
UR37: Data de realização (mais facilidade ao fim-de-semana)
Q6.3 UR38: Datas de formação
Q7.3 UR39: Duração da acção
UR40: (duração da acção) apesar de achar que menos dias do ponto de vista profissional é mais fácil)
Q8.3 UR41: Não responde
Q9.3 UR42: Forte em metodologias dirigidas aos museus
UR43: Pouco direccionado a metodologias a aplicar noutras instituições culturais
UR44: (Pouco direccionado a metodologias a aplicar noutras instituições culturais) Como teatros (exemplo)
UR45: (Pouco direccionado a metodologias a aplicar noutras instituições culturais) Associações culturais (exemplo)
Q10.3 UR46: Cumprimento de horários estabelecidos
Q11.3 UR47: Não responde
Q12.3 UR48: Não responde
Q13.3 UR49: Dentro da temática abordada ter em atenção a diversidade (origem profissional) dos destinatários
Q14.3 UR50: nenhum
Q15.3 UR51: Não responde
Q16.3 UR52: Não responde
Q17.3 UR53: Não responde
Q18.3 UR54: Maior conhecimento de acções (e dificuldades dos pólos culturais para além dos museus)

UR55: Maior conhecimento de acções (e dificuldades) dos pólos culturais para além dos museus

Questão 4 – Deixe aqui os seus comentários/sugestões/criticas

Q1.4 UR55: Documentação mais actualizada
UR56: Não responde
Q2.4 UR57: Não responde
Q3.4 UR58: Foi muito claro
UR59: (Foi muito claro) e importante ouvir
Q4.4 UR60: Não responde
Q5.4 UR61: Não responde
Q6.4 UR62: Não responde
Q7.4 UR63: Pode-se sempre fazer outras coisas
UR64: mas o que foi feito foi muito interessante
Q8.4 UR65: Prolongamento de mais um módulo
UR66: para solidificação de conhecimentos
Q9.4 UR67: Interesse na área do Serviço Educativo
UR68: Novas abordagens na sua implementação
UR69: (novas abordagens) na sua divulgação
UR70: (novas abordagens na sua) execução
Q10.4 UR71: Não responde
Q11.4 UR72: Dar mais exemplos práticos para aprofundamento
Q12.4 UR73: Não respondeu
Q13.4 UR74: Não respondeu
Q14.4 UR75: Não respondeu
Q15.4 UR76: Não responde
Q16.4 UR77: Seria importante a abordagem do item avaliação qualitativa para públicos infantis (6 aos 10 anos)
UR78: Instrumentos de avaliação
Q17.4 UR79: Não responde
Q18.4 UR80: Não responde

Questão 5: Quais foram os principais motivos/interesses que determinaram a sua inscrição

Q1.5 UR81: Adquirir (novos conhecimentos)
UR82: Partilhar (novos conhecimentos)
Q2.5 UR83: Como agir na área pedagógica nas instituições culturais
Q3.5 UR84: Interesse sobre a área de Educação nos museus
Q4.5 UR85: Actualização de conhecimentos
UR86: Para um melhor desempenho na área
UR87: Prática de “boas práticas”

Q5.5 UR88: necessidade de aprofundar os meus conhecimentos
UR89: Trocar experiencias
UR90: (Trocar) Práticas com outros intervenientes da formação
UR91: Para mais á frente desenvolver na minha instituição

Q6.5 UR92: Vontade de aprender
UR93 (vontade de) conhecer outras perspectivas

Q7.5 UR94: A tentativa de implementar melhorias na minha instituição
UR95 (a tentativa de implementar melhorias na minha instituição) vim aprender para isso

Q8.5 UR96: Actualização de informação
UR97: Novos conhecimentos

Q9.5 UR98: Interesse na área do Serviço Educativo
UR99: Novas abordagens na sua implementação
UR100: Divulgação
UR101: Execução

Q10.5 UR102: Diversificar o conhecimento de experiencias
UR103: Com vista à produção de um trabalho de investigação na área da pedagogia/didáctica em instituições culturais

Q11.5 UR104: Procurar novas estratégias para melhorar o meu trabalho

Q12.5 UR105: Motivos profissionais
UR106: tanto a nível da instituição onde trabalho
UR107: Como no percurso de estudo que ainda não terminei
UR108: para além deste motivo, existe ainda um outro mais importante que é o facto de ser mãe de um bebé de dois anos e meio
UR109: (para além deste motivo, existe ainda um outro mais importante que é o facto de ser mãe de um bebé de dois anos e meio) e saber ou mesmo apoiar as suas futuras actividades lúdicas
UR110: (e saber ou mesmo apoiar as suas futuras actividades lúdicas) e de socialização

Q13.5 UR111: Efectuei a inscrição nesta acção por interesse pessoal nesta área

Q14.5 UR112: Por trabalhar num serviço educativo
UR113: e por ter conhecido a Dra. Gabriela Cavaco

UR114: (e por ter conhecido a Dra. Gabriela Cavaco) e ter apreciado os seus pontos de vista

Q15.5 UR115: Aprofundar conhecimentos

Q16.5 UR116: Não responde

Q17.5 UR117: Interesses profissionais

Q18.5 UR118: Ser responsável pelo "Programa de Educação" da Instituição que habito

Questão 6 – Se esta acção lhe proporcionou respostas do seu âmbito profissional, saliente os conteúdos de maior utilidade/aplicabilidade na sua actividade profissional

Q1.6 UR119: Não consigo dissociar uma da outra

Q2.6 UR120: Não responde

Q3.6 UR121: Não responde

Q4.6 UR122: Não responde

Q5.6 UR123: Todos os conteúdos terão utilidade no exercício das minhas funções

UR124: levo ideias novas para implementar nas minha restante equipa

UR125: Novos "map mentais"

Q6.6 UR126: A formação dos monitores

UR127: A criação de redes de instituições

UR128: A função educativa das instituições

Q7.6 UR129: Interacção entre formadores e formandos (Frase ilegível)

Q8.6 UR130: Não responde

Q9.6 UR131: Não responde

Q10.6 UR132: Não responde

Q11.6 UR133: Não responde

Q12.6 UR134: Não responde

Q13.6 UR135: Não responde

Q14.6 UR136: A reflexão sobre determinados pontos

UR137: marcação de visitas

UR138: Elaboração do programa

UR139: Trabalho em rede

Q15.6 UR140: Não responde

Q16.6 UR141: Não responde

Q17.6 UR142: Não responde

Q18.6 UR143: A ética profissional e a resolução de problemas pela via positiva

Questão C – Propostas para acções futuras

Q1.C UR144: Não responde
Q2.C UR145: Não responde
Q3.C UR146: Abordagem em termos de obras de arte sobre As pinturas dos presidentes da república
UR147: Conservação preventiva dos museus
UR148: Acessibilidades dos museus
Q4.C UR149: Não responde
Q5.C UR150: Não responde
Q6.C UR151: A Educação para a cidadania através das instituições culturais
UR152: Dinâmica/estratégias a promover pelas instituições culturais
UR153: Criação de redes entre instituições culturais
Q7.C UR154: Como atrair novos públicos
UR155: Como mostrar novos públicos
Q8.C UR156: Educação pela Arte
UR157: Património artístico e cultural
UR158: História do município
Q9.C UR159: Não responde
Q10.C UR160: Património greco-latino na cidade de Lisboa (arquitectónico, iconográfico, histórico)
UR161: Instituição promotores da literacia
Q11.C UR162: Não responde
Q12.C UR163: Qual o meio para uma maior divulgação do património e da história contemporânea (metodologia)
UR164: (frase ilegível) Instituições da Europa e do mundo
Q13.C UR165: Não responde
Q14.C UR166: Património e público com necessidades especiais
UR167: Outras formas de abordarem num contexto não formal (dança, teatro, etc)
UR168: Como estimular a criatividade
Q15.C UR169: Não responde
Q16.C UR170: Não responde
Q17.C UR171: História Contemporânea
Q18.C UR172: Não responde

Questão D – Outras Informações: área profissional

Q1.D UR173: Educação
Q2.D UR174: Cultural

Q3.D	UR175: Museus
Q4.D	UR176: Serviço Educativo/área de Comunicação
Q5.D	UR177: Ensino
Q6.D	UR178: Educação
Q7.D	UR179: Não responde
Q8.D	UR180: Cultura
Q9.D	UR191: Comunicação/Produção Cultural
Q10.D	UR192: Estudos Clássicos/Ciências da documentação e Informação
Q11.D	UR193: Cultural
Q12.D	UR194: departamento da Cultura
Q13.D	UR195: Educação
Q14.D	UR196: Educadora de Museu
Q15.D	UR197: Cultura
Q16.D	UR198: serviço Educativo/Museus
Q17.D	UR199: Não responde
Q18.D	UR200: dança

Curso 18

Categorias	Sub-Categorias	Indicadores	Unidades de Registo	Frequência UR
Pontos fortes do curso	**Conteúdos**	**Pertinentes**	**Q6.2-UR9;Q14.2-UR27**	**2**
		Actuais	**Q1.2-UR1;Q14.2-UR26**	**2**
		Novos	**Q8.2-UR15; Q10.2-UR18;Q10.2-UR19;Q10.2-UR20; Q10.2-UR21**	**5**
		Interessantes	**Q8.2-UR16**	**1**
		Específicos sobre património imaterial	**Q3.2.2-UR3;**	
		Disponibilização de bibliografia	**Q4.2-UR4: Q5.2-UR8**	**2**
		Abrangentes e clara	**Q 4.2-UR5;Q4.2-UR4**	**2**
		Apresentação de projectos desconhecidos	**Q5.2-UR7;**	**1**
		Exemplos concretos	**Q13.2-UR24;Q11.2-UR22**	**2**
	Metodologia	**Adequação às áreas dos formandos**	**Q6.2-UR10;**	**1**
		Incentivo á interacção entre formandos	**Q4.2-UR6**	**1**
	Qualidade da formadora	**Excelente**	**Q7.2-UR11;**	**1**
		Disponível	**Q7.2-UR12**	**1**
		Eficiente	**Q7.2-UR13; Q7.2-UR14**	**2**
	Aplicação prática	**Possibilidade de implementar projectos de**	**Q14.2-UR28;Q13.2-UR25**	**2**

		PCI		
	Não responde	**Q2.2-UR2;Q9.2-UR17;Q12.2-UR23;Q15.2-UR29**		**4**
Pontos a melhorar	**Informações prévias**	**Sobre a existência de um exercício prático**	**Q4.3-UR33; Q4.3-UR34;**	**2**
	Duração do curso	**Aumento**	**Q10.3-UR41;Q10.3-UR42;Q10.3-UR43**	**3**
		Diminuição	**Q6.3-UR36;Q6.3-UR37;**	**2**
	Horários	**Alargamento**	**Q7.3-UR38;**	**1**
		Maior cumprimento pela parte dos formandos	**Q8.3-UR39; Q8.3-UR40**	**1**
		Gestão do tempo mediante temas	**Q11.3-UR44**	**1**
	Outras questões a melhorar	**Inserção das visitas ao museu no programa do curso**	**Q14.3-UR49;**	**1**
		Abordar legislação sobre património e diversidade cultural	**Q13.3-UR46; Q13.3-UR47;**	**2**
		Exercício prático	**Q14.3-UR48**	**1**
	Não responde	**Q2.3-UR31;Q3.3-UR32; Q5.3-UR35;Q9.3-UR40; Q12.3-UR45; Q15.3-UR50**		**6**
Opiniões sobre o curso	**Comentários**	**De satisfação**	**Q1.3-UR30;**	**1**
		Sobre a pertinência do curso na actualidade	**Q4.4-UR54;Q4.4-UR55;**	**2**
	Não responde		**Q1.4-UR51;Q5.4-UR56;Q6.4-UR57;Q7.4-UR58;Q10.4-**	**8**

			UR61;Q11.4-UR62;Q12.4-UR64;Q15.4-UR68; Q9.4-UR60	
	Sugestões	**Prolongamento do curso**	**Q8.4-UR59**	**1**
		Inserir trabalho prático no tempo de curso	**Q2.4-UR52;**	**1**
		Informar os formandos sobre a existência de um exercício prático	**Q14.4-UR66;Q14.4-UR66;Q14.4-UR67**	**3**
Motivos/Interesses para a frequência do curso	**Profissionais**	**Por trabalhar na área**	**Q1.5-UR69;Q1.5-UR70;Q7.5-UR76;Q14.5-UR83;**	**4**
		Por querer desenvolver um projecto na área	**Q3.5-UR72;Q14.5-UR84**	**2**
	Pessoais	**Interesse no tema**	**Q4.5-UR73; Q11.5-UR80; Q13.5-UR82;Q2.5-UR71**	**4**
		Obter mais informação	**Q5.5-UR75;Q8.5-UR77;**	**2**
		Obter nova informação	**Q9.5-UR78;Q12.5-UR81;**	**2**
		Não responde	**Q6.5-UR75;Q10.5-UR79;Q15.5-UR85**	**3**
Aplicabilidade profissional do curso	**Não responde**		**Q2.6-UR89;Q3.6-UR90;Q5.6-UR93; Q6.6-UR94;Q9.6-UR97; Q10.6-UR98; Q12.6-UR101; Q13.6-UR102; Q14.6-UR103; Q15.6-UR104**	
	Prática	**Acesso a bibliografia**	**Q1.6-UR87;Q4.6-UR91**	**2**
		Contacto com outros projectos	**Q1.6-UR88;Q4.6-UR92**	**2**

		Aprofundamento de conhecimentos	**Q1.6-UR86**	**1**
		Exercício prático	**Q7.6-UR95**	**1**
		Futura intervenção	**Q8.6-UR96**	**1**
		Noções de património imaterial	**Q11.6-UR100**	**1**
		Trabalho museológico	**Q11.6-UR100**	**1**
Propostas para acções futuras	**História**	**Contemporânea de Portugal**	**Q1.C-UR106;**	**1**
		Da museologia em Portugal	**Q11.C-UR122;**	**1**
	Património	**Em geral**	**Q1.C-UR105;**	**1**
		Etnográfico – musica tradicional	**Q2.C-UR108;**	**1**
		Imaterial	**Q4.C-UR110;**	**1**
		Direito e património cultural	**Q5.C-UR112**	**1**
		Cultura portuguesa	**Q4.C-UR111**	**1**
		Museologia	**Q5.C-UR113;Q8.C-UR106;Q12.C-UR126;**	**3**
		Arquitectura e expansão dos museus	**Q10.C-UR118;**	**1**
		Importância da concepção de exposições	**Q10.C-UR119**	**1**
		Patrimónios, da recolha á divulgação	**Q10.C-UR120;**	**1**
		O MPR na cultura portuguesa	**Q11.C-UR123;**	**1**
		Conservação preventiva	**Q11.C-UR121**	**1**
		Edificado	**Q12.C-UR124;Q14.C-**	**2**

			UR129	
		Serviços educativos	**Q14.C-UR131**	**1**
		Acolhimento	**Q14.C-UR128**	**1**
		Não responde	**Q15.C-UR131;Q13.CF-UR127; Q9.C-UR117; Q7.C-UR115;Q3.C-UR109; Q6.C-UR114**	**6**
	Cidadania	**Educação para**	**Q1.C-UR107**	**1**
Área profissional		**História**	**Q1.D-UR132;Q5.D-UR136;Q10.D-UR141;**	**3**
		Museologia	**Q11.D-UR142;Q14.D-UR145;**	**2**
		Arqueologia	**Q2.D-UR133;Q8.D-UR139;**	**2**
		Não responde	**Q6.D-UR137;Q13.D-UR144; Q15.D-UR146**	**3**
		Cultura	**Q3.D-UR134;Q4.D-UR135;Q7.D-UR138;**	**3**
		Gestão documental	**Q12.D-UR143**	**1**

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Curso 18
CONSERVAR MEMÓRIAS DE UMA IDENTIDADE
Relatório de Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão da acção **"Conservar Memórias de uma Identidade"** que decorreu entre os dias 27 a 29 de Maio procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise dos questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final da acção. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à recolha de dados foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. **O objectivo principal** deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, imediatamente após a conclusão do curso. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de acções de melhoria, que visam uma adaptação continua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo .

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este é o principal instrumento de recolha das

temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania.

Este relatório tem como ponto de partida questionários de avaliação preenchidos pelos participantes no final da acção (curso 18), tendo-se verificado respostas de 15 participantes num total de 15. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise de dos dados respeitando a ordem do questionário.

3.1. Grau de satisfação

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1– péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), o Grau de satisfação dos participantes do curso encontra-se entre os valores 4 e 5, que correspondem, respectivamente, às valorações "Bom" e "Excelente". Desta forma, podemos afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto "**Desempenho do formador" (Média: 4.62);** como "**Conteúdos programáticos" (Média 4.33);** e **"Organização do curso" (Média 4.38).**

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Os **pontos fortes** do curso encontram-se distribuídos por questões ligadas aos **conteúdos** (17 Unidade de registo - UR), havendo indicadores de da sua pertinência, actualidade e do facto de ter sido disponibilizada bibliografia; também a **qualidade da formadora** (4 UR) é referida nos dados recolhidos, que remetem para a sua disponibilidade e eficiência na forma como transmitiu os conteúdos. A **metodologia** (2 UR) e **aplicação prática dos conteúdos** (2 UR) são destacadas pelos inquiridos. Havendo indícios de uma proximidade com as necessidades de cada um e possibilidade de aplicações práticas em projectos futuros.

Os **pontos a melhorar** incidem sobre a **duração do curso** (5 UR) com opiniões que se dividem entre o seu prolongamento e aprofundamento e a sistematização de conteúdos de forma a diminuir a sua extensão. Também a **inexistência de informação prévia sobre um exercício prático** que foi proposto aos formandos (2 UR) é referido como um factor a melhorar, a par do **cumprimento de horários pela parte dos formandos e a sua extensão** (3 UR). Os dados revelam ainda outras questões ter em conta, tais como a **inserção de visitas ao museu no programa do curso** (1 UR) e o exercício **prático em si** (1 UR). Por último, alguns inquiridos revelam ter sentido falta de uma abordagem ao tema da legislação sobre património e diversidade cultural

Registam-se 6 Inquiridos que não respondem a esta questão

3.3. Sugestões/Críticas/Comentários

Os comentários relativamente ao curso são de satisfação (1 UR), de um modo geral e especificamente relativos à pertinência deste curso na actualidade (2 UR); já as sugestões passam por informar os formandos sobre a existência de um exercício prático (3 UR); inserir este trabalho no tempo de formação (1 UR), e prolongar o tempo de curso (1UR).

Registam-se 9 inquiridos que não respondem a esta questão.

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

As motivações para a frequência do curso distribuem-se por entre as **profissionais** (3 UR), no sentido de aprofundar conhecimentos; e **Pessoais**, como forma de actualização de conhecimentos ou pela actualidade da temática. Registam-se 3 participantes que não respondem a esta questão.

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

A maioria dos inquiridos assume que o curso teve como objectivo primários responder a **necessidades pessoais (60%),** sendo que os restantes registam **necessidades profissionais (27%).** A aplicabilidade/utilidade profissional da maioria dos respondentes remete para a **prática** (9 UR), no que se refere a contacto com nova bibliografia, outros projectos em curso, Exercícios, aprofundamento de conhecimentos, novas noções e futuro desenvolvimento de projecto na área.

Registam-se 10 inquiridos que não respondem a esta questão

3.7. Propostas para acções futuras

As propostas para acções futuras dividem-se por entre a área de património (17 UR); História (2 UR) e Cidadania (1 UR) nas vertentes dispostas na grelha de análise de conteúdo (anexo 2 – Categoria "Propostas para acções futuras").

3.8. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional dos inquiridos, os dados revelam que um valor considerável de formandos se insere na categoria de **profissionais em exercício (60%)**, **seguido de estudantes (13%).** Os restantes inserem-se na categoria de não respondentes (27%).

A actividade profissional dos inquiridos situa-se distribuída por entre as áreas de História (3 UR); Cultura (3 UR); Museologia (2UR); Arqueologia (2 UR); e gestão documental (1 UR). Registam-se 3 inquiridos que não respondem a esta questão.

Uma percentagem considerável de inquiridos tem como habilitação literária **Bacharelato ou Licenciatura (33%), seguido de Mestrado/Doutoramento (17%) e Ensino Complementar (6 %).** Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 28%.

A maioria dos participantes esta não foi a primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR (46%), sendo que os restantes já tinham frequentado actividades anteriores (38%). 15 % dos participantes não responde a esta questão.

3.9. Meio de Divulgação

O **principal meio de divulgação** pelo qual os participantes tomaram conhecimento do curso é o "**e-mail" (33%)**, seguido de **Site (27%) e Outro,** não especificado **(27%)**. Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 13 %.

4.Sintese Reflexiva

Muito embora seja evidente a elevada satisfação dos participantes com este curso, destaca-se o facto do exercício prático não ter sido previamente referido aos formandos. Tendo em conta que a maioria dos inquiridos exerce uma actividade profissional, considera-se aqui importante que haja tempo em sala de formação para o desenvolvimento destes projectos no futuro.

De facto alguns dos formandos não tinham acesso à Internet nos seus locais de estadia, (requisito essencial para a realização do exercício prático a ser preparado num momento externo às horas de formação), situação que ficou solucionada pela disponibilização de computadores dos serviços do Museu.

Unidades de registo curso: 18

Questão 2 – Saliente os pontos mais fortes deste curso

Q1.2-UR1: A actualidade da informação
Q2.2-UR2: Não responde
Q3.2-UR3: Conceitos UNESCO para património imaterial
Q4.2-UR4: Exposição abrangente
Q4.2-UR5: Clara
Q4.2-UR6: O facto de fazer interagir os formandos com base em inserção regional
Q5.2-UR7: Apresentação de projectos desconhecidos
Q5.2-UR8: Apresentação de bibliografia actualizada
Q6.2-UR9: A pertinência do tema
Q6.2-UR10: e a adequação à transversalidade de áreas técnicas dos formandos
Q7.2-UR11: A formadora que considerei excelente
Q7.2-UR12: Com uma total disponibilidade
Q7.2-UR13: e com uma forma muito interessante (de transmitir conhecimentos)
Q7.2-UR14: (e com uma forma muito interessante) e eficaz de transmitir conhecimentos
Q8.2-UR15: Matéria nova para mim
Q8.2-UR16: Interessante
Q9.2-UR17: Não responde
Q10.2-UR18: Novos conhecimentos na área do património imaterial
Q10.2-UR19: Conhecimento de novos conceitos como diversidade cultural
Q10.2-UR20: Identidade
Q10.2-UR21:memória imaterial
Q11.2-UR22: Diversidade de exemplos de casos de estudo
Q12.2-UR23: Não responde
Q13.2-UR24: Património imaterial
Q13.2-UR25: e a difusão de projectos definidos em curso
Q14.2-UR26: O facto de trazer uma temática tão actual
Q14.2-UR27: e com necessidade de se desenvolver muito mais
Q14.2-UR28: através da implementação de um maior número de projectos PCI
Q15.2-UR29: Não responde

Questão 3 – Saliente os pontos a melhorar

Q1.3-UR30: Considerei que no geral a formação foi bastante boa
Q2.3-UR31: Não responde
Q3.3-UR32: Não responde
Q4.3-UR33: Informar previamente de um exercício prático
Q4.3-UR34: de modo a poder possibilitar uma melhor pesquisa e apresentação de uma situação regional ou local de meu conhecimento
Q5.3-UR35: Não responde
Q6.3-UR36: maior sistematização dos conteúdos
Q6.3-UR37: de modo a encurtar, talvez para dois dias, a acção
Q7.3-UR38: O horário deverá ser alargado
Q8.3-UR39: Q8.3-UR40: Maior cumprimento dos horários por parte dos formandos
Q9.3-UR40: Não responde
Q10.3-UR41: A duração da formação tem que ser revista
Q10.3-UR42: para que tenhamos mais tempo para aprender os conceitos

Q10.3-UR43: e por em prática em trabalhos experimentais
Q11.3-UR44: Gestão de tempo mediante os temas a tratar
Q12.3-UR45: Não responde
Q13.3-UR46: Análise de legislação correspondente ao património
Q13.3-UR47: (Análise de legislação correspondente ao património) Diversidade cultural
Q14.3-UR48: Exercício prático
Q14.3-UR49: Visita ao museu deveria constar no programa de acções de formação
Q15.3-UR50: não responde

Questão 4 – Deixe aqui os seus comentários/sugestões/Criticas

Q1.4-UR51: Não responde
Q2.4-UR52: O trabalho prático deverá ser estruturado de forma que possa decorrer no horário da formação
Q3.4-UR53: proposta: 2ª fase: criação de redes no âmbito desta temática
Q4.4-UR54: Curso muito pertinente face à riqueza de cultura imaterial em Portugal
Q4.4-UR55: e face ao avanço da fenda cultural
Q5.4-UR56:Não responde
Q6.4-UR57:Não responde
Q7.4-UR58: não responde
Q8.4-UR59: dados os conteúdos teóricos e o exercício prático desenvolvido no curso talvez seja interessante mais um dia
Q9.4-UR60: não responde
Q10.4-UR61: não responde
Q11.4-UR62: não responde
Q12.4-UR63: Não responde
Q13.4-UR64: Não responde
Q14.4-UR65: deveria informar-se os formandos de uma prévia pesquisa para dado exercício prático
Q14.4-UR66: e para a necessidade de haver trabalho pós acção de formação
Q14.4-UR67: dar mais tempo para este exercício
Q15.4-UR68: não responde

Questão 5 – Quais foram os principais interesses que determinaram a sua inscrição nesta acção?

Q1.5-UR69: O trabalho desenvolvido na área do PCI
Q1.5-UR70: e a necessidade de acompanhar os desenvolvimentos neste questão
Q2.5-UR71: Interesse pela temática
Q3.5-UR72: Projecto de futuro no âmbito do património material/imaterial
Q4.5-UR73: O facto de ser um curso sobre património imaterial
Q5.5-UR74: reforçar a informação na temática em causa
Q6.5-UR75: não responde
Q7.5-UR76: O facto de trabalhar com PCI
Q8.5-UR77: Temática nova na área da arqueologia
Q9.5-UR78: Obter alguma informação numa área em que tenho pouco conhecimento
Q10.5-UR79: Não responde
Q11.5-UR80:Renovação de conhecimentos

Q12.5-UR81: Adquiri conhecimentos a nível do património cultural imaterial
Q13.5-UR82: Além dos profissionais o que motivou foi o pessoal pelos interesses pelo património
Q14.5-UR83: O facto de trabalhar com património material
Q14.5-UR84: e no futuro poder vir a desenvolver projectos na área do património imaterial
Q15.5-UR85: não responde

Questão 6 – Se esta acção lhe proporcionou respostas no seu âmbito profissional, saliente os conteúdos de maior utilidade/aplicabilidade na sua actividade profissional

Q1.6-UR86: Aprofundamento de conhecimentos
Q1.6-UR87: acesso a bibliografia
Q1.6-UR88: contacto com projectos em curso
Q2.6-UR89: não responde
Q3.6-UR90: não responde
Q4.6-UR91: Indicação de bibliografia
Q4.6-UR92: apresentação de projectos em desenvolvimento
Q5.6-UR93: Não responde
Q6.6-UR94: Não responde
Q7.6-UR95: O caso prático foi de grande utilidade
Q8.6-UR96: Para futura intervenção na criação de uma museu municipal
Q9.6-UR97: Não responde
Q10.6-UR98: não responde
Q11.6-UR99: Noção de património imaterial
Q11.6-UR100: Junto da matéria de trabalho museológico
Q12.6-UR101: não responde
Q13.6-UR102: Não responde
Q14.6-UR103:não responde
Q15.6-UR104: Não responde

Questão C – Propostas para acções futuras

Q1.C-UR105: Património
Q1.C-UR106: História Contemporânea de Portugal
Q1.C-UR107: Educação para a cidadania
Q2.C-UR108: património etnográfico – Musica tradicional
Q3.C-UR109: não responde
Q4.C-UR110: Continuação da formação no âmbito do património imaterial
Q4.C-UR111: cultura portuguesa
Q5.C-UR112: Direito e património cultural
Q5.C-UR113: Museologia
Q6.C-UR114:não responde
Q7.C-UR115: Não responde
Q8.C-UR116:Museologia
Q9.C-UR117:não responde
Q10.C-UR118: A arquitectura e a expansão dos museus

Q10.C-UR119: Os Arquivos. Importância da concepção de exposições
Q10.C-UR120: Patrimónios, da recolha à divulgação
Q11.C-UR121: teoria da Conservação preventiva
Q11.C-UR122: História da museologia em Portugal – a nova museologia
Q11.C-UR123: Mo museu da presidência da república no panorama cultural português – Qual a importância?
Q12.C-UR124: Património edificado
Q12.C-UR125: Salvaguarda do património
Q12.C-UR126: Museologia e legislação acerca do património cultural
Q13.C-UR127: não responde
Q14.C-UR128: Acolhimento
Q14.C-UR129: acessibilidade dos museus em património edificado
Q14.C-UR130: Serviços educativos
Q.15.C-UR131: Não responde

Questão D – Outras informações: Área profissional

Q1.D-UR132: História/Património
Q2.D-UR133: Arqueologia
Q3.D-UR134: Departamento cultural da câmara municipal de cascais
Q4.D-UR135: Cultura portuguesa
Q5.D-UR136: Historia da Arte/Património
Q6.D-UR137: Não responde
Q7.D-UR138: Cultura
Q8.D-UR139: Arqueologia/romano e alto medieval
Q9.D-UR140: não responde
Q10.D-UR141: História da arte/coordenação de museus
Q11.D-UR142: Museologia
Q12.D-UR143:gestão documental
Q13.D-UR144: não responde
Q14.D-UR145: Património/museologia
Q15.D-UR146: não responde

Programa de Formação (Outubro de 2008 a Maio de 2009)

Relatório Global Cursos 2008/2009 – Avaliação da satisfação

1.Introdução

Após a conclusão do Plano de Formação 2008/2009, que decorreu entre Outubro de 2008 a Maior de 2009, procedeu-se a um processo de avaliação na seguinte modalidade: reacção/satisfação dos participantes.

Este relatório apresenta-se como resultado da análise do conjunto de questionários distribuídos no início da formação e recolhidos no final de cada acção, que foram anteriormente analisados de forma individual e deram origem a esta avaliação global. Este relatório é constituído da seguinte forma: na **metodologia** apresentam-se e justificam-se as opções em termos de métodos, técnicas de recolha e tratamento de dados. No ponto seguinte apresentam-se os resultados **essenciais**, de acordo com a ordem original das questões de forma a facilitar a sua consulta. Numa fase final, tendo em conta os resultados da análise, esboçamos directrizes e orientações a seguir numa **síntese reflexiva**.

Todos os documentos de suporte tais como a análise de conteúdo das questões de resposta aberta, gráficos e cálculos de medidas descritivas encontram-se em anexo, sendo devidamente identificados ao longo do relatório.

2. Metodologia

O tipo de metodologia usada neste processo **cruza** o espírito de uma **análise qualitativa,** na medida em que é do nosso maior interesse analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência neste curso, com uma **metodologia quantitativa** que permite uma visão global dos resultados de um modo mensurável, através do uso da **estatística descritiva**. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

Para proceder à **recolha de dados** foi utilizada a **técnica de questionário**, enquanto instrumento de gestão da formação, constituído por questões de resposta aberta e fechada. Como **instrumentos de análise de dados** faz-se uso técnica de **análise de conteúdo** (Anexo 1: "Grelha de análise de Conteúdo Global") **e da estatística descritiva** (Anexo 2: Gráficos Globais Plano de Formação 2008/2009).

O objectivo principal deste procedimento é fazer uma **avaliação da reacção e satisfação por parte dos participantes**, após a conclusão do Plano de Formação 2008/2009. A concretização deste objectivo remete para uma posterior reflexão e implementação de

acções de melhoria, que visam uma adaptação contínua às necessidades e às expectativas dos nossos públicos-alvo.

A este processo, por uma questão de rentabilização, adicionou-se **uma questão de diagnóstico/levantamento de interesses**. Este foi um dos principais instrumentos de recolha das temáticas de interesse junto do público-alvo, permitindo delinear orientações para futuras acções dentro das três áreas disciplinares de formação: Património, História Contemporânea de Portugal, e Educação para a Cidadania. (Muito embora às linhas gerais destas sugestões sejam aqui abordadas, esta questão é analisada de forma exaustiva no relatório de levantamento de interesses e diagnóstico de necessidades de formação do plano de 2008/2009**)**

Este relatório tem como ponto de partida **185 questionários** de avaliação preenchidos pelos participantes no final de cada acção de formação, num total de 14 cursos concretizados no Plano de Formação 2008/2009 e avaliados individualmente. Num total de 267 participantes verificam-se respostas por parte de 185 inquiridos, o que representa 69% do total de formandos. Posto isto, podemos considerar que estamos perante **uma amostra bastante representativa.**

3.Resultados essenciais

Neste ponto do relatório pretende-se sintetizar os principais resultados da análise da totalidade dos dados recolhidos. Tal como nos relatórios individuais de cada curso promovido pelo Museu da Presidência da República, este relatório global apresenta-se mediante a ordem das questões dos inquéritos, de forma a facilitar a sua consulta e compreensão.

3.1. Grau de satisfação

Acções consideradas	Grau de satisfação	Média	Media por Categoria
Todos os cursos (14 Cursos)	Domínio científico dos conteúdos transmitidos	4,07	4,05
	Avaliação de desempenho (cursos com vários formadores)	3,44	
	Incentivo da interacção e participação dos formandos	4,24	
	Acessibilidade da linguagem utilizada	4,56	
	Actuação face às perguntas e dúvidas colocadas	4,17	
	Estratégias de apoio à rentabilização dos saberes	3,84	
	Interesse e pertinência dos conteúdos	4,08	4,00
	Adequação ao seu nível de conhecimentos	3,89	
	Correspondência com as suas expectativas iniciais	3,87	
	Actualidade das técnicas e temáticas abordadas	4,17	
	Articulação/coerência entre os diversos módulos	4,02	
	Qualidade e adequação da documentação distribuída	3,88	3,97
	Qualidade das instalações e condições ambientais	3,77	
	Apoio administrativo	4,13	
	Duração da acção	4,06	
	Horário da acção	4,02	

Tendo em conta a escala de apreciação apresentada nos questionários (Apreciação: 1 – péssimo; 2 - medíocre; 3 – razoável; 4 - bom; 5 – excelente), sintetizada na tabela anterior, o Grau de satisfação dos participantes dos cursos situa-se em torno do valor 4, que corresponde à valoração "Bom", anterior a "Excelente". Desta forma, podemos afirmar que existem indicadores de um **elevado nível de satisfação** por parte dos formandos, no que diz respeito tanto "**Desempenho do formador" (Média: 4.26);** como "**Conteúdos programáticos" (Média 4.35);** e **"Organização do curso" (Média 4.03).**

3.2. Pontos fortes e pontos fracos do curso

Categorias	Indicadores	Total
Pontos Fortes do curso	Componente prática	31
	Conteúdos	59
	Formadores	78
	Troca de experiencias	51
	Metodologia Participativa/Interactiva	16
	Novas tecnologias	8
	Disponibilização/qualidade do material de apoio	12
	Adaptação às características individuais	0
	Condições físicas	2
	Apoio Administrativo	2
	Não responde	26
Pontos a melhorar	Aumento da duração	18
	Componente prática/Interactiva	24
	Equipamento/Material	32
	Cumprimento de horários	6
	Diminuição do Nº de participantes	7
	Conteúdos mais ajustados aos formandos	20
	Conteúdos mais desenvolvidos	13
	Entrega de Bibliografia	1
	Decorrer em dias úteis	6
	Comunicação previa entre formadores	3
	Não responde	72

Os dados relativos a este tópico indicam-nos (tal como é apresentado na tabela anterior), que os **pontos fortes** mais referidos incluem em primeiro lugar os **formadores (78 Unidades de Registo - UR)**, no que diz respeito à sua capacidade de comunicação e disponibilidade para atender às dúvidas dos formandos; **conteúdos (com 59 UR),** onde são referidos os conteúdos específicos considerados mais interessantes, e a sua organização; a **troca de experiencias (com 51 UR**), também referida com um aspecto muito motivador, representando uma oportunidade de aprendizagem não apenas mais rica mas também mais duradoura. Quanto a isto sendo mencionadas situações em que os formandos iniciam parcerias ou novos projectos. Á **componente prática (31 UR)** é também atribuída uma função fundamental para a aplicação dos conteúdos leccionados. Como valores mais destacados encontram-se também a metodologia **participativa/interactiva (16 UR)**; e

disponibilização de material de apoio (12 UR). Por último, registam-se indicadores **referentes a novas TIC (8 UR)** e Condições físicas (2 UR), que remete para a sala de formação.

Em congruência com os dados mencionando, está também o desejo de uma **componente prática mais evidente**, apresentando-se como um dos objectos principais dos **"pontos a melhorar" (com 24 UR); equipamento e material**, com número de UR consideravelmente superior **(com 32 UR)**. Seguem-se indicadores para **conteúdos mais ajustados aos formandos (20 UR**), tanto individualmente como a cada instituição representada; **aumento da duração da acção (18 UR), com o intuito mais referido de aprofundamento de conteúdos**; conteúdos mais desenvolvidos, de forma a serem abordados novos temas (13 UR); **Diminuição do número de participantes (7 UR)**, para que todos possam tirar mais partido da formação. Também o facto de **decorrer em dias úteis (6 UR)** não representa um factor de satisfação; a par de algum **incumprimento de horários (6 UR)**. Por último encontram-se indicadores relativos a **falta de comunicação entre formadores sobre as temáticas de cada um (2 UR);** e o facto de não ter sido entregue uma **lista de referências bibliográficas em um dos cursos (1 UR).**

Registam-se 72 não respostas.

3.3. Sugestões/Criticas/Comentários

Sugestões	Conteúdos/Metodologias mais adaptadas aos formandos	2
	Aprofundar conteúdos	25
	Mais prática/mais ajustada	15
	Prolongar o curso	10
	Explicar melhor os conteúdos	1
	Avaliação distinta de cada formador	7
	Colocar doc. de apoio numa plataforma on-line	7
	Cursos aos Sábados	2
	Metodologias mais participativas	2
	Instrumentos de avaliação	3
	Planear melhor no futuro	1
	Actualizar conteúdos	5
	Diminuir a duração do curso	2
	Informar sobre exercícios práticos	5
Criticas	Desajuste perante características/realidade de cada um	1
	Má gestão do tempo	1
	Taxa de Inscrição demasiado alta	2
	Ausência de 1 formadora divulgada	1
	Matéria muito geral	2
	Condições físicas/técnicas	5
Comentários	De satisfação geral perante as condições físicas/técnicas	15
	De satisfação perante os conteúdos	2
	De satisfação perante a estrutura do curso	2
	Curso demasiado extenso	1
	Fragilidades no desempenho dos formadores	14
	Não atingiu as expectativas	2
	Diversidade de experiencias positiva	2

Conteúdos pouco explorados	1
Demasiada teoria	1
Ausência de ligação sem fios à Internet	1
Satisfação perante o formador	4
Satisfação perante o acolhimento	1
Insatisfação com a duração do curso	2
Pouca prática	5
Pertinência do curso	0
Acesso a Internet positivo	4
Não responde	102

Tal como podemos verificar na tabela acima, as sugestões analisadas passam essencialmente por aprofundar conteúdos (25 UR); concretizar práticas mais ajustada (15 UR) às características de cada formando/instituição; prolongamento do curso (10 UR), no sentido de atingir os objectivos dos indicadores anteriores; **possibilitar a avaliação distinta de cada formador (7 UR)**, sendo que todos os indicadores correspondem a um curso específico. Isto deve-se ao facto de ter sido distribuída uma versão de questionário que correspondia a cursos com apenas um formados, não tendo sido este o caso. A par do último item encontra-se a **colocação da documentação de apoio numa plataforma on-line (7 UR)**; seguido de **actualização de conteúdos (5 UR)**; **aviso prévio sobre a existência de exercícios práticos (5 UR); instrumentos de avaliação (3 UR); diminuição da duração do curso (2 UR); Instrumentos de avaliação (2 UR); promoção de cursos aos sábados (2 UR); metodologias mais participativas (2 UR); e um melhor planeamento no futuro (1 UR).**

As críticas distribuem-se por entre as **condições físicas e técnicas (5 UR),** maioritariamente centradas num curso em que houve problemas de funcionamento com o datashow); **matéria demasiado geral (2 UR);** taxa de **inscrição considerada demasiado alta (2 UR)**; **desajuste mediante as características de cada um (1 UR)**; **má gestão de tempo (1 UR); ausência de uma formadora divulgada (1 UR)**.

Registam-se 102 não respondentes.

3.4. Principais motivos/Interesses para a frequência do curso

Motivos para a frequência		
	Pessoais	102
	Profissionais	99
	Pessoais e Profissionais	10
	Académicos	14

A **motivação profissional** apresenta-se como a resposta mais frequente (102 UR), maioritariamente porque os participantes trabalham ou esperam trabalhar na área brevemente. Segue-se a **motivação pessoal (99 UR)** muito próxima da anterior, citada por participantes que sentem curiosidade pelas temáticas, visando o enriquecimento da sua cultura geral. Os restantes inquiridos referem ainda uma motivação duplamente pessoal e

profissional, havendo situações em que afirmam não conseguir distinguir uma situação da outra.

3.5. Respostas a necessidade pessoais e profissionais.

A maioria dos inquiridos assume que os cursos tiveram como objectivo primário responder a **necessidades profissionais (69%),** sendo que os restantes registam **necessidades pessoais (26%).**

Regista-se uma taxa de não respostas na ordem dos 71%.

Aplicabilidade profissional	Técnicas/conteúdos específicos	120
	Geral	2
	Avaliação distinta de cada formador	3
	Em projectos	18
	Reflexão proporcionada	2
	Prática	9
	Não responde	71

A aplicabilidade/utilidade profissional da maioria dos respondentes remete para técnicas específicas que aprenderam no curso (120 UR); seguido de desenvolvimento de projectos (18 UR); prática (9 UR); avaliação distinta de cada formador (3 UR); reflexão proporcionada (2 UR); e de um modo geral, não especificado (2 UR).

Registam-se 71 não respondentes.

3.7. Propostas para acções futuras

A maioria das propostas incide em **técnicas específicas da área de Conservação e Restauro**: como conservação preventiva, restauro de emergência, acondicionamento e limpeza de materiais ou encadernações (12 UR); e na área de **Património/História,** com propostas no sentido da museologia, património artístico, história contemporânea ou preparação de documentos para exposições (7 UR). As restantes respostas passam por **outras áreas de restauro**, como de jardins, metais ou património imóvel (2UR); e Arquivo (1 UR). Registam-se 7 inquiridos que não respondem a esta questão. (ver tabela em anexo).

3.8. Caracterização dos participantes

Em relação à situação profissional dos inquiridos, os dados revelam que um valor considerável de formandos se insere na categoria de **profissionais em exercício (61%)**, **Estudantes (13%**). Os restantes distribuem-se entre **desempregados (8%)**, **Outra (3%)** e **reformados (2%) e não respondentes (12%).**

A heterogeneidade das áreas profissionais dos inquiridos é muito elevada (ver lista na categoria "área profissional" do anexo 1). No entanto, destaca-se uma tendência para áreas ligadas às artes e cultura.

Uma percentagem considerável de inquiridos tem como habilitação literária **Bacharelato ou Licenciatura (62%);** seguido de **Mestrado ou Doutoramento (29%)** e os restantes distribuem-se entre Ensino **Complementar (5%) e 9º ano (1%).** Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 10%.

Para a grande maioria dos participantes esta foi a primeira vez que frequentaram um curso promovido pelo MPR (72%), sendo que os restantes já tinham frequentado actividades anteriores (25%).

3.9. Meio de Divulgação

O **principal meio de divulgação** pelo qual os participantes tomaram conhecimento do curso foi **"E-mail" (44%),** seguido de **"Outros", não especificados (31%)**, **Site (19%)**, **Comunicação Social (2%)** e **Cartazes e Folhetos (1%).** Regista-se uma percentagem de não respostas na ordem dos 4 %.

4.Sintese Reflexiva

Relativamente aos níveis de satisfação interessa sinalizar os aspectos que causam menor satisfação por parte dos inquiridos. Posto isto detectam-se, com níveis inferiores a 4 ("Bom"), os seguintes itens (pela ordem da tabela 1:

Desempenho do formador

- Avaliação de desempenho dos formadores em cursos com mais do que um, que pode ter origem na falta de comunicação e articulação referida por alguns formandos;
- Estratégias de apoio à rentabilização de saberes, relacionada com a disponibilização da documentação e apoio pedagógico;

Conteúdos programáticos

- Adequação ao nível dos conhecimentos, que se interliga com a informação qualitativa recolhida, os formandos pretendem um maior ajuste dos conteúdos à sua realidade pessoal e profissional
- Correspondência com as expectativas iniciais

Organização do curso

- Qualidade e adequação da documentação distribuída, ao critério do técnico formador
- Qualidade das instalações e condições ambientais, maioritariamente situações relacionadas com a dimensão da sala de formação, estrutura das mesas, temperatura, e ausência de local para casacos e guarda-chuvas

Linhas Orientadoras Globais

Para melhorar os factores acima descritos deveram ser conduzidos esforços no sentido de:

- Assegurar a comunicação entre os formadores;
- Criar uma plataforma para disponibilização de documentação de apoio directa, com possibilidade de ser actualizada em tempo real e gerida pelos formandos;
- Assegurar uma metodologia de recolha de interesses e expectativas de formação num momento anterior ao curso para além da caracterização de cada formando (situação profissional; formação de base e outros itens que forem considerados pertinentes pela investigação na área de diagnóstico de necessidades)
- Planear cada curso com base na nos resultados obtidos por essa metodologia, em parceria com os formadores coordenadores;
- Continuar a assegurar a qualidade da documentação distribuída;
- Não estando disponível um local alternativo como sala de formação devem ser assegurados factores relacionados com a temperatura da sala, local para guardar casacos e objectos pessoais, explorar a viabilidade de uma nova disposição das mesas na sala de formação;
- Ponderar a reedição dos cursos onde os participantes manifestam claramente essa desejo. Neste caso, adaptar a nova edição aos conteúdos do interesse do grupo.

O facto da grande maioria dos inquiridos justificar a procura deste curso com necessidades profissionais vem acentuar a importância incontornável de um aumento dos exercícios práticos e exemplos concretos que resolvam problemas específicos da actividade profissional de cada um. Por outro lado, para os que procurar os cursos por motivações pessoal, também em elevado número, não fará sentido uma metodologia inteiramente expositiva, mas uma abordagem prática, centrada nos aspectos em que se detectem mais interesses, concisa e com aplicação viável para quem não estudou ou trabalhou previamente na área de curso.

Muito embora as orientações dos cursos de formação promovidos pelo MPR tenham seguido sempre uma visão centrada nos participantes, partindo das necessidades por estes expressos, este aspecto terá que ser continuamente melhorado e cada vez mais evidenciado na própria metodologia preconizada pelos formadores. Neste sentido, poderá integrar-se um módulo no início de cada formação que dê espaço à partilha das realidades e problemas de cada formando ou mesmo fazer esse levantamento num momento anterior ao início do curso, através de um pequeno questionário enviado por via electrónica.

O desenvolvimento de novas metodologias de diagnóstico e interesses de formação apresenta-se como o próximo passo mais estratégico para melhorar os cursos promovidos pelo Museu da Presidência da Republica e ir ao encontro da plena satisfação dos problemas, interesses e expectativas da comunidade.

Avaliação do Impacto da Formação

Guião de Entrevista Semi-Directiva

(a aplicar a funcionários do Museu da Presidência da República que frequentaram cursos promovidos pela instituição)

Objectivos Gerais:

- Detectar mudanças causadas pelo curso no desempenho técnico-profissional dos formandos;
- Compreender de que forma o local de trabalho do formando foi afectado pelo curso frequentado

Bloco A	**Legitimação da Entrevista**	**Questões**	**Notas**
Bloco B Motivações/Expectativas para Frequência do Curso	• Identificar necessidades/interesses na origem da frequência do curso; • Perceber até que ponto se tratou de uma decisão autónoma ou imposta pelo local de trabalho	Por que motivos frequentou este curso? Que questões especificas o/a levaram a frequentar este curso? Quais as suas expectativas iniciais? Como se preparou para o curso? Teve acesso a toda a informação necessária?	Ter em conta motivações e interesses pessoais e profissionais Explorar o nível de relação entre os conteúdos do curso e a actividade profissional do formando.

			Terá sido uma proposta do serviço ou uma decisão autónoma? Teve acesso a toda a informação necessária? Analisou previamente os conteúdos programáticos?
Bloco C **Impacto no Formando**	• Identificar mudanças a nível pessoal e profissional.	De que forma este curso se reflectiu no seu desempenho profissional? No que diz respeito ao seu desenvolvimento pessoal, que alterações tem a registar? Caso haja alterações a registar, exemplifique uma situação concreta que lhe permita ilustrar essas mudanças.	Explorar **evidências** (factos, exemplos de concretizações…) na mudança em atitudes, comportamentos e conhecimentos. Caso tenha existido mudança, ter em atenção que outros factores exteriores externos podem estar na origem desses factos.

Bloco D – Impacto na organização	• Detectar a existência de transferência de adquiridos para o local de trabalho • Identificar o nível de utilidade do curso na optimização do trabalho ou resolução de problemas.	De que forma a frequência deste curso se reflectiu no seu local de trabalho? Exemplifique situações concretas de mobilização de conteúdos/aprendizagens. O facto de ter frequentado o curso trouxe algum tipo de valor acrescentado para a sua instituição? Esclareça em que aspectos e a que nível.	Explorar **evidências** (factos, exemplos de concretizações…) da aplicação de conteúdos relacionados com o curso na gestão do trabalho ou em novas iniciativas. Caso tenha existido mudança, ter em atenção que outros factores exteriores externos podem estar na origem desses factos.
Bloco E – Sugestões de Mudança	• Definir pontos a melhorar no próximo plano de formação • Detectar sugestões para incrementar a transferência de adquiridos para o local de trabalho.	De que forma o curso deveria ser alterado? Que tipo de apoio os formandos precisam após a formação? Que impedimentos surgiram para a plena aplicação do que foi leccionado no curso?	Valorizar e tentar aprofundar todas as pistas de melhorias para o novo Plano de Formação do Museu. Verificar existência de contactos posteriores ao curso

			entre formandos e formadores.

Entrevista Semi-Directiva – 1

Entrevistadora: **Em primeiro lugar gostaria de garantir a confidencialidade da entrevista. Estes dados vão ser usados apenas para a análise do impacto da formação. A primeira questão relaciona-se com as motivações expectativas que estiveram na origem da sua participação, por que motivo/os frequentou este curso?**

Entrevistada: Eu frequentei porque um curso de protocolo é sempre bom e eu já tinha frequentado uma parte só, o ano passado, e já tinha ficado realmente motivada para participar. Não é pelas funções que desempenho, mas também, porque embora não receba pessoas, em algumas situações isso já aconteceu, portanto acaba por ser útil. Como trato da mailing list do museu acaba por ter utilidade, seja pela forma como são endereçados os convites ou…isso tudo acaba por ser importante.

Entrevistadora: **Tem a ver portanto com uma componente específica do seu trabalho**

Entrevistada: Exacto tem a ver um bocado com as minhas funções…

Entrevistadora: **Foram essas as questões específicas que a levaram a frequentar este curso, foi portanto dentro da sua prática profissional**

Entrevistada: Exacto, com aquilo que tenho trabalhado ao longo destes anos

Entrevistadora: **E inicialmente que expectativas é que tinha, o que esperava retirar deste curso?**

Entrevistada: Apenas mais conhecimentos dentro desta área, porque é um curso também muito especifico não é? Protocolo…também não dá para criar grandes expectativas, portanto era aquilo. Porque é uma coisa concreta não é?

Entrevistadora: **Perguntava-lhe também de que forma é que se preparou para o curso, se teve acesso a toda a informação prévia, ao programa…**

Entrevistada: Não tive nenhuma preparação prévia e também não tive o programa antecipadamente. Não tive também porque não quis, tive essa possibilidade porque como eu fiz depois a divulgação, tive o programa (risos)

Entrevistadora: **Exacto, também é uma pessoa da casa…**

Entrevistada: Mas como eu conhecia a formadora a minha expectativa também era grande, porque eu já sabia quem ia dar a formação e sabia que

outra pessoa que ia estar na formação que também sabe de protocolo (porque até já trabalhou aqui na presidência), portanto ia motivada para tentar captar o maior número de conhecimentos partir de duas pessoas que sei que são experientes nessa área

Entrevistadora: **Então foi uma iniciativa pessoal frequentar este curso**

Entrevistada: Sim…

Entrevistadora: **Não foi nenhum tipo de sugestão do próprio serviço…**

Entrevistada: Não. Eu própria disse que, havendo essa possibilidade, gostaria de frequentar.

Entrevistadora: **Exacto. Então não houve propriamente uma análise prévia dos conteúdos programáticos mas uma confiança total nos formadores**

Entrevistada: E na temática!

Entrevistadora: **Como é que o curso se reflectiu especificamente no seu desempenho profissional?**

Entrevistada: Posso lhe dizer que aprendia algumas coisas, especialmente, o mais importante, a maneira de endereçar, neste caso não é propriamente o convite, neste caso até é o próprio envelope que leva o convite. Mas a maneira como nos endereçarmos a determinas entidades e pessoas… Há algumas coisas sobre as quais não tinha completamente ideia e o realmente o cursos ajudou, tirei proveito…. E outras coisas também que ainda não tive oportunidade ainda de pôr em prática mas ainda poderei vir a pôr, portanto desses conhecimentos que adquiri.

Entrevistadora: **Que temas específicos espera vir a desenvolver?**

Entrevistada: Gostaria…Vamos ver (risos) Tudo depende também do serviço. Até mesmo no dia-a-dia há coisas…muito embora não tenha uma vida social por ai além, há coisas importantes desde a maneira como se sentam as pessoas nas mesas, portanto, as precedências…e pronto não será assim tão importante mas até podemos por na nossa vida particular esse tipo de situações, quando temos convidados diferentes dos nossos amigos…

Entrevistadora: **Portanto houve as duas vertentes, para o serviço…**

Entrevistada: E como pessoa com vida própria (risos)

Entrevistadora: **Eu pedia-lhe que me exemplificasse, apesar de já ter falado um pouco disso, alterações registar, identificar uma situação**

concreta que lhe permita ilustrara essas mudanças. Já me falou de algumas coisas…

Entrevistada: Acabei por ter que organizar um "sittig", e não tinha ainda conhecimentos nessa altura e se tivesse tido o curso teria corrido de outra maneira. Ali foi um bocadinho jogar o bom senso. E o bom senso é bom mas o conhecimento mais profundo dá muito melhor para que as coisas funcionem.

Entrevistadora: **E poderão ter havido alguns factores externos, ou seja, tinha outros conhecimentos ou tinha tido outra informação extra-curso em relação a este tema?**

Entrevistada: Eu já tinha conhecimentos anteriores, como lhe disse já tinha feito um módulo dentro desta mesma temática na formação da Secretaria Geral.

Entrevistadora: **Agora pensando mais em termos da organização, do grupo com que trabalha… de que forma a frequência deste curso se reflectiu no seu local de trabalho, e pedia-lhe que exemplificasse situações concretas de mobilização…**

Entrevistadora: Reflectir, reflectir não sei mas eu tive a preocupação de, nesse dois dias, tive a preocupação de, porque são coisas que toda a gente deve saber, curiosidade, de transmitir no gabinete ás pessoas que quem trabalho. Quando chegava lá em cima, dava um ou outro pormenor daqueles menos vulgares. Tive a preocupação de transmitir isso aos outros colegas. Ou seja, no final tive o cuidado de transmitir grande parte dos conhecimentos que adquiri, porque acho que é importante, especialmente num serviço como o nosso as pessoas terem noção das coisas. Sim, tive essa preocupação, aliás houve alguns sites que me foram sugeridos pela formadora, em que tive a preocupação de transmitir esses endereços para que todos tivessem acesso.

Entrevistadora: **Acha que depois os colegas de trabalho aplicaram alguns desse conhecimentos no seu local de trabalho?**

Entrevistada: Eu penso que houve aquela curiosidade imediata, depois não sei…O intuito também não era propriamente esse, foi apenas reproduzir. Depois cada um fará aquilo que entender…Não foi propriamente dar uma acção de formação.

Entrevistadora: **Agora relativamente a coisas que podemos fazer para tirar melhor partido dos cursos, se há alterações a sugerir**

Entrevistada: No geral?

Entrevistadora: **Não, especificamente neste curso.**

Entrevistada: Na altura também foi mencionado que todo o grupo foi bastante interessante, as várias entidades…e achámos que precisávamos de mais um dia para aprofundar determinadas áreas. Isso foi unânime.

Entrevistadora: **E o grupo era interessante em que sentido, tinhas experiencias ricas para partilhar?**

Entrevistada: Alguns tinham experiencias, outras nem tanto, mas como eram de organismos diferentes cada uma tinha a sua experiencia, e acho que isso foi motivante e enriqueceu. Portanto eu penso que estes cursos precisariam pelo menos de mais um dia para aprofundar determinados conteúdos**.**

Entrevistadora: **Como por exemplo, podia dizer-me especificamente em que áreas…**

Entrevistada: Quer dizer aí não quer dizer que seja para aplicar diariamente mas a questão das precedências são coisas muito difíceis, a colocação das bandeiras, que nós pensamos que sabemos tudo e de repente percebemos que não fazíamos ideia, portanto, porque há coisas que não sabemos, muitas vezes as bandeiras estão mal colocadas e nós… devia ter uma bocadinho mais tempo para aprofundar melhor isso. E a formadora foi óptima nesse aspecto porque ela trouxe inclusivamente uma apresentação de Power Point em que várias situações de coisas bem feitas e de coisas mal feitas, coisas que nos olhamos e não reparamos mas depois da formação já nos saltavam à vista.

Entrevistadora: **E a formadora fez algum tipo de acompanhamento depois da formação?**

Entrevistada: Sim, ela logo desde o início disponibilizou-se para qualquer coisa que fosse necessário…

Entrevistadora: **E entretanto entrou em contacto com ela para esclarecer alguma dúvida?**

Entrevistada: Por acaso ainda não. Mas depois da formação as pessoas ficaram todas ali a conversar com ela quase sem vontade de sair, por acaso foi giro, e pronto, disponibilizou-se para qualquer coisa que seja necessário. Ela é uma pessoa já com muita experiencia também…Portanto em qualquer altura ela estará disponível para isso.

Entrevistadora: **E isso é relevante para si?**

Entrevistada: Sim, acho importante porque a ideia dela é realmente transmitir os conhecimentos e ajudar, portanto, também não é só ganhar dinheiro, como sabe muitas vezes as pessoas fazem as coisas só

por uma questão monetária e ela vê-se que realmente se empolga e tem interesse nas coisas.

Entrevistadora: **Que tipo de apoio é que considera ser importante pós formação, que tipo de apoio é que os formadores, para além de manterem o contacto podem dar, poderá dar mais alguma sugestão em relação a isso?**

Entrevistada: Não. Para já não me ocorre nada.

Entrevistadora: **Então será manter o contacto e ficar disponível…**

Entrevistada: Exacto, mas isso depende do curso e das pessoas terem curiosidade, eu tive, e fui ver o site dela, fui ver várias coisas relacionadas com a temática, foi a minha curiosidade e acho que isso é sempre útil.

Entrevistadora: **Falava há pouco de impedimentos que podem surgir na instituição para aplicar aquilo que aprendeu, eu pergunto que tipo de impedimentos surgiram para a plena aplicação daquilo que aprendeu?**

Entrevistada: Não surgiram impedimentos, muito pelo contrário, ás vezes não é na função que nós temos, oportunidade de pôr em prática mas, impedimentos propriamente não houve nem haverá com certeza.

Entrevistadora: **Não sei se tem mais alguma coisa acrescentar…**

Entrevistada: Não

Entrevistadora: **Portanto as aprendizagens estiveram relacionadas com conteúdos específicos.**

Entrevistada: Sim com saber, conhecer, como atender, por exemplo eu sei que há uma coisa que está muito mal feita aqui é que nós enviamos os convites todos muito em cima da hora, que não deve ser, portanto, mas isso são coisas relacionadas com o serviço, as coisas nunca acontecem quando têm que acontecer

Entrevistadora: **E relativamente a efeitos nas atitudes e competências?**

E**ntrevistada**: Não. Penso que na minha parte não há nada a destacar.

Entrevistadora: **Se não tiver mais nada acrescentar, resta-me agradecer-lhe pela disponibilidade.**

<u>Entrevista Semi-Directiva – 2</u>

Entrevistadora: **Por que motivos frequentou este curso?**

Entrevistado: Bem, basicamente tem a ver com o interesse, não que tenha a ver directamente com o serviço mas tem a ver com um interesse que eu tenho por estas áreas e de alguma forma tentar, de uma forma abrangente, tentar perceber e encaixá-la, da maneira como ela se encaixa no serviço qual é a maneira que eu posso aproveitar dentro do serviço que de alguma forma permite depois…tecnologias digitais, eu estou a tratar da parte das exposições temporárias e algumas itinerantes e apesar de não seu eu que faço a divulgação dos projectos, de alguma forma tentar perceber o que é que isso pode alterar efectivamente na organização do serviço.

Entrevistadora: **E pessoalmente, em termos de expectativas?**

Entrevistado: Sim, é uma área que eu gosto e enfim, não sendo grande conhecedor da área da internet no geral, é uma área que eu gosto de as ver ou pelo menos ficar a conhecer como é que elas funcionam.

Entrevistadora: **Portanto havia uma componente pessoal e profissional. E que questões específicas o levaram a frequentar o curso, terão existido alguns problemas ou questões concretas que queria ver resolvidas?**

Entrevistado: Basicamente eu, também como trabalho no museu na are das exposições temporárias e exposições itinerantes, basicamente eu queria saber como é que depois, haveria alguma questão que eu teria que trabalhar especificamente na produção das exposições que permitisse que a exposição tivesse depois uma maior impacto a nível do publico. Não tanto da parte da comunicação que não é feita por mim mas como é que eu posso trabalhar as exposições, melhora-las ou alterá-las, reformula-las, de forma a terem mais impacto no curso.

Entrevistadora: **Como se preparou para o curso? Teve acesso a toda a informação necessária?**

Entrevistado: Sim, o programa foi dado anteriormente, e há algumas partes que me interessam mais do que outras, nos módulos existe sempre essa questão. Gostei especialmente duma parte (dada por uma formadora em especifico).

Entrevistadora: **Mas já conhecia a formadora?**

Entrevistado: Não pessoalmente, mas tinha ouvido falar dela, de algumas conferências que ela tinha feito.

Entrevistadora: **Então foram os conteúdos que o chamaram a atenção…**

Entrevistada: Sim.

Entrevistadora: **De que forma a frequência deste curso se reflectiu no seu local de trabalho?**

Entrevistado: Para já ainda não há reflexos dessa alteração, enfim porque o agendamento e planeamento das exposições estão feitas e de determinada forma, portanto aqui convém-me é ir trabalhando para aplicação posterior.

Entrevistadora: **Exemplifique situações concretas dessa futura mobilização de conteúdos/aprendizagens.**

Entrevistado: Basicamente era isso, há algumas exposições que não funcionam tanto a nível de impacto do público ou pelo menos a nível do…há exposições itinerantes que de alguma forma são mais requeridas pelas instituições do que outras. E basicamente é perceber se o tema e própria estrutura da exposição pode ser trabalhada para depois conseguir aplicar.

Entrevistadora: **Continuando na questão da mobilização de conhecimentos, há alguma coisa a destacar em termos de desenvolvimento pessoal?**

Entrevistado: Eu acho que apesar de tudo o curso deveria ter mais horas, explorar mais…mais tempo para os formandos explorarem um bocadinho na presença dos formadores e de questões que vão ficando...mas de qualquer maneira o contacto ficou.

Entrevistadora: **No que diz respeito ao seu local de trabalho é possível identificar alterações concretas após o curso?**

Entrevistado: Não, como lhe digo ainda não foi aplicado, estamos em fase de estruturação das exposições itinerantes. Provavelmente para o ano que vem.

Entrevistadora: **Esse tal valor acrescentado ainda está por explorar não é?**

Entrevistado: **Sim.**

Entrevistadora: **Pedia-lhe então algumas sugestões relativas a mudanças. De que forma é que o curso deveria ser alterado? Já me falou no horário, no prolongamento do horário…**

Entrevistado: Eu acho que sim, basicamente seriam mais horas

Entrevistadora: **Para aprofundar certos conteúdos, por exemplo?**

Entrevistado: A criação dos blogues por exemplo, eu sei que é uma coisa bastante intuitiva e que uma pessoa pode explorar à posteriori mas de qualquer forma gostaria de, na formação, ter andado ali mais à volta disso.

Entrevistadora: **Já mencionou que ficou com o contacto do formador, considera que isso é um aspecto essencial para dar continuidade à formação?**

Entrevistado: Sim, para esclarecimento de dúvidas e as formadoras também eram de facto muito acessíveis.

Entrevistadora: **Para além disso, que outro tipo de apoios poderá ser dado aos formandos após a formação?**

Entrevistado: Bem, acho que esse é essencial não é…A ideia de fazer outros cursos do género, em continuação destes, poderia ser uma sugestão interessante.

Entrevistadora: **Que impedimentos poderão surgir na implementação do que foi leccionado?**

Entrevistado: Acho que não, têm é que ser bem trabalhados e ajustados à instituição, que por si também tem características especificas e portanto…mas acho que não, acho que trabalhando bem a informação e depois tentando adapta-la eu acho que é possível.

Entrevistadora: **Então à partida não serão colocados constrangimentos?**

Entrevistado: Haverá sempre algumas mas tem a ver com características específicas da própria instituição. Sim mas á priori não vejo assim nenhum impedimento para a mobilização do que se aprendeu.

Entrevistadora: **Tem mais alguma coisa a acrescentar?**

Entrevistado: Não, penso que não.

Entrevista Semi-Directiva - 3

Entrevistadora: **Por que motivo é que frequentou os cursos?**

Entrevistada: Tem a ver exactamente com o tipo de actividades e tarefas que desempenho aqui no museu. O das revistas tem a ver com p projecto que vamos desenvolver ou que contamos desenvolver para o centenário da república, foi uma forma também de retirar alguns conceitos em termos de marketing relacionados mais concretamente com a área de revistas e o outro curso também tem a ver com o trabalho que aqui desempenho que é no fundo a gestão do Web site, dos conteúdos. A ideia foi mesmo actualizar

conhecimentos em alguns casos e noutros adquirir conhecimentos novos.

Entrevistadora: **Isso mais a titulo profissional, e relativamente a expectativas ou interesses pessoais?**

Entrevistada: Sim também, porque são áreas que me interessam particularmente e para além da questão de estar a desenvolver tarefas que tenham a ver com eles, que é a questão das entrevistas, e a questão da produção de conteúdos, também em termos de desenvolvimento pessoal.

Entrevistadora: **E que expectativas trazia?**

Entrevistada: Essencialmente actualização de conhecimentos, no caso de organizações culturais on-line, actualizar e conhecer algumas ferramentas e cumpriu-se o objectivo e no outro caso era realmente adquirir conhecimentos e algumas noções sobre gestão e marketing, o que também foi cumprido.

Entrevistadora: **Em termos de preparação para o curso, analisou o programa previamente e teve acesso a toda a informação necessária?**

Entrevistada: Sim, recebi o programa antes e a participação no curso foi despoletada pela análise dos conteúdos sim.

Entrevistadora: **Agora relativamente ao impacto como profissional, de que forma a frequência deste curso se reflectiu no seu local de trabalho? Exemplifique situações concretas de mobilização de conteúdos e aprendizagens.**

Entrevistada: Relativamente ao das revistas estamos numa fase de expectativa em relação a isso, espero ainda vir a aplicar algumas coisas do que lá aprendi. Relativamente ao outro de organizações culturais on line de facto teve um impacto um bocadinho mais rápido, de facto as coisas só ainda não se concretizam porque aqui há uma serie de autorizações que têm a ver com procedimentos administrativos, mas teve, portanto acho que foi muito útil para ver como é que determinadas ferramentas que estão disponíveis na internet podem servir o nosso trabalho, e sim vai ter uma consequência prática.

Entrevistadora: **Mas consegue identificar um exemplo concreto?**

Entrevistada: Por exemplo, o museu não está neste momento nas redes sociais e eu acho que deve estar, pronto, e também, aprendi no curso e depois acabei por explorar, não só aqueles que falámos lá mas também outros e penso que era importante.

Entrevistadora: **Não sei se terá frequentado outros cursos dentro destas temáticas…**

Entrevistada: Não, mais recentemente não, mas anteriormente já tinha, na área de produção de conteúdos e de gestão de Web sites já tinha frequentado. Mas tinham sido cursos muito mais vocacionados para a escrita e para a gestão dos conteúdos do que propriamente das ferramentas

Entrevistadora: **De que forma a frequência deste curso se reflectiu no seu local de trabalho? Exemplifique situações concretas de mobilização de conteúdos/aprendizagens.**

Entrevistada: Houve aqui mais duas pessoas que fizeram o curso das revistas e de facto houve aqui alguma reflexão, houve alguma reflexão despoletada pelo curso, nós discutimos, portanto já havia um projecto para a revista e chegou-se à conclusão, e acho que isso foi o efeito prático deste curso, que aquele projecto tem que ser revisto, uma bocado também em função do que aprendemos ali. Nos apresentámos contexto, que terá também que ser revisto, mas o modelo, digamos assim, do projecto é que terá que ser decididamente revisto.

Entrevistadora: **Então já tomaram essa decisão?**

Entrevistada: Sim, na sequencia do curso. Relativamente ao outro curso, o facto de eu ter ido também permitiu ter o contacto na sala com outras pessoas que também trabalham a mesma área de conteúdos, e também houve ali alguma mobilização em torno destes temas, a partir do momento em que eu frequentei o curso. E aliás, relativamente a esta questão das organizações culturais on-line, também teve outro efeito prático que foi podermos ser o primeiro museu português a estar presente no second life, que eu acho que tem alguma piada, conseguiu-se mobilizar outras coisas na relativas ás redes sociais e inclusivamente o próprio chefe que gostou da ideia e, pronto, foi a partir desse curso.

Entrevistadora: **Considera portanto que houve um valor acrescentado?**

Entrevistada: Sim, os dois cursos…o facto de serem muito práticos, de terem uma componente prática forte é positivo porque, para já, obriga-nos a reflectir sobre o nosso trabalho aqui, e depois porque levou a ter…levou a consequências, levou a coisas, a trabalho efectivo a ser desenvolvido e ponto acho que foi muito positivo.

Entrevistadora: **Como foi o apoio pós curso?**

Entrevistada: Houve contacto, trocámos material através da internet, o apoio foi o suficiente, por todas as pessoas que aqui estiveram que se disponibilizaram para, em trabalhos futuros, já não naquele

âmbito, mas que se disponibilizaram para responder a questões e duvidas. Portanto acho que se criou ali uma forma de funcionamento que permite que nós vamos recorrendo a essas pessoas que precisarmos. Por exemplo, em relação ao second life, a pessoa que está neste momento a desenvolver o projecto foi uma pessoa que deu aqui formação. Portanto houve assim uma continuidade, digamos assim, do contacto, e é positivo, para nós e para as pessoas que vêm cá dar formação. Relativamente às escolhas dos formadores, foram boas escolhas, terem pessoas que de alguma forma respondam às nossa expectativas e isso traduziu-se, nesses casos concretos em serem pessoas que, uma está a trabalhar connosco e possivelmente outras, por exemplo no projecto de revistas muito possivelmente vamos falar com a aquela pessoa que aqui esteve a dar formação.

Entrevistadora: **E alguma sugestão, em termos do que deveria ser alterado?**

Entrevistada: Acho que os formatos são muito adequados, são os dias certos e tem uma componente prática que eu acho que é fundamental. As pessoas sentarem-se ali para estar só a ouvir acho que não gostava, para isso temos livros…eu acho que a vantagem dos cursos com este formato é mesmo levantarmos um tema que nós trabalhamos ao longo de dois ou três dias. Acho que é o melhor modelo por exemplo nós aqui na secretaria-geral tivemos um curso que pecou exactamente por isso, foi um curso longo (5 dias) e essencialmente teórico, numa área que devia ter sido muito prática porque tinha a ver com a escrita, portanto nos estarmos sentados a ouvir uma pessoa falar sobre escrita e não escrever e não fazer…teve-se um bocado a perder tempo e dos cursos que frequentei aqui foi a mais valia, termo-nos sentado a pensar sobre as coisas, e ainda bem que foram coisas que nos andávamos aqui a fazer, acho que sim.

Entrevistadora; **Em relação ao que pretende fazer, que impedimentos podem surgir?**

Entrevistada: Podem ser mais burocráticos, por exemplo, o tempo que demoram as coisas em termos do percurso administrativo…

Entrevistadora: **Portanto não será da parte dos colegas, chefias…**

Entrevistada: Não, tem a ver com ritmo das coisas, do funcionamento da própria instituição, e que por vezes não permite encaminhar as coisas tão rapidamente quanto outras…mas em termos dos colegas e chefia directa não, relativamente por exemplo à revista, é um projecto que já existe aqui no museu há muito tempo e o facto de não ter avançado tem a ver muitas vez ou com oportunidade ou com o facto das coisas não serem despachadas tão rapidamente e deixarem de fazer sentido ou porque já é fim do ano…

Entrevistadora: **Não sei se terá mais alguma coisa a acrescentar em termos de competências, atitudes…daquilo que ficou da formação.**

Entrevistada: Não acho que a formação aqui é uma área que funciona correctamente e é um serviço muito bom que estamos a prestar, tanto ás pessoas que se inscrevem de fora mas também para nós. Acho que tem que haver aqui um equilíbrio, portanto ser para fora mas também as pessoas que trabalhar aqui poder beneficiar disso e satisfazer algumas das usas necessidades de actualização.

Entrevista Semi-Directiva 4

Entrevistadora: **O que é que o levou a frequentar o curso? O que é que esperava, em primeiro lugar de um modo geral?**

Entrevistado: Bem o que me motivou foi sobretudo saber como é que se podia desenvolver um projecto de uma revista cultural e conhecer um bocadinho mais o mercado, tendo em conta que o formador é uma pessoa do meio e que conhecia bem o meio e a mim interessava-me conhecer um bocadinho mais porque sempre gostei de revistas e desse mundo mas não sabia exactamente os passos, as fases a seguir para construir um projecto destes. A parte do marketing já conhecia por questões de formação académica e profissional também mas não exactamente aplicado ás revistas portanto havia alguns elementos que já conhecia e outros que não…e portanto nesse aspecto preencheu.

Entrevistadora: **Então foi uma questão duplamente profissional e pessoal é isso? E em termos da preparação para o curso, teve acesso ao programa não é? E fez alguma preparação especial, alguma coisa que mereça ser destacada?**

Entrevistado: Não. Tive conhecimento do programa, daquilo que ia ser abordado e respondia aquilo que eu pretendia.

Entrevistadora: Em relação agora ao impacto como profissional, de que forma o curso se reflecte no seu desempenho profissional?

Entrevistado: Portanto havia aqui a possibilidade de um projecto de revista do museu, já as duas colegas que também foram ao curso tinham iniciado, tinham introduzido, e eventualmente como poderia ser um projecto em que poderia vir a colaborar gostava de estar a par de todo o processo, de toda a fase de produzir uma revista, de todos os elementos s ter em conta a esse novel, dos custos, de todo o lado prático e o lado de concepção do projecto propriamente dito, financeiro e conceptual.

Entrevistadora: E foi mobilizado? Já está em curso?

Entrevistada: Não, havia um pré-projecto, que elas já tinham feito e entretanto que elas próprias também foram revendo, mas quer dizer, eu neste projecto estava não ao nível de concepção desde o inicio mas eventualmente de apoio.

Entrevistadora: A nível pessoal registam-se algumas alterações? A nível de atitudes, competências, conhecimentos…

Entrevistado: Não competências e atitudes não, porque não tenho um projecto que me faça aplicar directamente os conhecimentos que adquiri, mas em termos de motivação e de conhecimento pessoal sobre uma área…sim compensador, tirando talvez esta parte do módulo C, (refere o nome do formador) que não correspondeu exactamente aquilo que se esperava. Por um lado a barreira linguística porque ele era espanhol, incapaz de falar português e tínhamos que adaptar a partir do espanhol e depois porque me parece que ele próprio não foi muito claro, na forma como transmitiu os conhecimentos…

Entrevistadora: **Não foi objectivo?**

Entrevistado: Não, não foi. Porque por exemplo o outro formador conseguir conciliar o conhecimento do meio com alguns elementos teóricos que era importante termos em conta, conjugou muito bem as duas coisas, mas o espanhol não…

Entrevistadora: **Então pelo que percebo procurou este curso para apoiar o projecto de futuro que já mencionou…**

Entrevistado: Mas independentemente disso tinha também um grande interesse pessoal em ter mais conhecimentos sobre revistas.

Entrevistadora: **E relativamente ao grupo de trabalho a questões organizacionais, há alguma coisa a registar em termos de atitudes, de competências?**

Entrevistado: Não porque o projecto ainda não foi implementado mas foi a alteração a nível de dominarmos melhor a informação.

Entrevistadora: **E relativamente a alterações no curso, já me referiu esse módulo, e que outro tipo de coisas poderiam potenciar mais a aquisição de conhecimentos e mobilização de conhecimentos para o local de trabalho?**

Entrevistado: Eu acho que talvez poder conceber um projecto desde o início, ter um projecto muito específico, portanto, talvez se o curso fosse mais interessantes se estivesse aberto para pessoas, todas elas, integradas num projecto de revistas.

Entrevistador: **E partir dai então para coisas mais específicas, concretas?**

Entrevistado: E revistas não sei até que ponto é que não seria interessante, eventualmente até haver um outro curso, portanto, um nível dois, mais avançados só para pessoas que tivessem projectos específicos, credíveis, porque havia algumas pessoas que, pronto independentemente da qualidade do projecto, mas eram coisas mais amadores, nitidamente mais amadoras e que não tinham o nível de profissionalismo que os outros tinham. Havia ali grandes discrepâncias e era interessante fazer uma coisa mais para um público em geral, num nível mais básico e outra mesmo dentro do assunto e com projecto de trabalho.

Entrevistadora: **E depois da formação, mantiveram contacto com os formadores?**

Entrevistado: Não mas o formador foi muito disponível, até relativamente ao projecto de revista aqui do museu.

Entrevistadora: **Relativamente à implementação desse tal projecto, ou seja, a mobilização concreta desses conhecimentos para o projecto de futuro, que impedimentos é que podem, surgir ao nível da instituição, por exemplo, se é que pode haver algum.**

Entrevistado: Impedimentos não…porque é preciso desenvolver mais um bocadinho o projecto sobretudo ao nível do grafismo ao nível editorial, mas tem também um bocadinho a ver com os timings, talvez não seja a altura mais conveniente, porque os recursos estão mais canalizados para outra actividade que possam ser mais viáveis em termos de público, como as comemorações do centenário da república.

Entrevistadora: **Tem mais alguma coisa acrescentar?**

Entrevistado: Não.

Entrevista Semi-directiva – 5

Entrevistadora: **Porque motivo frequentou este curso?**

Entrevistadora: O curso gestão, marketing e desenvolvimento de revistas tem a ver com o facto de estar em projecto a edição de uma publicação aqui pelo museu e de eu estar associada também à equipa do projecto, já anteriormente à possibilidade de fazer este curso, nos tivemos que elaborar um projecto para apresentação superior portanto dai vimos logo que tínhamos algumas duvidas e dificuldades de modo que quando apareceu este curso foi óptimo, era mesmo oportuno fazê-lo**.**

Entrevistadora: **Então houve uma análise prévia do programa e pensou que seria oportuno faze-lo…**

Entrevistada: Relativamente ao curso de preparação, planeamento e monitorização de projectos co-financiados, isto tem a ver muito com o meu currículo anterior porque eu sou da área de sociologia e já tinha participado em alguns projectos de avaliação de programas e pronto, tenho uma curiosidade muito grande sobre estas questões, inclusivamente a minha tese mestrado prendia-se com a avaliação de projectos na área de urbanismo e já sabia mais ou menos qual era a área de que tratava o curso. Como gosto particularmente de trabalhar com metodologia de projecto, ou seja por projecto e tenho a percepção que existem um conjunto de metodologias que ajudam a desenvolver os projectos, a monitoriza-los e a avalia-los, foi um pouco na linha de alguma especialização que eu já estava a fazer, que me inscrevi neste curso.

Entrevistadora: **Em termos de expectativas iniciais não sei se tem alguma coisa a acrescentar, para além de resolver esses problemas…**

Entrevistada: Não, felizmente quer um curso quer outro preencheram cabalmente as minhas expectativas, foram exactamente ao encontro das minhas expectativas. O curso 9 tenho pena que por falta de tempo, e isso já estava programado inicialmente, não seria possível debruçar-me muito sobre a componente de avaliação de projectos. Isso porventura constituiria outro módulo e seria necessário mais tempo mas na parte de preparação e planeamento gostei muito e aprendi imenso…e revi algumas coisas que já sabia e ajudou-me a sistematizar outras, foi muito útil. No curso 12 o formador também é uma pessoa com imensa experiencia na área e fomentou a acção de uma forma muito participada muito dinâmica, com muitos exemplos práticos e muito sustentada também em termos teóricos, foi óptimo.

Entrevistadora: **A nível da preparação para o curso, de que forma foi feita?**

Entrevistada: **Vi o programa.**

Entrevistadora: **Portanto teve acesso a toda a informação necessária para estar familiarizada com os conteúdos?**

Entrevistada: **Sim, para ter a percepção dos conteúdos, se bem que os títulos são bastante esclarecedores…**

Entrevistadora: **Agora relativamente ao impacto como profissional, de que este curso se reflecte assim de forma se reflecte de forma imediata no seu desempenho profissional?**

Entrevistada: O de preparação teve um impacto imediato porque na altura estava a ser implementado um projecto de avaliação de projectos por, iniciativa do director, e essa grelha veio-me parar ás mãos para eu reformular e redefinir e portanto o curso foi muito oportuno porque já me permitiu introduzir algumas alterações que de outra forma provavelmente não estaria lá, e portanto…

Entrevistadora: **Consegue especificar algum tipo de alterações?**

Entrevistado: Consigo, consigo, se eu tivesse aqui a grelha à frente se calhar consegui melhor, por exemplo a definição de objectivos, a necessidade de haver indicadores de desempenho, como é que nós podemos chegar aos indicadores de desempenho, esse tipo de conceitos e a operacionalização desse conceitos**,** pronto, deu origem a uma ficha substancialmente diferente. Da que estava a ser pensada que era válida face aos objectivos a que se propunha mas talvez um pouco de sistematização de concretização, e portanto a avaliação de projectos fica muito de fora, porque não era possível seguir uma metodologia rígida de avaliação mas pelo menos algumas noções permitiram que essa ficha traduzisse resultados mais concretos mais mensuráveis mais quantificáveis, menos impressionistas, digamos assim.

Entrevistadora: **Então quer dizer por um lado, sendo que neste curso a sua motivação era quase estritamente pessoal e acabou ser aquele que foi mais útil…**

Entrevistada: Sim, de forma imediata. Relativamente a este se o projecto da revista for para a frente, quer eu quer os meus colegas que frequentámos o curso, ficámos com a percepção que haveria necessidade de pegar novamente no projecto e de o reformular de uma forma mais segura à luz daquilo que conseguimos aprender.

Entrevistadora: **Portanto há uma reflexão em conjunto em torno dos conteúdos, portanto em relação ao impacto na organização já percebi que houve uma discussão, uma reflexão em conjunto sobre o curso e que já pensaram em alterações no projecto. Relativamente a este curso de revistas não tenho presente neste momento quais são as alterações que nos temos que introduzir, sei lá, até mesmo a periodicidade prevista, o formato, um bocadinho a linha editorial, o ter ou não ter publicidade, que tipo de publicidade, portanto tudo isto são questões sobre as quais nós reflectimos ao longo do curso e que vamos aplicar na formação do projecto.**

Entrevistadora: **Então de um modo geral qual terá sido o grande valor acrescentado do curso, a que nível será?**

Entrevistada: **dos dois ou cada um por si?**

Entrevistadora: **Falava deste… (apontei…)**

Entrevistada: **Portanto ao nível do das revistas qual é o grande impacto do curso. Estamos em condições de apresentar um projecto mais consistente, mais bem fundamentado e também temos mais consciência de eventuais dificuldades do projecto, e de quais são os nós problemáticos deste projecto. Em relação ao outro traduziu-se logo na reformulação da grelha de avaliação de projectos que não segue a ortodoxia da metodologia de projecto, como eu disse, mas que se inspira fortemente, portanto só teve a ganhar com o curso.**

Entrevistadora: **Em relação a sugestões de mudança para o Próximo Plano de Formação, terá alguma coisa a acrescentar em termos do que podia ser alterado?**

Entrevistada: **Não tenho. Apetecia-me, e já transmitimos à (nome da responsável do serviço), pelo mesmo formador uma curso só especificamente de avaliação de projectos, para terminar o ciclo: concebe-se, prepara-se, planeia-se, monitoriza-se, e avalia-se. E portanto para terminar este ciclo talvez fosse interessante. Depois há alguns cursos que nós tínhamos interesse e que também já propusemos, associados sobretudo à produção de conteúdos uma vez que é aquilo que faço é produzir conteúdos, fundamentalmente é essa a minha função e tenho vontade de…sei que há pessoas que dão cursos nessa área e tenho vontade de ouvir o que elas têm para dizer.**

Entrevistadora: **E seria mais cursos orientados para a prática?**

Entrevistada: **Sim, penso que os cursos em contexto profissional devem ter sempre essa componente, não é que seja de excluir outro tipo de cursos mais reflectidos, mais teóricos, mas acho compreensível que se de prioridade a este tipo de contexto.**

Entrevistadora: **E relativamente a depois do curso, mantiveram contacto com o formador?**

Entrevistada: Não, nem com um nem com outro, de qualquer das maneiras não podemos penalizá-los porque ambos disponibilizaram os contactos e mostraram-se inteiramente disponíveis para qualquer duvida, mas não tenho duvida que porventura quando estivermos a redefinir o projecto editorial vamos contactar novamente o formador e eventualmente, depois de percebermos as dificuldades que possam surgir a esta grelha de avaliação de projectos, também não excluo a hipótese de contactar o formador para qualquer dúvida.

Entrevistadora: **E que impedimentos podem surgir para a plena aplicação desta grelha , por um lado e do projecto, por outro?**

Entrevistada: Obstáculos à aplicação prática aqui da metodologia de projecto, nos temos que ter alguma razoabilidade e pensar que nem todos os projectos justificam esta artilharia metodológica toda, portanto,

e depois há outra dificuldade que é a tónica aqui é posta na questão do planeamento e num planeamento cuidado, ainda que estratégico e flexível, no planeamento cuidado do projecto para que eu possa ser primeiro implementado e depois monitorizado e avaliado, quando nós sabemos que na prática o tempo para planeamento é muito reduzido, há lugar a atropelos entre as várias fases do projecto, enfim há alguns vícios de trabalho que não são compatíveis com a tal metodologia de projecto. Outro obstáculo é o facto de ser um número reduzido de pessoas do museu a frequentar este curso, portanto eu por mim já estava sensibilizada e já dominava um conjunto de conceitos associados a esta metodologia de projecto mas os colegas que vêm de outras áreas e não frequentaram o curso. È natural que haja alguma dificuldade e que houvesse necessidade que cada um dos eventuais coordenadores do projecto estivessem na posse de uma serie de instrumentos que lhe facilitava a implementação prática. Faria sentido a generalização desta acção de formação a todos aqueles que estão ou possam vir a estar implicados na coordenação de um projecto e não só na coordenação, na própria equipa de projecto e faria sentido também que a nível geral houvesse mais qualidade na fase do planeamento, houvesse mais tempo, menos improviso, na fase do planeamento. Não quer dizer que a existência de um plano impossibilite alterações ou adequações a novas circunstancias, mas é necessário que haja um plano de referencia sempre, que ajude, que se saiba que uma fase sucede a outra ou que há coisas que não podem deixar de ser feitas ou que estamos a prosseguir determinado objectivo e não outro, portanto, um fio condutor que permita dar uma coerência ao projecto.

Entrevistadora: **Portanto, falava-me deste curso, de preparação e…**

Entrevistada: Em relação a este não há nada que nos impeça de reformular o projecto, de redefinir o projecto à luz de alguns …….que tivemos depois do curso. Agora o projecto de edição não sabemos se vai para a frente se não, se me perguntar quais são os obstáculos, pode haver imensos, pode considerar-se que a pessoa pensada para ser o monitor ou consultor não é a mais indicada à luz de outros critérios que não estritamente editoriais, pode pensar-se que uma revista com cerne na presidência da republica há-de ser uma revista que há-de estar sempre na mira da opinião publica e portanto da avaliação publica e portanto, há ai alguns cuidados acrescidos, algumas questões que ás vezes não são compatíveis com uma absoluta liberdade de editorial mas não me parece que isso comprometa em si a possibilidade do projecto, são as condicionantes quer dizer, aqui há umas, noutros contextos há outras.

Entrevistadora: **Há mais alguma coisa que queira acrescentar?**

Entrevistada: Não.

Entrevista Semi-Directiva-6

Entrevistadora: **Porque motivos é que frequentou o curso e quais as expectativas iniciais**

Entrevistada: Como eu te tinha dito há pouco caí um bocadinho de pára-quedas no curso que frequentei porque não era suposto ter sido eu a ir, no entanto foi um curso que obviamente me acabou por informar de situações europeias que eu não conhecia e que possivelmente num futuro, esperemos não muito longínquo, que seja mais próximo, já estejamos a utilizar esse tipo de ferramentas, portanto podermos utilizar bases de dados internacionais, portanto troca de informação entre arquivos internacionalmente, coisas que hoje em dia ainda, infelizmente, não estamos todos ligados em rede em questão de arquivos porque os softwares não são compatíveis…e então esperemos que isso aconteça.

Entrevistadora: **Então não houve propriamente uma preparação antes do curso…**

Entrevistada: Não, não…

Entrevistadora: **Foi mesmo para substituir alguém que não pode participar, então em termos de expectativas?**

Entrevistada: Não foram criadas muitas expectativas foi assim no momento… (risos)

Entrevistadora: **Vejo que há uma vontade em aplicar o que aprendido, mas em termos de desempenho profissional houve algum reflexo, assim alguma coisa mais evidente, em termos de mudanças na prática do dia a dia ou na sua atitude?**

Entrevistada: É Assim, a única coisa que foi imediata e que ajudou foi porque nós no projecto de arquivo digital que temos no museu recebemos muita informação de outros arquivos e isso gera nos termos metadata, porque nós digitalizamos informação, temos que associar à imagem desse documentos, temos que associar uma descrição documental e o que fez de imediato nesse momento foi nós podermos associar as duas coisas portanto a imagem com as descrições. Nomeadamente foi um projecto que nós tivemos a partir da Torre do Tombo que nos pediu esses metadados que nós não sabíamos como haveríamos de fazer, e dai ser o chefe que ia frequentar i curso, para saber como tratar dessa parte. E o impacto imediato realmente houve, porque nós conseguimos perceber como se faz. Portanto mas foi a única coisas imediata que se conseguiu aplicar.

Entrevistadora: **Isso dentro do grupo de trabalho, e pessoalmente, nível pessoal, académico, houve alguma alteração, algum valor acrescentado?**

Entrevistada: Acho que houve sempre valor acrescentado porque detenho informação que não detinha antes, novos conhecimentos obviamente.

Entrevistadora: **Houve uma mobilização pessoal e profissional…Agora em termos de sugestões de mudança, alguma coisa em relação ao curso, é metodologia aplicada pelo formador…**

Entrevistadora: Na altura nós pudemos avaliar os formadores portanto como foi uma parceria com a BAD acho que quem ficou com as avaliações foram eles…

Entrevistadora: **Sim o museu não ficou com isso…**

Entrevistada: Eu gostei muito desse curso porque foi um curso muito dinâmico, muito prático e penso que é precisamente isso que se pretende, porque nós estamos a trabalhar e se vêm com muitas teorias … (risos). E portanto elas partiram muito da prática e nós levámos os portáteis a informação era disponibilizada na altura através da Internet sem fios, portanto tivemos sempre acesso logo aos documentos todos na altura, fizemos muitos exercício práticos, que nos ajudou muito a aprender e portanto em relação a este curso eu não sugeria nenhuma mudança porque foi mesmo muito bom.

Entrevistadora: **E em relação ao apoio pós formação, mantiveram contacto com o formador para esclarecer duvidas…**

Entrevistada: Foi-nos dada essa possibilidade, portanto foram-nos dados mails delas, no entanto para já não precisei mas pronto eles disponibilizaram para nós podermos tirar dúvidas que eventualmente pudessem surgir

Entrevistadora: **E em termos de sugestões de acompanhamento pós formação, como formanda o que é que será mais importante depois da formação para que consigam mobilizar melhor os conhecimentos para o local de trabalho, para além de manter o contacto, o que é que pode ser importante?**

Entrevistada: Eu acho que ai já passava por muitas coisas, ou seja, não apenas manter o contacto após formação mas fazer quase tipo uma reciclagem, ou seja, adaptar talvez em conjunto com os serviços em si, isto é quase utópico mas…conseguir adaptar esses conhecimentos aquilo que é uma prática diária de cada serviço, isso seria o ideal mas é quase utópico porque hoje em dia andamos sempre a correr …mas eu acho que isso era o ideal, elas

poderem em conjunto com o serviço, ajustarem a formação a à realidade de cada instituição.

Entrevistadora: **E que impedimentos que podem surgir para mobilização do que foi aprendido?**

Entrevistada: Neste momento o maior impedimento é mesmo o facto de elas serem alemãs, vivem na Alemanha… (risos) e nós estamos aqui em Portugal e as viagens de avião não são muito baratas. Portanto eu acho que neste caso esse seria o impedimento assim mais imediato.

Entrevistadora: **E que impedimentos poderão surgir na aplicação desse conhecimentos?**

Entrevistada: Isso já tem a ver com pais em que vivemos, portanto que é muito burocrático e aparecerem novas ideias, novos softwares…custa dinheiro e é preciso muitas requisições, muitos ofícios…eu acho que a burocracia que existe acaba por atrasar de facto.

Entrevistadora: **E institucionalmente que impedimentos podem surgir?**

Entrevistada: Eu acho que acaba por ser a esse nível, portanto estamos no sector público e infelizmente, é burocrático.

Entrevistadora: **Não sei se tem mais alguma coisa a acrescentar.**

Entrevistada: Não.

Categoria	Sub-categoria	Indicadores (temáticos)	Código da entrevista
Motivos para a frequência do curso	Profissionais	Melhorar o desempenho das suas funções	E1;E2
		Compreender de que forma pode aplicar os conteúdos do curso ao serviço	E2
		Para desenvolver um projecto em curso no museu	E3; E5; E4
		Actualização de conhecimentos	E3:
		Duvidadas e dificuldades especificas na construção de um projecto para o serviço	E4; E5
		Oportuno profissionalmente	E5
		Para substituir um colega de serviço que ia frequentar o curso e teve que faltar	E6
	Pessoais	Relacionados com a vida social	E1
		Interesse pela temática em geral	E4
		Área de formação relacionada com o curso	E5
		Captar o maior nº de conhecimentos	E1
		Curiosidade/interesse pela área	E5;E3
		Iniciativa pessoal	E1
	Ambos	Interesse pessoal em primeiro lugar, para posterior aplicação profissional	E2
	Formadores	Experientes e reconhecidos	E4;E1;E2;E4
		Confiança total nos formadores	E1
Expectativas iniciais	Relacionadas com factores	Aquisição de	E1; E2

	profissionais	conhecimentos/procedimentos específicos	
		Mobilizar melhorias para o serviço/nas funções que desempenha	E2
	Relacionadas com factores pessoais e profissionais	Mobilizar melhorias para as funções que desempenha aumentar os níveis de desenvolvimento pessoal	E3;
		Conhecer melhor a área de curso que não foi aprofundada na formação inicial	E4;
		Aprofundar uma vertente específica dentro da temática do curso	E5;
		Ausência de expectativas (substituição do colega que faltou)	E6;
Procedimentos prévios de preparação para o curso	Análise do programa	Não procurou ter acesso ao programa	E1;
		Ausência de preparação por confiança nos formadores	E1;
		Consulta e análise do programa	E2; E3;E4; E5
		Não teve oportunidade de analisar o programa – soube que teria que participar no curso no próprio dia	E6
Evidencias de impacto profissional	Tipo de mudança	Maior domínio de procedimentos específicos	E1
		Novos conhecimentos	E1; E4; E6;E4
		Substituição do “bom senso” por	E1

		boas práticas	
		Aumento da motivação/ interesse pela área	E4
		Possibilidade de apresentar um projecto mais consistente	E5
		Maior noção das dificuldades que podem surgir na implementação do projecto	E5
		Criação de novas necessidades	E5
Evidencias de impacto na organização	Aplicações práticas decorridas ou em curso	Comparação com a organização de um evento anterior ao curso	E1
		Trabalho em curso para aplicação posterior	E2
		Falta de oportunidade para aplicação imediata	E4
		Reformulação de uma grelha de avaliação de desempenho fortemente inspirada na metodologia leccionado no curso	E5
		Melhoria de competência para criar projectos mais consistentes	E5
		Enriquecimento de um projecto já em curso	E6
		Transmissões de conteúdos aos colegas de trabalho que não frequentaram a formação	E1
		Transmissão de referencias bibliográficas	E1
		Reflexão em conjunto com os colegas de trabalho	E3

		Tomada de decisão de revisão do projecto	E3
		Não decorreu mobilização pela parte dos colegas com quem as aprendizagens foram partilhadas	E1
		Debate com outras pessoas da área	E3
		Associar imagem a descrição de documentos	E6
		Primeiro museu português a estar presente no second life	E3
		Mobilização de outros conteúdos relativamente e redes sociais	E3
		Componente prática do curso encarada como uma mais valia para a sua mobilização	E3
		Inclusão do museu em redes sociais	E3
	Intenções de mobilização de conteúdos	Fazer alterações nas exposições itinerantes	E3
		Colaboração com um projecto de revista (em fase de pré-projecto)	E4
		Reformulação de um projecto: ideias de questões práticas concretas	E5
		Na vida social	E1
		Para o próximo ano	E2
		Uso de ferramentas apresentadas no curso	E3
		Influencia da partilha de experiencias em sala de formação	E1

Sugestões	Que podem influenciar positivamente a mobilização de aprendizagens	Maior duração	E1;E2;
		Aprofundamento de conteúdos	E1; E2;
		Acompanhamento após formação	E2;E1;
		Mais cursos deste tipo	E2
		Formato actual adequado	E3; E6
		Componente prática adequada	E3; E5; E6
		Exemplo negativo de outro curso muito teórico e pouco produtivo	E3
		Curso (revistas) mais direccionado para pessoas já com projectos concretos	E4
		Ausência de sugestões	E5
		Generalização da formação para todos os funcionários implicados num projecto	E5; E6; E3
		Disponibilização de documentos e referencias bibliográficas	E6
		Capacidade para adaptar as aprendizagens aos locais de trabalho	E6
Factores externos ao curso	Outros cursos recentes	Já tinha realizado outro curso dentro da temática através da Secretaria-Geral	E1;E3
	Impedimentos para mobilização de conhecimentos	Funcionamento da instituição/burocracia	E2; E3; E6
		Ausência de impedimentos	E2
		Capacidade para ajustar a informação à instituição	E2
		Não existiram impedimentos	E1
		O facto de não ser o momento	E4

		adequado para isso pois os recursos estão canalizados para outros projectos	
		Falta de tempo para planeamento	E5
		Poucas pessoas a usufruírem dos cursos no museu, que causa desequilíbrios de conhecimentos	E5
		Grau de adequação do monitor do projecto	E5
		Questões ligadas á liberdade editorial	E5
		A origem das formadoras (geográfica)	E6
	Contacto posterior com os formadores	Para esclarecimento de dúvidas	E2;
		Troca de material pela internet	E3
		È possível recorrer formadores para esclarecimento de dúvidas	E3
		Foi mobilizado um formador para trabalhar num projecto do museu	E3
		Não houve contacto mas há essa hipótese	E4; E5; E6; E2; E1

Museu da
Presidência
da República

Avaliação de impacto dos cursos em funcionários do MPR

RELATÓRIO

Junho 2009

Avaliação de impacto da formação

RELATÓRIO

1. Objectivos da avaliação de impacto 2
2. Fontes de informação / metodologia 4
2.1 Resultados 5
2.2 Conclusões ..... **Erro! Marcador não definido.**
3. Linhas orientadoras globais 11
4. Bibliografia de referência 13
5. Anexos 14

1. Objectivos da avaliação de impacto

No quadro da missão do Museu da Presidência da República (MPR), o Serviço de Formação procura, através dos seus programas de actividades, responder de forma cada mais ajustada às necessidades e expectativas dos seus públicos, tentando ainda proporcionar actividades que cativem e apelem a novos públicos.

Neste sentido, procurou-se, ao longo destes anos de actividades de formação, diversificar e ajustar as temáticas de formação abordadas, reeditar actividades de elevada procura e sobretudo adaptar as modalidades de formação às sugestões e necessidades indicadas pelos participantes, promovendo acções com um carácter mais prático. Com efeito, o programa de formação de 2008/2009 foi elaborado de acordo com estas metas, revelando uma elevada adesão por parte dos participantes.

Findado o Programa de Formação de Outubro 2008 a Maio de 2009, elaborou-se o seguinte relatório de avaliação de impacto da formação, com o propósito fundamental de detectar mudanças causadas pelos cursos no desempenho técnico-profissional dos formandos; e compreender de que forma o local de trabalho dos formandos foi afectado pela participação nos cursos.

Em continuidade com o que tem vindo a ser concretizado relativamente à avaliação da formação, esta recolha de dados representa o primeiro passo para a implementação de novas metodologias que superem a avaliação centrada nos níveis de reacção/satisfação e de aprendizagens, visando o aumento da qualidade das actividades de Formação do Museu, na medida em que esta será tanto maior quanto a «oferta formativa» corresponder à «procura formativa» dos diversos públicos assim como a sua implicação prática numa melhoria em termos de desenvolvimento pessoal, profissional e organizacional.

Parte-se aqui do conhecimento de que a transferência da formação, ou seja a generalização e aplicação das competências adquiridas exprime o grau em que a formação introduz mudanças comportamentais a longo prazo e que a aprendizagem terá pouco valor para as organizações se não for transferida, de alguma forma, para o desempenho profissional. (António Caetano 2007). Desta forma pretende-se complementar gradualmente os níveis de avaliação que têm vindo a ser promovidos (reacção/satisfação e aprendizagens) por novos níveis sabendo que a literatura mais recente sugere que uma forte influencia de factores como a concepção da formação; características dos formandos; e ambiente de trabalho. (António Caetano 2007).

Uma avaliação deste tipo deve ser feita com as pessoas que constituem a própria organização (Eurisko 2003), pelo que, não tendo havido ainda possibilidade de realizar um trabalho em parceria que permita a comunicação com as entidades representadas em cursos de formação, centra-se aqui nos formandos funcionários do MPR.

Como referência para a construção dos instrumentos de recolha de dados e sua análise apresenta-se as seguintes questões: (inserir aqui a referencia de base – texto de Sílvia "How to Ensure transfer of training")

- De que forma o programa deve ser alterado?
- Que tipo de apoio os formandos necessitam depois da formação?
- O que impede os formandos de implementar o que aprendem nos cursos?

Este relatório apresenta-se na sua totalidade como uma tentativa de responder a estas questões.

Factores empíricos a ter em conta (António Caetano 2007)

- A avaliação dos efeitos da formação não sustenta a crença de que a formação melhora o desempenho. (Factor que pode estar relacionado com a pouca investigação que tem sido feita a este nível);
- A aprendizagem acontece em algumas situações, noutras não;
- Assumindo que há aprendizagens em todos os casos esta é transferida da o local de trabalho.

2.

Fontes de informação / metodologia

Como orientação metodológica faz-se aqui uso da **análise qualitativa,** na medida em que é do maior interesse para o Museu da Presidência da República analisar e compreender os significados que os participantes atribuem à sua experiência nos cursos. Deste modo, trabalhamos para que seja possível comparar, cruzar e analisar resultados ao longo do tempo nos diversos cursos promovidos pelo Museu da Presidência da República.

A análise que se segue tem como ponto de partida *6 entrevistas aplicadas a funcionários do Museu da Presidência da República* que frequentaram cursos no plano de formação 2008/2009 num momento em que se passaram cerca de três meses após a realização dos referidos cursos, e tem por objectivo apresentar os resultados essenciais da aplicação de uma metodologia de avaliação de impacto.

Posto isto, a ordem das questões segue a estrutura do Guião de entrevista Semi-directiva, que consta no anexo 1. Também a grelha de análise de Conteúdo temática e protocolos das entrevistas (codificadas e organizadas aleatoriamente) está disponível para consulta nos anexos 2 e 3 respectivamente.

Como técnica de recolha de dados foi usada a entrevista semi-directiva e como instrumento de análise a técnica de análise de conteúdo temática. Muito embora estas sejam as bases fundamentais para este relatório, cruzamos oportunamente os dados com a avaliação de desempenho, nos casos em que foram aplicados exercícios de avaliação pelos formadores (anexo 4) e com os Resultados Globais da Avaliação da Satisfação/Reacção do Plano de Formação 2008/2009, no que diz respeito aos dados relativos à Utilidade do Curso Aplicabilidade profissional (anexo 5).

Foram também mobilizadas *fontes documentais* que permitem ter acesso a modelos de avaliação mais eficazes e orientações empíricas mais recentes.

2.1 Resultados

A estrutura da apresentação que se segue é inspirada no "Modelo de análise da transferência da formação" utilizado por António Caetano (2007), com base em Baldwin e Ford (1988), Donovan, Haniigan e Crowe (2001) e Holdon III (1996). Esta análise tem os seguintes eixos principais: **aprendizagens; transferência (desempenho) individual; e transferência (desempenho) organizacional**.

Como factores de influência são consideradas as características dos formandos (em termos de motivação e atitudes); Design da formação (modelos e práticas pedagógicas, ajustamento dos conteúdos, oportunidades para transferir, estabelecimento de objectivos); contexto organizacional (Valores e cultura, estrutura organizacional) e ambiente de trabalho (em termos do clima de transferência)

Motivação, Expectativas e preparação para os cursos

A motivação para frequentar remete na sua maioria para decisões tomadas de forma autónoma, partindo dos participantes e não por imposições institucionais, exceptuando um caso, em que o facto de ter participado resultou da impossibilidade de participação do colega do mesmo serviço que anteriormente inscrito.

A preparação para o curso passou essencialmente pela análise dos programas sendo que em dois casos não houve essa análise. Um dos inquiridos, que refere não ter analisado o programa por não ser necessário, justifica este facto por conhecer a formadora e depositar nesta profissional toda a certeza de que curso seria útil e interessante. Na segunda situação foi apenas uma questão de falta de oportunidade, pois o participante soube que teria que estar presente no curso no próprio dia.

As motivações para frequentar incidiram em diversos factores. Mais relacionados com questões profissionais verificam-se o desejo de melhoria das suas funções (pela aquisição de técnicas e conhecimentos de novos procedimentos específicos); curiosidade/interesse em compreender de que forma os conteúdos que iriam ser leccionados poderiam ser ajustados ao serviço; desenvolvimento mais consistente de um projecto já em construção no museu; busca de soluções para dúvidas e dificuldades no desenvolvimento das suas funções. Ainda a título profissional as expectativas incidem também na aquisição de conhecimentos e no desejo de mobilizar melhorias nas funções diárias e na própria organização.

A título pessoal detectam-se motivações relacionadas com a vida social; interesse pela temática em geral; curiosidade, pelo facto da área de curso ser a mesma da formação inicial; ou para captar o maior número de conhecimentos possível. Regista-se também uma resposta relativa a um interesse

duplamente pessoal e profissional que visa a satisfação de um interesse pessoal mas também a futura aplicação no serviço.

Em ternos de expectativas há também que não faça uma diferenciação em termos pessoais e profissionais, colocando ao mesmo nível de relevância a aquisição de conhecimentos e desenvolvimento pessoal, procurando a implementação de melhorias no seu desempenho. Também o desejo de aprofundar áreas que foram muito abordadas na formação inicial, ou o interesse especifico por um módulo do curso, também por questões de interesse académico. Há ainda um referencia de ausência de expectativas pela parte do participante que teve que participar no curso de forma inesperada sem que tivesse sido uma iniciativa autónoma.

Os formadores apresenta-se como um factor importante para os níveis de motivação, já que a maioria dos formandos já os conheciam e afirmam depositar total confiança no seu desempenho.

Estes resultados exprimem uma maioria de motivações profissionais para frequência dos cursos, o que é coerente com os dados obtidos através da Avaliação da Satisfação/Reacção do Plano 2008/2009: recorda-se que nos 185 questionários analisados para esse efeito 102 inquiridos revelam motivações profissionais; 99 pessoais e os restantes respondentes motivações duplamente pessoais e profissionais (ver anexo 5).

Posto isto, pode-se afirmar a existência de **elevados níveis de motivação para aprender** na maioria dos casos **e também para transferir** essas eventuais aprendizagens, visando uma melhoria do seu desempenho pessoal e organizacional. A atitude geral é de uma forte predisposição para aprender e mobilizar conteúdos para o seu dia-a-dia, em particular, e para a organização, de em modo geral.

Aprendizagens

As principais aprendizagens mencionadas estão relacionados com um **aumento da amplitude de conhecimentos e procedimentos específicos,** sendo referidas questões relativas a uma **actualização/reciclagem de conhecimentos** e também **aquisição de novos conhecimentos**. Este factor fará todo o sentido, se tivermos em consideração que todos os formandos participaram em cursos dentro da sua área profissional e na sua maioria também académica. Os cursos surgem como um complemento para profissionais em exercício na área de formação do curso.

Destaca-se o facto de, nos cursos em que houve uma avaliação de desempenho por parte dos formadores os participantes do museu tiveram valorações entre o Muito bom e Excelente (verificar tabelas de avaliação – pedir a Sílvia), o que significa que a obtenção de elevados níveis de aprendizagem quando mobilizados para exercícios práticos.

O tipo de design da formação actual (prático, interactivo e participativo) apresenta-se como o mais adequado e desejado pelos participantes. Para além de serem apresentados indícios de que é um tipo de formação adequado à transferência de aprendizagens. Neste sentido, deve ser mantido o carácter prático, participativo e interactivo dos cursos promovidos pelo MPR.

Transferência para desempenho:

Individual

Quando questionados sobre níveis de impacto do curso, as respostas incidem na criação de novas necessidades, gerada pela reflexão sobre o trabalho em concreto que estavam a realizar antes do curso e os novos conhecimentos sobre as melhores práticas nessa área; maior noção das dificuldades em implementar um projecto especifico já em construção; aumento dos níveis de motivação para desenvolver o tema de curso; e substituição do "bom senso" pelas boas práticas e conhecimentos sistematizados e consistentes.

Os efeitos enquadram-se portanto em características de 1º nível (em concordância com o modelo de inspiração referenciado), em termos de competências, desempenho individual e atitude proactiva.

Organizacional

Com o objectivo de fugir um pouco ao nível das opiniões, questionaram-se os formandos sobre evidências, exemplos que pudessem explicitar o impacto do curso na sua organização, em termos de mobilização de aprendizagens. Posto isto, registam-se respostas que evidenciam a reflexão posterior com os colegas de serviço e decisões relativas à reestruturação de um pré-projecto já formulado; transferência de referências bibliográficas e conteúdos essenciais a colegas de serviço que não frequentaram o curso (muito embora neste caso especifico não haja evidências de maior transferência a até ao momento); reformulação de uma grelha de avaliação de desempenho a aplicar a todos os funcionários do Museu da Presidência da República; trabalho para organização de exposições itinerantes mais ajustadas aos públicos; exemplos específicos de melhorias num dos serviços; debate imediato com pessoas de outras áreas sobre a melhor aplicação do que foi aprendido; o facto do MPR ser o primeiro museu a estar presente no Second Life e um dos formadores estar neste momento a colaborar num projecto com o museu; e a inclusão do museu em redes sociais, ideia que foi muito bem acolhida pelo Director do MPR.

Regista-se ainda um caso em que, por falta de oportunidade e por estarem a ser mobilizados recursos para outros projectos, ainda não houve qualquer tipo de transferência.

O nível de transferência presente nestes resultados remete também para o 1º nível, com indicadores de maior qualidade e eficiência. Estes resultados são coerentes com os dados analisados na Avaliação da Satisfação/reacção dos participantes. Recorda-se que por entre os 185 inquiridos 120 afirmavam que o curso teria uma aplicabilidade profissional relativa a conteúdos, conhecimentos e competências específicas que foram aprendidas no curso. A estes valores seguiu-se a aplicação em projectos concretos, no total de 18 inquiridos (ver anexo 5).

Como factores externos que podem estar na origem de alguma predisposição para introduzir mudanças no serviço, detecta-se a realização de outros cursos nas mesmas temáticas, por parte de dois dos entrevistados, muito embora não sejam aqueles que registam maiores indicadores de transferência.

No discurso dos entrevistados é possível extrair também intenções de mobilização, que seria interessante verificar se efectivamente se concretizam no prazo de 3 a 6 meses após estas entrevistas, tais como: as já referidas alterações nas exposições itinerantes; colaboração com um projecto de revista e reformulação do mesmo; e uso de ferramentas on-line.

À semelhança dos resultados obtidos para “aprendizagens” o design da formação actual é o mais desejado para efeito de transferência organizacional, sendo evidentes os elevados níveis de satisfação e correspondência com as expectativas iniciais (todos os entrevistados mencionam este aspecto no seu discurso) Neste sentido, deve ser mantido o carácter prático, participativo e interactivo dos cursos promovidos pelo MPR.

Relativamente ao apoio pós-formação, compreende-se que todos os formadores se mostraram disponíveis para contactos posteriores aos cursos, para esclarecimento de dúvidas, fornecimento de material/referencias bibliográficas ou para reflexões, de tal modo que um dos formadores acabou por ser convidado para trabalhar num projecto no museu em parceria com os seus formandos. Nos casos em que não houve contacto foi apenas por não havido ainda necessidade disso pela parte dos formandos, mas que fazem questão de acentuar o facto de ter havido essa disponibilidade, entendida como um factor positivo para a transferência de aprendizagens.

O ambiente global de trabalho, muito embora a questão da burocracia seja um factor menos positivo, predisposição para acção, aprendizagem contínua, com um clima de transferência positivo, suportado pelos pares e pela hierarquia, muito embora os níveis de feedback de desempenho, e recursos e oportunidades adequadas possam ser incrementadas pela parte das chefias, de forma a que a burocracia não se revele uma barreira intransponível. O conceito chave será a flexibilização dos procedimentos burocráticos e dos próprios projectos anuais, para que haja margem para a implementação de incitativas proactivas.

Impedimentos para a transferência

Como em qualquer tipo de organização há constrangimentos a ter em conta que podem comprometer a aplicação do que foi aprendido em sala de formação, mesmo em situações de elevados níveis de motivação para a acção, como é o caso. Ao questionar sobre esses eventuais impedimentos metade dos entrevistados remete para questões burocráticas, relativas ao funcionamento e "ritmo" de funcionamento da própria instituição, que pode dificultar a viabilização dos projectos ou ideias novas que poderiam ser implementadas. Alguns inquiridos apontam mesmo para esta dificuldade como uma questão de funcionamento do país e da função pública em particular, como uma barreira quase intransponível. Esta representação faz com que se questione a relação com os níveis de motivação e será impossível não fazer uma associação directa (num primeiro raciocínio) com perda de níveis de motivação inicial. Quando a isto só se poderá inferir uma resposta dando continuidade a esta avaliação de impacto a longo prazo.

Quanto ao ritmo da instituição isto significa que há procedimentos a seguir, e que os planos anuais já estão concretizados e os recursos mobilizados nesse sentido. Deste modo, introduzir mudanças a meio do percurso pode ser problemático, daí que alguma transferência ainda este por concretizar. Por outro lado, a falta de tempo para um planeamento consistente, é um dos factores destacados como uma dificuldade/impedimento para a aplicação do que foi aprendido.

Outro tipo de impedimentos passam pela capacidade de cada um em adaptar o que aprendeu à realidade da instituição e do seu trabalho, que dependerá da capacidade de cada funcionário em ajustar os dois aspectos no sentido mais construtivo. Relativamente ao projecto de revistas e, pelo facto de se tratar do Museu da Presidência da República, muitos factores terão que ser tidos em conta, dada a exposição social que isso implica.

Dois entrevistados referem ainda que não existiram impedimento de maior, muito embora o seu discurso também reflicta os impedimentos descritos anteriormente. Podemos inferir a partir disto que os entrevistados têm consciência das dificuldades que podem surgir mas não sentem que esta aplicação possa ser boicotada por isso, o que revela uma atitude proactiva, na apropriação do curso.

Como incrementar a transferência de aprendizagens – sugestões dos participantes.

As sugestões dos formandos entrevistados incidem em propostas que vão no sentido da manutenção do design actual dos cursos promovidos pelo MPR, relativamente a componente prática e acompanhamento após a formação; maior aprofundamento dos conteúdos a par de uma maior duração

da formação; ajustamento das aprendizagens aos locais de trabalho, nomeadamente ajustando aos projectos específicos de cada serviço; e generalização dos cursos a todos os colaboradores do museu (por temática e por serviços), de modo a que todos fiquem a dominar as mesmas linguagens e haja uma maior coerência no trabalho organizacional (exemplo do curso de preparação, planeamento e monitorização de projectos, uma vez que todos o trabalho no museu é realizado por projectos).

3.Linhas orientadoras globais

Muito embora os entrevistados revelem satisfação perante o Design do cursos e especialmente perante a sua metodologia subjacente (que muito embora preveja autonomia dos formadores, tem sido bastante coerente ao longo dos últimos anos de formação), estamos conscientes de que esta metodologia de avaliação de impacto não poderá servir para generalizar resultados dada a sua dimensão. No entanto, serve esta análise para descortinar pistas que devem ser exploradas na futura avaliação.

Neste sentido, numa tentativa de cruzamento de resultados com as fontes documentais que se consideram mais pertinentes pela sua actualidade e clareza de informação delimitam-se seguidamente, algumas orientações globais a ter em conta na construção do Pano de Formação 2009/2010. A referencia teórica será aqui (tirar referencia texto Sílvia – How to Ensure transfer of training). As seguintes orientações são inspiradas em (Eurisko – Estudos, Projectos e Consultoria, S.A, 2003; PRONACI – Avaliação da formação na empresa, 2002); António Caetano, 2007; e - ref da Sílvia "how to ensure transfer of training")

Relativamente à metodologia dos cursos. Como potenciar a transferência em sala de formação.

- Dar exemplos, mostrando diversos contextos em que as competências e conhecimentos possam ser usadas;
- Diversificar o contexto da formação;
- Fazer analogias. A transferência tende a melhorar quando os formandos compreendem o sentido por detrás das competências.
- Dar oportunidade e estimular a preparação dos formandos antes da formação, através de trabalhos de leitura ou exercícios, por exemplo;
- Proposta de actividade de reforço positivo: pedir aos formandos que, no final da sessão escrevam e guardem em envelopes fechados com a sua morada o que pretendem alterar no seu trabalho. Os envelopes devem ser entregues aos responsáveis da formação que deverão enviar-lhes três semanas depois.

Na Organização e Gestão do Plano de Formação 2009/2010:

Planificar e implementar metodologias de avaliação de impacto consistentes. Tendo em conta as seguintes orientações:

1. Instrumentos: Relatórios de desempenho; entrevistas e questionários aos formandos, pares e suas chefias; observação de desempenho; auto-avaliação; testes de performance
2. Uso de um grupo de controlo;
3. Incluir oportunidades de transferência
4. Valorização dos factores que influenciam a transferência: Satisfação com o trabalho; crenças de auto-eficácia; percepção da transferência da informação; Experiência de anteriores transferências; clima organizacional

De forma a superar os impedimentos de carácter burocrático será necessário continuar e desenvolver a implementação de metodologias de avaliação de impacto. Deste modo, a pretende-se que os resultados sirvam de argumento para a flexibilização dessa burocracia e para que sejam conduzidos esforços no sentido de um maior investimento num clima organizacional que facilita a transferência de informação.

3.

Bibliografia de referência

Introduzir referência texto Sílvia – How to Ensure Trasfer of Training

CAETANO, A. (2007). *Avaliação da Formação: Estudos em Organizações Portuguesas.* Lisboa: Livros Horizonte.

BARDIN, L. (2000). *Análise de conteúdo.* Lisboa: Edições 70.

CANÁRIO, R. (1995). *Formação e Situações de Trabalho*. Porto: Porto Editora.

CANÁRIO, R. (1999). *Educação de Adultos: Um Campo e uma Problemática*. Lisboa: Educa.

CARRÉ, P. & CASPAR, P., Dir. (2004). *Traité des sciences et techniques de la formation.* Paris : Dunod. 2ème Edition.

ESTRELA, A. (1994). *Teoria e Prática de observação de classes. Uma estratégia de formação de professores.* Porto: Porto Editora.

TUCKMAN, B. (2000). *Manual de investigação em educação*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

VALA, J. (2001). A análise de conteúdo. In A. S. SILVA, & J. M. PINTO (Orgs.), *Metodologia das Ciências Sociais*. Porto: Edições Afrontamento. 11ª Edição, pp. 101-128.

Sites:

- http://www.ande.pt/document/447750/45419.pdf;
- http://amde.pt/pageGen.asp?SYSPAGEID=454135

4.

Anexos

Anexo 1 – Análise de propostas junto de participantes

- Quadro 1 – Categorização das respostas
- Quadro 2 – Resultados Globais de participação
- Quadro 3 – Participação por actividades de formação
- Quadro 4 – Participação por área disciplinar
- Quadro 5 - Resultados globais após categorização das propostas

Anexo 2 – Questionário de avaliação da satisfação

Anexo 3 - Resultados - Diagnóstico de Necessidades – Autarquias Locais

ANEXO 2

5.Quais foram os principais motivos/interesses que determinaram a sua inscrição nesta acção?

_____

_____

6.As temáticas/conteúdos abordados neste curso proporcionaram (seleccione apenas uma das opções):

☐ respostas a necessidades / interesses profissionais.

☐ respostas a interesses / interrogações pessoais.

Se esta acção proporcionou respostas do seu âmbito profissional, saliente os conteúdos de maior utilidade/aplicabilidade na sua actividade profissional

_____

_____

B.DIVULGAÇÃO DA ACÇÃO

1. Por que meio(s) tomou conhecimento deste curso?

☐ Cartazes. Onde? _____

☐ Comunicação social. Qual? _____

☐ Correio electrónico. De quem? _____

☐ Consulta de um site. Qual? _____

☐ Outro. Qual? _____

Já tinha participado em alguma actividade de formação desenvolvida pelo Museu da Presidência da República?

☐ Sim ☐ Não

C.PROPOSTAS PARA ACÇÕES FUTURAS

O Museu da Presidência promove acções de formação em três áreas disciplinares distintas: História Contemporânea de Portugal, Património e Educação para a Cidadania. Dentro destas áreas, indique 3 temas que gostaria de ver abordados numa actividade promovida pelo Museu da Presidência da República.

1 -

2 -

3 -

D. OUTRAS INFORMAÇÕES

Área profissional: _____

Situação profissional:

☐ Profissional em exercício
☐ Estudante
☐ Reformado
☐ Desempregado
☐ Outra: _____

Habilitações Literárias:

☐ Até ao 9º ano
☐ Ensino complementar (10º - 12ºano)
☐ Bacharelato / Licenciatura
☐ Mestrado / Doutoramento

Obrigado pela sua colaboração!

Levantamento de interesses de formação: Tabelas complementares

Tabela 1 – Motivos para frequência (extraída da tabela de análise de Conteúdo Global de Avaliação de Satisfação)

Motivos para a frequência	Pessoais	102
	Profissionais	99
	Pessoais e Profissionais	10
	Académicos	14

Tabela 2 – Aplicabilidade profissional (extraída da tabela de análise de Conteúdo Global de Avaliação de Satisfação)

Aplicabilidade profissional	Técnicas/conteúdos específicos	120
	Geral	2
	Avaliação distinta de cada formador	3
	Em projectos	18
	Reflexão proporcionada	2
	Prática	9
	Não responde	71

BRITISH MUSEUM
http://www.britishmuseum.org/learning/adult_learning/courses.aspx

The British Museum works in partnership with universities to offer credited and non-credited higher education courses

World arts and artefacts

Certificate and Diploma programmes with Birkbeck

MA in 18th Century Studies

With King's College, London

Art and Life in Ancient Egypt

With the Open University

Archaeology

With the Open University

Diploma in Asian Art

With the School of Oriental and African Studies, London

Adult Learners' week

Saturday 16 – Friday 22 May 2009

This is an opportunity for groups of students attending ESOL, Basic skills and Access Education colleges and Community Centres to explore aspects of the Museum's collections in a new and interesting way, through art, storytelling, performance and music.

The workshops can support the Citizenship curriculum by
creating an understanding of the diversity of cultures in the UK today. All workshops are free but must be pre-booked by group tutors in advance. Workshops are limited to 20 places per session.

MUSEU DEL PRADO
http://www.museodelprado.es/actividades/programa/cursos/

Cursos

Joaquín Sorolla, en torno a una exposición
Con motivo de la exposición *Joaquín Sorolla (1863- 1923)*, los comisarios de la muestra, José Luis Díez y Javier Barón, responsables del Departamento de Pintura del Siglo XIX, y el Área de Educación, han organizado un curso que tiene como principal objetivo profundizar en el conocimiento de la trayectoria artística del pintor valenciano, desde diferentes enfoques y perspectivas.

Destinado a estudiantes universitarios, profesores y público en general, se celebrará los días 6 y 7 de julio de 2009 -mañana y tarde- en el auditorio del Museo del Prado, y contará con la participación de destacados especialistas en la materia.
Los estudiantes de la UCM que asistan al curso obtendrán dos créditos de libre configuración reconocidos por la Universidad Complutense de Madrid (en proceso de tramitación).

Asistencia previo pago de matrícula: Estudiantes 60 €, profesionales e investigadores 75 €, Amigos del Museo del Prado 100 €, público en general 120 €.
A los asistentes se les proporcionará una tarjeta de acreditación que les permitirá acceder al curso y a las salas de la exposición del 6 al 10 de julio. Se entregará un certificado de asistencia. Más información sobre tarifas e inscripciones en la Web del Museo, donde también puede consultarse el programa del curso, y en los teléfonos 91 330 28 31 y 91 330 28 00 (ext. 2005).

Programa del curso (.pdf)
Boletín de inscripción (.doc)

Curso de verano 2009. UCM y FAMP

- Información
- Programa
- Matriculación

El museo real, imaginario y virtual
La enseñanza del arte, nuevos métodos y técnicas

Si nos atenemos a la definición clásica de museo público de arte, una institución creada a comienzos de nuestra época, sus principios esenciales, el de la conservación de las obras, su estudio y su difusión, siguen hoy vigentes. Es cierto que, durante los dos últimos siglos, se han producido enormes cambios, que, en cierto sentido, amplían sustancialmente el alcance de estos principios, mejorando y haciendo más fiable la conservación y, sobre todo, facilitando el estudio y la difusión de su contenido, pero, en realidad, nada en el fondo ha variado de esta institución histórica, que surgió, no lo olvidemos, como un “ordenador” de la memoria artística, que es también la de la actualidad, constante abrevadero de pasado. En este sentido, el debate que hoy se plantea sobre los museos de arte no es, ni puede ser, técnico, sino estético y político. La invención de la fotografía y otros medios audiovisuales nos han permitido no sólo ensanchar nuestro horizonte visual, sino establecer relaciones que pueden enriquecer y profundizar nuestra concepción del arte, que ya no sólo queda restringido a lo que físicamente puede contemplar y recordar una persona a lo largo de su vida, lo cual ha supuesto aumentar de manera exponencial nuestra información y nuestra imaginación, multiplicando su alcance reticular. Por último, los avances de la tecnología cibernética permiten una participación más activa del contemplador de obras de arte, cuya acción mental creadora no encuentra visualmente límite. De manera que la única crisis que asedia hoy a los museos es que su crecimiento mediático no haga

paradójicamente colapsar, bien por superabundancia, bien por perversión, su finalidad original, que no es otra que la de preservar esa parte fundamental de la experiencia humana que no se reduce al estrecho cauce del conocimiento conceptual. Mediante el presente curso, reconocidos especialistas internacionales en el campo de la museística, la historia del arte, la estética y los complejos medios de la difusión de lo artístico abordarán cómo y de qué manera se puede hoy sacar un rendimiento social óptimo a los museos.

Francisco Calvo Serraller
Director del curso

LOUVRE
www.louvre.fr/llv/activite/alaune.jsp?bmLocale=en

© Musée du Louvre / Abad

Classes for Schoolchildren

Coordinated by specialists in their field, these illustrated lectures explore a range of themes in relation to the Louvre's collections.

Classes

© Musée du Louvre / Chassat

Classes for Social Teachers

Classes at the Louvre take a common approach based on an active, hands-on, cross-disciplinary exploration of the museum's collections.

© Musée du Louvre / Chassat

Classes for Social Workers

Effective teaching engages the intellect, the imagination, and the emotions. In this respect, the Louvre represents a unique educational resource. The museum offers a range of classes given by, among others, lecturers, artists, architects, curators, and academics.

Workshops

© Musée du Louvre

Workshops

Given by national museum guides, artists, and scholars, the workshops allow participants to study artistic techniques, experiment, and explore civilizations, while discovering works in the museum's collections. Take a look at the activities brochure for a complete listing of this season's workshops.

© Musée du Louvre / Clément Martin

Workshops for Adults

Practical workshops allow participants to experiment with traditionnal artistic techniques, explore a variety of different media, handle models of works in the museum, and discover the wide range of "behind the scenes" skills and expertise, such as stage design.

© Musée du Louvre / Michel Chassat

Workshops for Children

Activities for children take place in the Louvre's workshops and in the museum's galleries. Children ages 4 to 13 are able to engage with works in the collections, and discover the principles of creativity, art techniques, and ancient civilizations.

© Musée du Louvre / Abad

Workshops for School Groups

Coordinated by national museum lecturers and professional artists, the workshops are aimed at primary, secondary, and university students. They encourage the development of cultural knowledge and awareness through artistic experimentation.

© Musée du Louvre / Kowalski

Group Workshops for the Disabled

Coordinated by external activity leaders (painters, sculptors), the workshops encourage visitors with special needs to participate in the life of the museum and its changing program of events. Participants are invited to bring a companion of their choice.

© Musée du Louvre / Chassat

Group Workshops for Adults

Coordinated by national museum lecturers and other contributors (painters, sculptors), the workshops encourage an active exploration of the museum's collections, promoting an understanding of areas of art history, and "insider" knowledge of works through artistic experimentation.

GARDEN MUSEUM-LONDON

http://www.museumgardenhistory.org/learning/schools.html

Children drawing

The location of the museum is ideal for combining a visit to the Museum of Garden History with another nearby museum. Tate Britain, the Houses of Parliament, Westminster Abbey and the South Bank are all within walking distance. A pedestrian path leads along the River Thames from the museum to Westminster Bridge (five minutes walk).

Cross-curricular learning

Due to the unique nature of the museum, varied opportunities for cross-curricular learning exist and visits can encompass aspects of History, Science, Art & Design, Design and Technology, Geography, PSHE (Healthy Schools), Citizenship, Literacy and Maths.

The Education Officer can work with class teachers to provide a tailored visit and can offer outreach back in the classroom afterwards (local schools only).

Practical 'hands on' gardening or art workshops are offered to school groups. The content will vary according to the time of year. Groups of 30 pupils can be divided into two and a practical activity alternated with a teacher led museum trail or related activity. Teachers will be expected to supervise pupils in the museum and gardens.

· **Self Guided Visits (Museum Trail)** – Teacher led backed up with museum resources and advice/liaison with the Education Officer

· **Practical workshops** – Led by the Education Officer
1. Sowing Seeds
2. Planting & Gardening
3. Art activities inspired by gardens
4. Object Handling session (to be available 08-09)

· Outreach -The Education Officer can visit local schools to advise on running a gardening club and liase with teachers on introducing gardening into the curriculum.

Special Educational Needs

· – the museum is an ideal environment for small group visits and pupils with special needs are very welcome. EAL/ESOL groups are also encouraged. The education officer has experience with working with pupils with SEN & EAL.

gardening equipment

Booking & Planning your visit

Maximum class size 30
· A charge of £30 per visit (£1 per pupil)
· Morning or afternoon sessions available of up to one and a half hours duration
· Mondays – Wednesdays (visits may be possible on other days)
· Workshops with an art or gardening focus
· Teachers are expected to visit the museum in advance as part of the planning and risk assessment process .

Irish Museum of Modern Art. IRLANDA

http://www.imma.ie/en/nav_10.htm

Education and Community > About the Programme

The Education and Community Programme aims to foster within society an increased awareness and understanding of the visual arts by creating innovative and inclusive opportunities for people to engage with the Museum's exhibitions and programmes, both as audience members and participants. It also seeks to create opportunities for meaningful exchanges between artists and the public. The Museum's Education and Community Programme is informed by models of practice which are designed to meet the needs of specific groups and to address targeted education needs. These models are documented and evaluated and their outcomes inform a boarder programme which can provide access to a wide range of people.

All projects and programmes are created in association with partners at both national and local level i.e. the Primary School Programme with teachers and the Department of Education and Science. These partnerships provide opportunities to develop capacity-building initiatives and to develop new audiences.

Schools and Colleges

While the Museum caters for the needs of all groups interested in using the Museum as a resource, it has developed a number of programmes and projects intended to address the needs of specific groups, such as schools and colleges.

During the academic year, IMMA invites teachers and tutors from pre-primary, primary, secondary and third-level schools and colleges to bring their student groups to IMMA any time during opening hours. Teachers and tutors can also book a specialised tour and/or gallery talk and arrange for their student group to meet resident artists on the Artists' Residency Programme.

Community, Family, Adults and Young People

The Community Programme aims to develop opportunities for people to engage with contemporary visual arts, both as an audience and as practitioners. The Museum provides a range of options, including guided tours, workshops, talks, discussions and studio visits, all of which can be tailored to meet the needs of a particular group.

The programme is structured as an inquiry-based experience, providing a range of opportunities for people to look at artwork, meet the artists and make art in response to those experiences. Participants are invited to view and discuss the artworks on exhibition and meet artists to discuss the conceptual basis of their work. In the workshop sessions, they can also explore art materials, tools, techniques, values, interests, experiences and

their own ideas. Each element provides a different perspective from which to view and engage with artworks and the context in which artworks are made.

Education Resources

IMMA has a range of resources to support its programmes. The Response Room and the Process Room provide opportunities for reflection and response to the Museum's exhibitions and programmes. There are also several studios available for workshops. The Mediator Team, based in the galleries, lead gallery tours and are available to discuss work in the galleries. They also provide input into the Education and Community Programmes and the National Programme.

IMMA also works with a number of freelance artists who facilitate and provide input into many of the Education and Community Programmes. Museum publications and catalogues are available through the Museum bookshop and information about Education and Community Department projects is available on request from the Education and Community Archive.

To contact the Education & Community Department please tel: +353-1-612 9900 or email: accessinfo@imma.ie

LONDON TRANSPORT MUSEUM
http://www.ltmuseum.co.uk/learning/157.aspx

Adult learning

Skip to navigation

We run a packed and varied programme of themed talks, events and activities for adults. Please check the Events section of our website for details.

You will be able to take part in formal courses run in conjunction with leading academic bodies and more informal talks and events, all drawing on our iconic collections.

Discover details of our courses with the Faculty of Lifelong Learning, Birkbeck, University of London.

Drop in to the **'Learning Lounge'** in the Museum to browse though a selection of our resources, including our fabulous film archive. Visit the London Transport Museum Library to answer any questions you might have about transport and the part it played in the development of London.

MOMA-MUSEUM OF MODERN ART
NEW YORK
http://www.moma.org/

Online registration for **Summer Courses** is now available. Register online now.

MoMA courses offer adults the rare opportunity to study modern and contemporary art with leading art specialists during and after public hours in the Museum's galleries and multimedia classrooms. These discussion-oriented classes are taught by university professors, artists, and Museum staff. Enrollment is limited to twenty per course (twelve for studio courses), so sign up today.

Prices for courses are listed below. Sign up for Museum membership starting at $75 and receive free admission to the Museum for a year and the discounted course prices. Additional discounts are available for educators and staff of other

museums.

FM headsets and neck loops for sound amplification are available for all courses.

Course guidelines and frequently asked questions

SUMMER 2009 COURSES BEGINNING IN JUNE

Evening Courses

What Is Now? Art of This Decade, 1999–2009

Five Mondays, 6:30–8:20 p.m., 6/1, 6/8, 6/15, 6/22, 6/29 **SOLD OUT**
Five Thursdays, 7:00 – 8:50 p.m. 5/28, 6/4, 6/11, 6/18, 6/25 **SOLD OUT**
$260; $220 for members
Instructor: Haley Mellin

This course examines the development of contemporary art during the past decade, looking at the current global artscape in a modern, historical, and social context. It provides an introduction to the wide variety of art-historical movements that have developed in contemporary art and untangles the threads of ideas and aesthetics that run through the past decade. Major works and movements in painting, photography, sculpture, and performance are examined, particularly in relationship to the New York art world. The course moves chronologically through the Museum's collection and recent shows, acting as a guide to understanding the current art market and the dramatic shifts in visual production over the past decade. Artists considered include Rirkrit Tiravanija, The Atlas Group, Thomas Hirschhorn, Takashi Murakami, Prada Marfa, Rudolph Stingel, Cai Guo-Qiang, Luc Tuymans, John Currin, Carol Bove, Peter Coffin, The Wrong Gallery, and Reena Spaulings, with historical references to Felix Gonzalez-Torres,

Robert Rauschenberg, John Cage, Allan Kaprow, the Situationist International, Dada, Piet Mondrian, and Kazimir Malevich.

Haley Mellin (PhD candidate, visual culture, New York University) is an artist and an adjunct instructor of contemporary art and critical theory in New York University's Department of Art. Her recent curatorial projects include shows at the Palais de Tokyo in Paris and Rental Gallery in New York.

Modern in Five

Five Mondays, 6:30–8:20 p.m., 6/1, 6/8, 6/15, 6/22, 6/29 **SOLD OUT**

$260; $220 for members
Instructor: Matthew Israel

Learn the history of modern art in five classes through the in-depth study of five paradigmatic masterpieces in the collection of The Museum of Modern Art: Pablo Picasso's *Les Demoiselles d'Avignon,* Marcel Duchamp's *Bicycle Wheel,* Constantin Brancusi's *Bird in Space,* Jackson Pollock's *One: Number 31* and Andy Warhol's *Campbell's Soup Cans.* Importantly, while each class is a close discussion of these iconic works, we will not focus solely upon them; we use them to embark on a greater discussion of the major artists, works, and themes of modernism that have been influenced by these works. Much of this discussion is also, expectedly, based in the galleries amidst MoMA's unparalleled collection.

Matthew Israel (PhD candidate, Institute of Fine Arts, New York University) is an adjunct instructor at New York University's undergraduate department of art history. His writing has appeared in *Artnews, Artforum,* and *Art in America.*

An Introduction to Contemporary Chinese Art

Five Mondays, 7:00–8:50 p.m., 6/8, 6/15, 6/22, 6/29, 7/6
$260; $220 for members
Instructor: Michelle Yun

This course explores the rapid evolution of contemporary art in Mainland China from the end of the Cultural Revolution to the present and the creative and political atmosphere that has shaped its direction. Though the primary focus is on Mainland Chinese artists, the class also examines the important role of the diaspora on the reception of Chinese art in the West.

Michelle Yun (MA, Columbia University) is an independent curator and artist based in New York. She was formerly Project Director of Cai Guo-Qiang's studio.

Artists among Nations: Crossing Cultural Boundaries from Pablo Picasso to Shahzia Sikander

Four Wednesdays, 6:30–8:20 p.m., 6/3, 6/10, 6/24, 7/1 (no class on 6/17))
$210; $180 for members
Instructor: Laura Beiles

We often think of artists' work in relation to their national or cultural heritage. Many artists, however, may leave their native land and never return. They develop a new relationship with it, re-examining their past and seeing it anew. Instead of relying on the idea that identity must be attached to one nation or cultural history, we now live in an era in which international nomadism; people displaced, in exile, or in transition; and contested territories and changing borders are the norm. This course examines works of art from the early twentieth century to today that address the concept of belonging to a nation or state, evolving representations of national and cultural identity, the relationship between historical artistic tradition and contemporary practice, and the effects of these discoveries on artists' creative process.

Laura Beiles (MA, Hunter College) is an associate educator and coordinator of Adult Programs in the Department of Education at The Museum of Modern Art

Modern Art 1880–1945

Eight Wednesdays, 6:30–8:20 p.m., 6/3, 6/10, 6/24, 7/1, 7/8, 7/15, 7/22, 7/29, (no class on 6/17)
SOLD OUT
$415; $355 for members
Instructor: Nora Lawrence

This course introduces students to the key works and ideas of modern art, from late Impressionism to the beginnings of the New York School. Moving chronologically through the Museum's collection, students encounter an array of renowned and provocative objects, from paintings that challenged the official Academy and revolutionized the conventions of representation, to photographs that capture the dynamism of modern life, to modernist buildings that fill city skylines. Artists covered include Paul Cézanne, Vincent van Gogh, Constantin Brancusi, Marcel Duchamp, Henri Matisse, Pablo Picasso, and many others.

Nora Lawrence (MA, University of Southern California) is a curatorial assistant in MoMA's Department of Painting and Sculpture, and a Ph.D. candidate at the CUNY Graduate Center. She has taught at the University of Southern California and lectured at MoMA and other museums.

Intersecting Architectures: New York

Five Wednesdays, 6:30–8:20 p.m., 6/10, 6/17, 6/24, 7/1, 7/8 **SOLD OUT**
$260; $220 for members
Instructor: Jennifer Gray

Manhattan is a grid of coexisting architectural and spatial traditions, a place where modern and postmodern design are in a constant dialogue with the historical and the popular. This course explores the ambiguous, paradoxical, and sometimes contentious intersections of modern and historical architecture through site visits to key buildings in New York City. The metaphor of the intersection is more than symbolic—these various architectures are often located at literal street intersections, their proximity making such trans-historical dialogues between the past and present architecturally legible. For example, the contemporary 40 Bond Street building by Swiss architects Herzog and de Meuron references the tradition of cast-iron construction in Soho, popular graffiti art, and Louis Sullivan's ornamental masterpiece, the Bayard-Condict Building.

This course is not a comprehensive survey of modern architecture, but rather a series of discreet surgical incisions into the built fabric of New York City. Emphasis is placed on major themes in modern and postmodern architecture, but students also learn about the historical precedents that inform each site. Additional attention is paid to site planning, the design of public space, and the public art installed at the intersections under question.

Jennifer Gray (PhD Candidate, Columbia University) is a specialist in American and German architectural history and theory and in European art of the nineteenth and early twentieth centuries. Her research explores the relationship between social reform and early modern architecture in the United States. She is also a lecturer at MoMA.

Modern and Contemporary Art, 1945–Today

Eight Thursdays, 7:00–8:50 p.m., 6/11, 6/18, 6/25, 7/2, 7/9, 7/16, 7/23, 7/30 **SOLD OUT**
$415; $355 for members
Instructor: Sandra Skurvida

This course examines major artists, artworks, and movements after World War II. Students explore the emergence of the New York School and its links to a new global economy centered in New York, Dada's revival and Pop's flowering in mass consumer society, Minimalism's formal refinement and emphasis on spatial context, Conceptual art's fundamental questioning of art, the development of multimedia artistic practices, and works made since the 1970s that are still being debated and defined.

Sandra Skurvida, PhD, is an art historian and independent curator specializing in interdisciplinary contemporary art and theory. She teaches at the School of Visual Arts, Parsons School of Design, and Fashion Institute of Technology.

Contemporary Art and the Middle East

Five Thursdays, 7:00–8:50 p.m., 6/11, 6/18, 6/25, 7/2, 7/9
$260; $220 for members
Instructor: Chad Elias

This course considers contemporary art produced in and about the countries commonly referred to as the Middle East. Media representations tend to portray it as a zone of conflict enmeshed in ethnic antagonisms, religious fundamentalism, and terrorist activity. However, in recent years, artists have produced work that both challenges this image and calls for a more complex engagement with the diverse societies and histories of the region. The artists addressed in this course seek to complicate questions of war, displacement, migration, access to water, oil, and land, human rights, national and regional divides, and gender roles and sexuality. In many cases artists may not be living and working in their country of birth but their ethnicity, religion, or citizenship continues to inform their own sense of identity and the terms of their art practice. This course includes discussions of recent works by artists from nations as diverse as Egypt, Iran, Israel, Lebanon, Morocco, Syria, Turkey, and the United Arab Emirates.

Chad Elias is a PhD student in the department of art history at Northwestern University. His research focuses on contemporary documentary and archival art practices in Beirut. He is currently participating in the Critical Studies Program as part of the Whitney Museum's Independent Study Program.

The Provocative Fin de Siècle: Art of the 1880s, the 1890s, and the Beginning of the Twentieth Century.

Five Thursdays, 7:30–9:20 p.m., 6/25, 7/2, 7/9, 7/16, 7/23 **SOLD OUT**

$260; $220 for members
Instructor: Larissa Bailiff

The contemporary artistic scene has not cornered the market on provocation; the fin-de-siècle period in Europe gave rise to an avant-garde production that was frequently characterized at the time as risqué and/or stridently satirical—qualities very much at the very core of modernism. Utilizing both slides and works in the galleries, this course explores radical painting, drawing, and sculpture by artists such as Paul Gauguin, Auguste Rodin, Henri de Toulouse-Lautrec, Aubrey Beardsley, Gustave Klimt, Egon Schiele, and Pablo Picasso. A main focus is MoMA's exhibition of works by Belgian Symbolist artist James Ensor this summer, and in particular the artist's politically engaged, scandalous religious paintings of the late 1880s and early 1890s, which typify both the serious artistic intention and irreverent tone underlying the work of many of the artists discussed in this class.

Larissa Bailiff (PhD, ABD, Institute of Fine Arts) is a specialist in nineteenth-century French art and social history. Formerly an associate educator at MoMA, she has also lectured at other New York museums and has taught graduate and undergraduate courses at both the Fashion Institute of Technology and Pratt Institute.

Studio Courses

Drawing through the Found: Collage Techniques and Concepts

Seven Mondays, 6:30–9:00 p.m., 6/8, 6/15, 6/22, 6/29, 7/6, 7/13, 7/20 **SOLD OUT**

$465; $415 for members. Includes $10 fee for materials
Instructor: Lisha Bai

This studio course addresses the history of collage and explores a range of collage techniques. We discuss the significance of collage in twentieth-century art and the revolutionary use of found materials. Using examples from MoMA's collection, each class explores collage methods and techniques used in different art movements, from Cubism to contemporary art. There are in-class exercises and demonstrations, and students have the opportunity to work in the galleries, directly from pieces on exhibit. Students work with a variety of different media and materials and learn bricolage, papier collé, photomontage, and photo-transfer techniques, along with other mixed-media approaches to collage. Artists covered include Pablo Picasso, Georges Braque, Juan Gris, Hannah Hoch, Henri Matisse, Robert Rauschenberg, Richard Hamilton, David Hockney, Fred Tomaselli, Wangechi Mutu, and many others.

Lisha Bai (MFA in painting and printmaking, Yale University) is a New York–based artist who exhibits regularly in New York and nationally. She is an art instructor at Pratt Institute and has been a guest critic and visiting lecturer at the Rhode Island School of Design and Tyler School of Art.

Materials and Techniques of Postwar Abstract Painting SOLD OUT

Nine Wednesdays, 6:30–9:00 p.m., 6/3, 6/10, 6/24, 7/1, 7/8, 7/15, 7/22, 7/29, 8/5 (no class on 6/17)
$635; $570 for members. Includes $50 fee for materials
Instructor: Corey D'Augustine

This class teaches students about postwar abstract painting from the perspective of the artist by examining the materials and techniques used in paintings of this period. After two introductory classes that cover the basics of stretching and preparing a canvas, as well as mixing and applying paint, subsequent classes each focus on one artist who is well represented in MoMA's collection. Each class begins with a brief slide lecture to introduce the artist's work, their materials and techniques are explained, and each student completes a small painting. At the conclusion of the class, the students visit the galleries and/or conservation lab to share their insights into the role of material and technique in abstract painting. Artists covered include Barnett Newman, Robert Ryman, Jackson Pollock, Willem de Kooning, Ad Reinhardt, Yves Klein, and Agnes Martin.

Corey D'Augustine is a painting conservator at The Museum of Modern Art and an artist. He has previously worked at the Solomon R. Guggenheim Museum, the National Gallery of Art in

Washington, the Moderna Museet in Stockholm, and the Matthew Barney studio. He exhibits in New York and internationally.

Daytime Courses

Surrealist Sculpture: The Uncanny and the Biomorphic

Six Mondays, 11:30 a.m.–1:20 p.m., 6/1, 6/8, 6/15, 6/22, 6/29, 7/6
$315, $265 for members
Instructor: Deborah A. Goldberg

In 1936, the father of Surrealism, André Breton, claimed that "today's reason proposes nothing so much as the continuous assimilation of the irrational," calling for artists to create "Surrealist Objects." Meret Oppenheim responded with her infamous fur-lined teacup. This class examines Oppenheim's uncanny work, along with Surrealist sculptures by Salvador Dalí, Alberto Giacometti, and Joan Miró, in conjunction with a study of the exhibition *The Erotic Object: Surrealist Sculpture from the Collection* and a visit to The Abby Aldrich Rockefeller Sculpture Garden. The seminar explores important sculptural precedents for the Surrealists, like Pablo Picasso's assemblages and Marcel Duchamp's Readymades, and looks at successors, including Robert Rauschenberg, Claes Oldenburg, Louise Bourgeois, Robert Gober, Mona Hatoum, Jeff Koons, and Takashi Murakami. We consider Freudian and personal symbolism, misogynistic imagery, and the further dimensions suggested by the conceptual art of today.

Deborah A. Goldberg, PhD, is on the faculty of the School of Visual Arts and lectures regularly for The Metropolitan Museum of Art and The Museum of Modern Art. She co-edited the book *Alexander Archipenko Revisited: An International Perspective* (2008).

SUMMER 2009 COURSES BEGINNING IN JULY

Evening Courses

The Politics of Imagination: International Art of the 1960s and 1970s

Five Mondays, 6:30–8:20 p.m., 7/6, 7/13, 7/20, 7/27, 8/3
$260; $220 for members
Instructor: Mari Dumett

This course takes up the idea of the "politics of imagination" as a means to explore the diverse ways international artists engaged in the tumultuous cultural events of the 1960s and 1970s. The aims of the course are to expand our perspective of the art of the decade to a broader geographic area than is often considered and to attempt to understand the stakes of artistic expression in each region. We study work emerging from countries in Western and Eastern

Europe, parts of Asia, Africa, and South America, as well as North America in order to understand how a wide array of artists were simultaneously addressing both shared international concerns and problems particular to their local cultures. We consider issues such as Cold War politics and the conflicted positions of artists vis-à-vis communism, capitalism, and self-expression; the Vietnam War; colonialism and national liberation movements; civil rights; and access to new technologies, asking how each of these played out and were experienced depending on where an artist resided. MoMA's summer exhibition *In & Out of Amsterdam: Travels in Conceptual Art, 1960–1976,* along with works from MoMA's collection, provide excellent opportunities to look at international art from these decades.

Mari Dumett holds a PhD in Art History from Boston University and she teaches at the Rhode Island School of Design. Her current book project is on the international art collective Fluxus. In addition, she is co-curating an exhibition of contemporary sculpture called *Sculptural Economies* and she writes reviews on a regular basis for the journal *Art Papers.*

Conceptualisms in Latin American Art: 1960s to the Present

Five Wednesdays, 6:30–8:20 p.m., 7/8, 7/15, 7/22, 7/29, 8/5
$260; $220 for members
Instructor: Claudia Calirman

This course examines conceptual practices in Latin American art from the 1960s to the present, including discussions of the major differences between Latin American Conceptual artists and their European and North-American counterparts. The class examines works of art that use language and the readymade as its primary sources, and engages works with social and political activism from Cuba, Brazil, Argentina, Chile, Venezuela, and Uruguay.

Claudia Calirman (PhD, The Graduate Center, City University of New York) is adjunct professor at Parsons School of Design and a lecturer at The Museum of Modern Art and the Solomon R. Guggenheim Museum.

Daytime Course

Experimentation and Humor in Conceptual Photography

Five Wednesdays, 11:00 a.m.–12:50 p.m., 7/8, 7/15, 7/22, 7/29, 8/5
$260; $220 for members
Instructor: Béatrice Gross

Since the mid-1960s, photography has become instrumental for artists who would not consider themselves to be photographers in the conventional sense. Conceptual art, understood broadly as an art that emphasizes the role of ideas in its productions, placed at its center the practice of photography, implemented in various ways, always experimental, often provocative and comical. Conceptual photographs fundamentally transformed traditional photography. Documenting the specific sites of Land Artists (Robert Smithson, Richard Long), process-

oriented experiments, (Jan Dibbets, Douglas Huebler), the artist's own body as a critical site of exploration (Rudolf Schwarzkogler, Vito Acconci, Valie Export), or investigating the medium's inherent seriality and reproducibility (Ed Ruscha, Dan Graham, Sherrie Levine) and relationship to text (Joseph Kosuth, John Baldessari), Conceptual photography played a decisive role in the transformation of art photography, redefining it through its hybridization with other fine arts, notably sculpture and performance, with an often theatrical sense of humor and parody (Bruce Nauman, Sigmar Polke, Charles Ray, Erwin Wurm, Fischli and Weiss).

Béatrice Gross is an independent curator and art critic based in New York. Formerly a curatorial assistant in MoMA's Department of Photography, she is currently a PhD candidate at La Sorbonne, Paris.

Works from the Collection

On View at MoMA

Claes Oldenburg. ***Red Tights with Fragment 9***. April 1961

ADD TO MY COLLECTION

BROWSE THE COLLECTION ≫

MUSEU DE ARTE DE S PAULO-BRASIL
http://masp.art.br/servicoeducativo/

tamanho do texto: A A

SERVIÇO EDUCATIVO

- atendimento ao visitante
- visitas orientadas
- visitas orientadas de fim de semana
- programa de férias
- visitas/atendimento no recinto das exposições
- encontros com...
- visitas temáticas
- cursos de férias
- ateliê do masp

- assessoria ao professor
- curso introdutório à história da arte a partir da coleção do masp
- professores no masp
- professor amigo do masp

- clube infantil de arte suzana rodrigues
- ficha de inscrição
- boletins infantis

MASP

SERVIÇO EDUCATIVO

Pioneiro no Brasil na disseminação organizada de cursos, monitorias, ateliês de estudo de arte - desenho, pintura, gravura, etc - o MASP instituiu em 1997, quase trinta anos após o deslocamento de suas instalações para a sede da Avenida Paulista, o seu Serviço Educativo.

Destinado a conceber e implementar continuamente programas especiais de atendimento ao visitante - crianças, jovens e adultos - o Serviço Educativo atualiza, através de recursos e metodologias específicas, a enraizada e profunda vocação educacional do MASP no âmbito da museologia e do ensino de arte, no país.

O compromisso da equipe atual com o legado histórico da instituição e com o público, dá continuidade de forma atualizada, à missão do museu nessa área de conhecimento.

MUSEU DE ARTE MODERNA DE OXFORD-ENGLAND
http://www.modernartoxford.org.uk/Events/Communitygroups/

ART IN ROSE HILL

2008 - 2011

Art in Rose Hill is a three-year programme of art activities led by Modern Art Oxford on the Rose Hill housing estate in Oxford. The aim of the programme is to broaden and enhance the Gallery's relationship with this community through working with internationally recognised artists in Rose Hill on new commissions for the estate, as well as organising regular events such as *Saturdads*, Family Art Days and participating in community activities.

MUSEU DE ARTE MODERNA DE S PAULO-BRASIL
ww.mam.org.br/2008/portugues/cursosPassados.aspx

http://wOs cursos MAM In Company visam a levar às empresas a ampliação dos seus valores por meio da arte. Por que arte? Porque vivemos em uma sociedade permeada por imagens. O contato com a arte e a fotografia é um modo de ampliar e aprofundar a compreensão do mundo contemporâneo. Os cursos MAM In Company têm um como foco o convívio e a reflexão sobre a arte: vivenciar, interpretar e formular hipóteses. Com uma linguagem clara e acessível para todos os públicos, os cursos MAM in Company podem ser formatados para grandes grupos ou para atender lideranças com exclusividade.

Como são os cursos
Os cursos MAM in Company possibilitam ainda:

- Ativar a criatividade, enriquecer a jornada de trabalho, motivar os colaboradores, melhorar as relações interpessoais e promover novas relações.
- Ampliar o repertório cultural e facilitar a interação de grupos dentro da empresa, a partir de práticas artísticas e vivências criativas.
- Promover o desenvolvimento pessoal e profissional, por meio da reflexão sobre a arte, a cultura e o mundo contemporâneo.

Formatos especiais
Cursos preparados de acordo com o perfil e os interesses do grupo, em datas e horários de conveniência da empresa. A organização define os temas e o MAM desenvolve os conteúdos.

Mais informações sobre o MAM in Company:
Celisa Beraldo
(11) 5085-1312
cursos@mam.org.br

✔ HISTÓRIA DA FOTOGRAFIA DA AMÉRICA LATINA

Início: 26 set 2009
Duração: 4 aulas

MUSEU DE MACAU

http://www.macaumuseum.gov.mo/htmls/globaltop/por_top_eduact.htm

Instituto Cultural realiza Curso de Arqueologia, Conservação e Restauro durante o Verão

O Instituto Cultural da R.A.E. de Macau ciente da importância de que se revestem os trabalhos de conservação e de restauro do património, bem como da pertinência da sua divulgação junto dos jovens, promoveu através do Museu de Macau mais um Curso de Arqueologia, Conservação e Restauro, contribuindo para a ocupação, de forma instrutiva, dos tempos livres de que os estudantes usufruem durante o período das férias grandes.

Assim, pelo terceiro ano consecutivo, o Instituto Cultural / MM organizam este curso leccionado em cantonense, num total de 22 sessões. Foram abordadas questões relacionadas com arqueologia, história de Macau, conservação e restauro, a par de visitas a locais de interesse patrimonial, como a Fortaleza do Monte, as Ruínas de São Paulo, o Museu de Arte Sacra, a Igreja de São Domingos, o Museu da Santa Casa da Misericórdia, a Casa de Penhores Tradicional, a Igreja de São José e, ainda, visitas a vários locais de Zhuhai, como o Museu de Zhuhai e sítios arqueológicos com vestígios da Idade do Bronze.

Os alunos fizeram ainda trabalhos práticos de restauro em peças de cerâmica aproveitando os conhecimentos adquiridos e as técnicas aprendidas.

O curso estava dividido em quatro turmas: três, para alunos da Escola Choi Kou, Colégio Mateus Ricci e Escola Cham Son, e a quarta, com dezasseis vagas, destinada a outros jovens com idades entre os 16 e 25 anos, com nível escolar superior ao 10o ano.

Esta actividade decorreu de 30 de Junho a 29 de Julho, de 2a a 6 a feira, das 9H30 às 12H30.

MUSEU DE OXFORD-ENGLAND
http://www.museumofoxford.org.uk/display.php?sectionid=6
Learning

Further info

News for Schools Sept 2008 - July 2009

You'll need the free Adobe Acrobat software to read PDF files. Download it here.

Hands-On Learning

We offer a range of workshops, activities, and KS1, KS2 & KS3 handling sessions for visiting groups.

Teacher comments!

'Thank you once again for a very thoughtful and informative talk about the Victorians.'

'A well managed session, good approach and content.'

'The workshop complements beautifully our studies in school. This is my 6th year!'

- **Stories from the Grave** - Discover Anglo-Saxon life in Oxford, workshop includes a choice of three crafts options.
- **Darkside of the Victorians: Children on trial** - Re-enactment of a Victorian children's trial using real Oxford cases and held in the Town Hall court room. This workshop can be combined with a visit to ***Oxford Castle Unlocked*** to explore the consequences of Victorian child crime!
- **Medieval Rubbish** - Discover what life was like in Oxford over 500 years ago by rummaging through the remains of a genuine medieval rubbish pit.
- **A City at War** - Investigating Oxford during the Civil War.
- **Washday Blues** - Victorian times in Oxford for the rich and poor.
- **Time Detectives** - A fun investigation and overview of the City's history.
- **We'll Meet Again: The Home Front in Oxford** - Oxford during the Second World War, focussing on evacuees, ARP wardens and women factory workers.

Also available are guided tours by museum staff, language school packs and gallery worksheets. Download our latest Hands-on Learning flyer from the right hand menu or contact our Learning Department for more information about our learning services.

NATIONAL MUSEUMS SCOTLAND-ESCÓCIA
http://www.nms.ac.uk/education__activities/adults.aspx

Education & activities

- Families
- Kids only!
- Adults
- Celts and Romans at Birnie
- Schools Programme
- Outreach programmes

Guided Tours

Ideal for first-time visitors or those who want to discover some of the fascinating stories behind our collections, we offer a daily programme of free guided tours of the Museum of Scotland and the Royal Museum.

Study courses and workshops

If you're interested in delving deeper or learning new skills, look out for our range of study courses, art workshops and chances to encounter our collections close up.

Lectures and talks

We run a seasonal lecture series as well as talks and events to enrich our adult programme, for example to accompany selected temporary exhibitions

THE CARTOON MUSEUM-LONDON
http://www.cartoonmuseum.org/

Events at The Cartoon Museum

Regular Events for Families
No need to book

14 March, 11 April, 9 May, 13 June, 11 July, 8 August, 12 September, 10 October, 14 November, 12 December

Family Fun Day 12 – 4 pm on the Second Saturday of every month
Drop-in event for children and families. Make a mask, create your own strip, finish off some funny drawings. Free

SummerTalks and Events
at the **CARTOON MUSEUM**

Maggie!
Maggie!
Maggie!

Booking strongly recommended

Tue 16 June 6.30 – 7.30pm

Margaret Thatcher - A Unique Phenomenon
Kenneth Baker

From 1985 to 1990 Kenneth Baker served as a minister in Margaret Thatcher's administrations. He is a collector and writer on cartoons and caricatures and co-curator of the exhibition Maggie! Maggie! Maggie!.

Tue 23 June 6.30 – 7.30pm
Where There is Discord: The Mrs Thatcher Show
John Minnion

John Minnion, caricaturist for the New Statesman throughout those years, has put together this entertaining and informative presentation, using caricatures and music to tell the story of the Thatcher years.

Wed 1 July 7 – 8 pm Please note later time

Maggie – the Monster from the Blue Lagoon?
Steve Bell

Steve Bell began drawing Margaret Thatcher in 'Maggie's Farm' (1979-86) and later in 'If…'. He has been the chief political cartoonist on the *Guardian* since 1990. He talks about his three decades of drawing Margaret Thatcher.

Booking essential
Tickets £5, Conc. £4, Friends £3

The National Gallery of Ireland

http://www.nationalgallery.ie/html/programevents.html

Education

Harry Clarke (1889-1931), The Elf Hill

Poetry reading with Paul Durcan on 15 July

Summer activities for young people

A summer of lively arts events

Harry Clarke's illustrations for Hans Christian Andersen's *Fairy Tales* will be the focus of the **June lecture series**, featuring guest speakers Dr Róisín Kennedy, Dr Nicola Gordon-Bowe, Dr Jarlath Killeen, Anna Moran, PJ Lynch, Feargha Ni Bhroin, Carla Briggs, Jessica O'Donnell and Adrienne Geoghegan.

For teenagers, new programmes in June and July will include **workshops** inspired by Harry Clarke's book illustrations, and a **portfolio preparation course**. For information, contact Helen Monaghan, email: hmonaghan@ngi.ie (booking essential).

Picture This! Kids Art Workshops for ages 4-10 years will be held on Sundays at 3pm in June, July and August (admission free). Family Packs with discovery trails and drawing materials, and Children's Audio Guides are all free to borrow from the Millennium Wing Information Desk.

Lunchtime **Poetry Readings** in July (Wednesdays at 1.05pm, Lecture Theatre) will feature leading poets Rita Ann Higgins, Philip McDonagh, Paul Durcan, Ulick O'Connor and Enda Wyley. Supported by Poetry Ireland.

Lunchtime Talks highlighting individual works in the collection will take place on Tuesdays and Thursdays at 1pm in July and August. There will be additional tours of the collection throughout July and August. See pages 10-11 for more details.

Summer activities for young people will take place over 4 weeks in July, including the **Children's Art Club** for ages
7-12years (Tuesdays, Wednesdays and Thursdays at 2.15-3.30pm, €28 per week), and **Little Master's Class** for ages 4-6 years (Tuesdays, Wednesdays and Thursdays 11am-12pm, €20 per week). Tickets in advance from the Gallery Shop, telephone 01-6633518.

The education symposium *Audience Development in Museums and Cultural Sites* will take place on Thursday
5 November.

Please note Sunday Tours are now at 1pm and 2pm.

See full calendar of talks, tours and workshops.

Contact:
The Education Department, Telephone 01-6615133.

ULSTER AMERICAN FOLKPART
IRLANDA
http://www.folkpark.com/learning/for_teachers_and_leaders/courses_for_teachers/

Courses For Teachers

COURSES FOR TEACHERS

A number of one-day courses for teachers and student teachers are available by arrangement. These are of two types:

A) One-Day Familiarisation courses for Folk Park Learning Programmes. Meet the education officers to hear about the aims of the programme, its links with the curriculum, preparatory materials and suggestions, follow-up ideas, with opportunities to experience some of the pupil activities. A minimum of 10 participants is required for most sessions. Please contact us at least one month in advance of your requested date.

An introduction to the Folk Park's education service
Rural Life in Victorian Times
Shopping in Victorian Times
Two Centuries of Emigration
Rural Ireland and the Impact of the Great Famine
The American Frontier
Maths Across the Ocean
Home Economics at the Folk Park
Cross Community Contact at the Park

B) Specialist Emigration courses offered by the Centre for Migration Studies at the Folk Park. 'Tailor-made' courses vary in length and are suitable for various levels of adult education. The main themes are:

Using the CMS Library and Sources on the Emigration Database
Irish Migration since 1600
Emigration from your local area
Migration and Citizenship (Please ask for a fully programme)

Master of Social Science (MSSc, QUB) degree in Irish Migration Studies. A two- year part time course, it is taught in CMS one evening per week, in association with the Institute for Lifelong Learning of Queen's University, Belfast. Details of the course outline are available on the CMS website www.qub.ac.uk/cms. For further information please contact Dr. Patrick Fitzgerald in the Centre.

The Literature of Irish Exile Autumn School. This annual autumn school brings together experts in the field of literature and emigration and takes place annually in October at the Folk Park.

Ulster-American Heritage Symposium is hosted every four years by CMS. The next Symposium at the Folk Park is in summer 2008.