

INSTITUTO
SUPERIOR
DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO
DO PORTO

M

MESTRADO

Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos

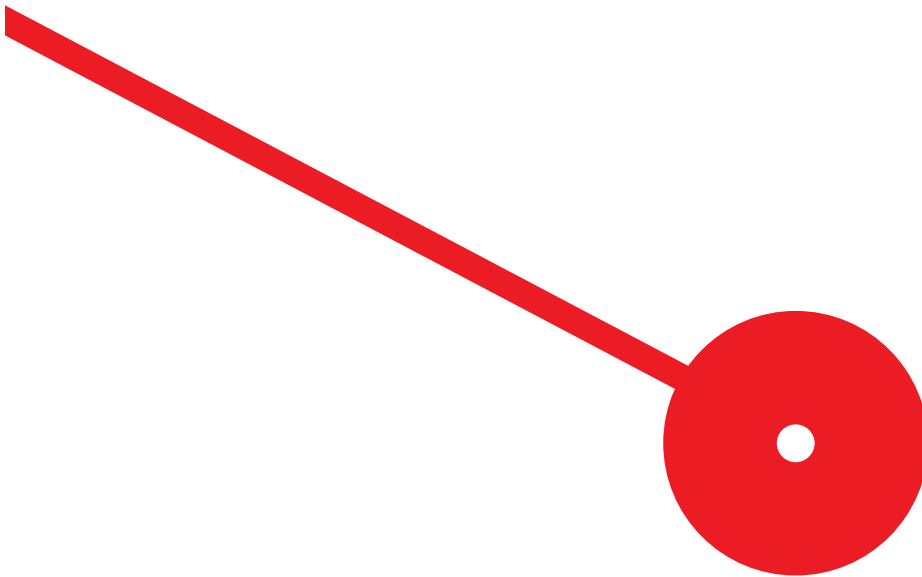
Programa de Gestão de Carreira em contexto do Ensino Superior: estruturação e instrumentos

Cassiana Damo

09/2023

Cassiana Damo. Programa de Gestão de Carreira em contexto do Ensino Superior:
estruturação e instrumentos

09/2023



INSTITUTO
SUPERIOR
DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO
DO PORTO

M

MESTRADO

Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos

Programa de Gestão de Carreira em contexto do Ensino Superior: estruturação e instrumentos

Cassiana Damo

Trabalho de Projeto de Intervenção apresentado ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto para a obtenção do grau de Mestre em Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos, sob orientação das professoras Doutoras Viviana Meirinhos e Ana Cláudia Rodrigues

Cassiana Damo. Programa de Gestão de Carreira em contexto do Ensino Superior: estruturação e instrumentos

09/2023

Agradecimentos

Costumo falar que minha vida está repleta de “anjos”. Alguns “anjos” me acompanham desde que nasci, como meus pais e minha irmã, que sempre estão ao meu lado, acompanhando meus passos e apoiando minhas escolhas, mesmo quando estão do outro lado do oceano. “Anjos” que entraram mais tarde em minha vida, mas que já estão ao meu lado por um longo tempo, como o meu marido Diego, que me dá todo o suporte e me incentiva na realização dos meus sonhos. Outros “anjos”, me acompanham por períodos mais curtos de tempo, porém significativos, como é o caso das minhas “queridas mestras”, orientadoras Viviana Meirinhos e Ana Cláudia Rodrigues. Muitos outros “anjos”, apenas cruzam meu caminho em situações pontuais, colegas e professores do mestrado e outras pessoas que a academia me permitiu conhecer, mas que deixam suas marcas através da ajuda e de contribuições.

Então, quero aqui, agradecer a todos esses “anjos”, pessoas que me ajudaram, apoiaram e incentivaram na concretização desse sonho.

Resumo:

Este projeto de intervenção realizado no Gabinete Alumni e Carreira (GAC) do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP | P. Porto) visa a estruturação de um serviço de gestão e desenvolvimento de carreira direcionado aos estudantes e *alumni* desta instituição de ensino.

A partir da análise do pedido do cliente (GAC), teórica e de mercado, foi desenvolvido e testado um programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira que tem como objetivo apoiar estudantes e *alumni* ISCAP no processo de planeamento de carreira e (re)colocação profissional através da realização de atividades que contribuam para o sentimento de autoeficácia, construção de objetivos e planeamento de ações, a curto e médio prazo. Pensando na sustentabilidade do projeto, também foi criado e testado um programa de capacitação para a formação de técnicos para realizar o atendimento personalizado de carreira no âmbito do presente projeto.

Para o programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira pressupôs a estruturação de processos e procedimentos, bem como a elaboração de peças de divulgação, formulário de candidatura, um guia de atendimento ao cliente, caderno de atividades do cliente e um inquérito de avaliação. Para o programa de capacitação foi desenvolvida a estrutura e materiais pedagógicos necessários para formar técnicos para a atuação no programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira: My Career – Career Accelerator@ISCAP.

A implementação do projeto decorre em três fases: Piloto 1, Piloto 2 e Versão Final. Nas primeiras fases realizou-se um processo de execução, avaliação, análise, reflexão e reelaboração, que culminou com a versão final.

No total, num conjunto de 36 sessões, foram atendidos dez clientes e capacitados três técnicos de atendimento no âmbito do programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira My Career – Career Accelerator@ISCAP.

Palavras-chave: Gestão de carreira; Transição profissional; Autogestão de carreira; Empregabilidade; Procura de emprego; Serviço de empregabilidade.

Abstract:

This intervention project carried out at the Alumni and Career Office (GAC) of the Porto Institute of Accounting and Administration (ISCAP) aims at structuring a career management and development service directed towards the students and alumni of this educational institution.

Based on client (GAC) requests, theoretical frameworks, and market analysis, a personalized career management and development program was developed and tested. The program's objective is to support ISCAP students and alumni in their career planning and professional (re)placement processes by engaging in activities that contribute to self-efficacy, goal setting, and short- and medium-term action planning. In consideration of the project's sustainability, a training program was also created and tested to equip students and professionals for providing personalized career sessions as part of this initiative.

For the personalized career management and development program, in addition to creating processes, procedures, and structure, promotional materials, an application form, a conduction sessions guide, a client activity workbook, and an evaluation survey were developed. For the training program, the necessary structure and pedagogical materials were developed to train professionals for engagement in the personalized career management and development program: My Career – Career Accelerator@ISCAP.

The project's implementation unfolded in three phases: Pilot 1, Pilot 2, and Final Version. In the initial phases, an iterative process of execution, evaluation, analysis, reflection, and refinement occurred, culminating in the final version.

In total, ten clients were served, 36 sessions were conducted, and three technicians were trained under the My Career – Career Accelerator@ISCAP personalized career management and development program.

Keywords: Career management; Professional transition; Self-career management; Employability; Job searching; Employability service.

Índice geral

Introdução	1
Capítulo I – Metodologia do Projeto	4
1 Metodologia do Projeto de Intervenção.....	5
Capítulo II – Caracterização da Entidade Acolhedora do Projeto.....	9
2 Instituto Superior de Contabilidade do Porto (ISCAP I P. Porto)	10
2.1 Gabinete Alumni e Carreira (GAC)	11
Capítulo III – Conceção do Projeto	13
3 Ponto de Partida.....	14
3.1 Pedido do Cliente	14
3.1.1 Objetivos	14
3.1.2 Público-alvo	15
3.1.3 Recursos Disponíveis.....	15
3.1.4 Prazo de Elaboração e Execução do Projeto.....	16
3.2 Análise Teórica	16
3.2.1 Gestão e Desenvolvimento de Carreira	16
3.2.1.1 Autogestão de Carreira	18
3.2.2 Orientação de Carreira	20
3.2.2.1 Aconselhamento de Carreira.....	22
3.2.3 Serviços de Gestão de Carreira nas Instituições de Ensino	25
3.3 Análise de Mercado (<i>Benchmarking</i>).....	30
3.4 Análise dos Resultados.....	30
4 Configuração Exata da Necessidade	31
5 Proposta de Projeto.....	33

5.1	Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira.....	34
5.2	Programa de Capacitação para técnico(a) no Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira.....	36
Capítulo IV – Planejamento.....		40
6	Planeamento	41
6.1	Estratégia.....	41
6.2	Piloto 1 - Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira.....	42
6.2.1	Nome do Programa	42
6.2.2	Objetivo	42
6.2.3	Público-alvo	43
6.2.4	Recursos.....	43
6.2.5	Divulgação e Captação de Clientes.....	43
6.2.6	Programa de Atendimento	44
6.2.7	Coleta de Dados e Avaliação	46
6.3	Cronograma.....	46
Capítulo V – Implementação		47
7	Implementação.....	48
7.1	Implementação do Piloto 1 - Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira.....	48
7.1.1	Divulgação e Captação de Clientes – Piloto 1	48
7.1.2	Programa de Atendimento – Piloto 1	49
7.1.3	Análise e Reflexão – Piloto 1	51
7.1.4	Reelaboração – Piloto 1	55

7.2	Implementação do Piloto 2 - Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira My Career.....	55
7.2.1	Divulgação e Captação de Clientes – Piloto 2.....	55
7.2.2	Programa de Atendimento – Piloto 2.....	56
	Sessão de atendimento 1 – Piloto 2	58
	Sessão de atendimento 2 – Piloto 2	59
	Sessão de atendimento 3 – Piloto 2	59
	Sessão de atendimento 4 – Piloto 2	59
7.2.3	Análise e Reflexão – Piloto 2	60
7.2.4	Reelaboração – Piloto 2	60
7.3	Implementação da Versão Final do Projeto	61
	Programa de Capacitação para Técnico(a) no Programa My Career – Career Accelerator@ISCAP	61
7.3.1	Divulgação e receção de candidaturas	62
7.3.2	Formação Inicial	62
7.3.3	Prática de Atendimento.....	64
7.3.4	Follow-up.....	64
7.3.5	Encerramento	65
	Capítulo VI – Avaliação.....	66
8	Avaliação do Projeto	67
8.1	Indicadores de Implementação do Projeto	67
8.1.1	Indicadores de Implementação do Programa de Atendimento My Career – Career Accelerator@ISCAP.....	67
8.1.2	Indicadores de Implementação do Programa de Capacitação My Career – Career Accelerator@ISCAP.....	69

8.2	Indicadores da Realização do Objetivo	71
8.2.1	Procedimentos e Instrumentos	71
8.2.2	Experiência do Cliente	72
	Experiência do cliente no programa de atendimento.....	72
	Experiência do participante no programa de capacitação	73
8.2.3	Sustentabilidade	73
8.3	Apresentação dos Resultados	74
	Programa de Atendimento My Career – Career Accelerator@ISCAP	74
	Programa de Capacitação My Career – Career Accelerator@ISCAP.....	77
	Conclusões	81
	Referências bibliográficas.....	85
9	Bibliografia.....	86
	Apêndices.....	93
	Apêndice I – Ficha técnico-metodológica do pedido do cliente.....	94
	Apêndice II – Guião de entrevista ao cliente Gabinete <i>Alumni</i> e Carreira	96
	Apêndice III – Cronograma de atividades sugerido pelo cliente Gabinete <i>Alumni</i> e Carreira	99
	Apêndice IV – Ficha técnico-metodológica da análise teórica.....	100
	Apêndice V – Ficha técnico-metodológica da análise de mercado (benchmarking)	101
	Apêndice VI – Dados coletados na análise de mercado (<i>benchmarking</i>).....	103
	Apêndice VII – Peça de divulgação – Piloto 1	106
	Apêndice VIII – Guia de atendimento – Piloto 1	107
	Apêndice IX – Dados coletados na implementação do Piloto 1	114
	Apêndice X – Peça de divulgação – Piloto 2.....	118

Apêndice XI – Guia de atendimento – Piloto 2	119
Apêndice XII – Dados coletados na implementação do Piloto 2	134
Apêndice XIII – Compilação de dados, análise e reflexão do Piloto 2	137
Apêndice XIV – Peça de divulgação do programa de atendimento – Versão final..	139
Apêndice XV – Guia de atendimento – Versão final	140
Apêndice XVI – Caderno de atividades do cliente do programa de atendimento	157
Apêndice XVII – Formulário de inscrição para o programa de atendimento.....	163
Apêndice XVIII – Modelo de e-mail de resposta à inscrição no programa de atendimento.....	167
Apêndice XIX – Inquérito de avaliação do programa de atendimento.....	169
Apêndice XX – Peça de divulgação do programa de capacitação.....	181
Apêndice XXI – Formulário de candidatura para o programa de capacitação	182
Apêndice XXII – Modelo de e-mail de resposta à candidatos ao programa de capacitação	186
Apêndice XXIII – Apresentação utilizada no programa de capacitação	188
Apêndice XXIV – Inquérito de avaliação do programa de capacitação	219
Apêndice XXV – Candidaturas para o programa de capacitação.....	238
Apêndice XXVI – Inscrições no programa de atendimento	247
Apêndice XXVII – Respostas do inquérito de avaliação do programa de atendimento	260
Apêndice XXVIII – Respostas do inquérito de avaliação do programa de capacitação	270
Apêndice XXIX – Modelo de e-mail de resposta à candidatos em fila de espera para o programa de atendimento.....	284
Apêndice XXX – Apresentação do programa de capacitação	286

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Esquema metodológico de desenvolvimento do projeto</i>	8
Figura 2 <i>Organograma do ISCAP</i>	11
Figura 3 <i>Ciclo de desenvolvimento de carreira</i>	24
Figura 4 <i>Análise SWOT configuração exata da necessidade</i>	33
Figura 5 <i>Esquema dos temas trabalhados nas sessões de atendimento</i>	35
Figura 6 <i>Esquema das fases da capacitação com respectivas pautas</i>	38
Figura 7 <i>Planeamento das fases de implementação do projeto de intervenção</i>	42
Figura 8 <i>Esquema da implementação da divulgação e captação de clientes – Piloto 1</i>	49
Figura 9 <i>Esquema da estrutura do programa de atendimento - Piloto 1</i>	50
Figura 10 <i>Esquema da implementação da divulgação e captação de clientes - Piloto 2</i>	56
Figura 11 <i>Esquema da estrutura do programa de atendimento - Piloto 2</i>	58
Figura 12 <i>Esquema do processo de implementação do programa de capacitação</i>	62
Figura 13 <i>Caracterização e motivação dos clientes atendidos pelo programa de atendimento</i>	69
Figura 14 <i>Caracterização e motivação dos participantes no programa de capacitação</i>	70
Figura 15 <i>Experiência percebida pelo cliente com relação ao programa de atendimento</i>	72
Figura 16 <i>Experiência percebida pelo participante no programa de capacitação</i> .	73
Figura 17 <i>Apresentação dos resultados dos benefícios percebidos pelos clientes do programa de atendimento</i>	75
Figura 18 <i>Apresentação dos resultados da avaliação das atividades propostas no programa de atendimento</i>	76

Figura 19 <i>Apresentação dos resultados de satisfação e expectativa dos clientes do programa de atendimento.....</i>	77
Figura 20 <i>Apresentação dos resultados da avaliação da formação inicial, follow-up e encerramento do programa de capacitação.....</i>	78
Figura 21 <i>Apresentação dos resultados da avaliação da prática de atendimento no programa de capacitação.....</i>	79
Figura 22 <i>Apresentação dos resultados dos benefícios percebidos pelos participantes do programa de capacitação.....</i>	80

Índice de Tabelas

Tabela 1 <i>Fases das metodologias de projeto PMBOK e Investigação-ação</i>	7
Tabela 2 <i>Cronograma do projeto de intervenção – Programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira</i>	36
Tabela 3 <i>Cronograma do programa de capacitação para técnico(a) do programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira</i>	39
Tabela 4 <i>Estrutura geral do programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira</i>	44
Tabela 5 <i>Cronograma geral de implementação e encerramento do projeto de intervenção</i>	46
Tabela 6 <i>Análise e reflexão dos dados coletados na implementação do Piloto 1</i>	53
Tabela 7 <i>Indicadores da implementação do programa de Atendimento</i>	68
Tabela 8 <i>Indicadores da implementação do programa de capacitação</i>	70
Tabela 9 <i>Procedimentos e instrumentos do programa My Career - Career Accelerator@ISCAP</i>	71

Lista de abreviaturas

PMBOK - Project Management Body of Knowledge

ISCAP | P. Porto – Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

GAC – Gabinete Alumni e Carreira

PMI - Project Management Institute

CV - Curriculum vitae

UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

RH – Recursos Humanos

CAS - Complex Adaptive Systems

Com o avanço tecnológico, o mercado de trabalho passa por mudanças significativas, que têm impacto nos empregos e profissões, gerando instabilidade no cenário profissional. Diante dessa realidade, os profissionais têm adaptado sua perspectiva em relação à carreira, deixando de estabelecer objetivos a longo prazo e passando a focar-se em metas de curto e médio prazo. Essa flexibilidade também lhes tem proporcionado a liberdade para explorar diversas possibilidades, de forma a agregar valor em termos de ganhos financeiros, desenvolvimento pessoal e bem-estar (Fórum Económico Mundial, 2020). Diante desse contexto, a gestão e o desenvolvimento de carreira passam a requerer um profundo questionamento e mudanças para acompanhar as transformações no mundo do trabalho (Fiorini et al., 2016).

Os indivíduos são cada vez mais responsáveis pela gestão das suas próprias carreiras, o que exige uma análise constante da empregabilidade e perspectivas profissionais (Cembranel et al., 2022). Nesse contexto, a autogestão de carreira surge como um processo em que os indivíduos desenvolvem, implementam e monitorizam objetivos e estratégias para o desenvolvimento profissional (Hirschi & Koen, 2021).

Seguindo esta tendência, o presente projeto de intervenção tem como objetivo desenvolver, implementar e avaliar um programa que promova e impacte, de forma positiva, fatores como empregabilidade e autogestão de carreira em estudantes e *alumni* do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP | P. Porto).

No decorrer do documento será apresentado: metodologia do projeto; caracterização da entidade acolhedora; conceção, planeamento e implementação do projeto; avaliação, resultados e discussão; e conclusão.

A metodologia utilizada no projeto teve por base o PMBOK *guide* e a investigação-ação, e o Gabinete Alumni e Carreira (GAC) é o responsável por acolher este projeto. A conceção do projeto foi desenvolvida a partir do pedido do cliente (GAC), análise teórica e análise de mercado. Após considerar os três pontos citados, formulou-se uma proposta de projeto que consiste num programa de atendimento personalizado de gestão de carreira direcionado a alunos e *alumni* ISCAP que tem como principal objetivo apoiar estudantes e profissionais em processo de transição de carreira, que compreende profissionais na procura de (re)colocação no mercado de trabalho, que pretendem ou encontram-se em processo de mudança de área de atuação profissional e estudantes à procura do primeiro

emprego ou estágio, ou até mesmo em fase exploratória, que pretendem perceber as saídas profissionais para sua área de estudo.

O programa foi desenvolvido a partir de práticas de orientação profissional como o aconselhamento de carreira, e tem como principais objetivos o reconhecer as próprias competências (autoconhecimento), conhecer o mercado de trabalho, (re)elaborar objetivos profissionais e planejar ações para alcançar tais objetivos; e incentivar o desenvolvimento de competências como a autoeficácia, autonomia e autoconfiança que são essenciais para gerir de forma eficiente a própria carreira.

O projeto foi planejado e implementado em três diferentes fases, onde em cada fase ocorreu a execução, análise, reflexão e reelaboração, culminando com uma versão final que também foi implementada e avaliada. A avaliação, resultados obtidos e discussão estão presentes no capítulo VI, e para finalizar a conclusão é apresentada no capítulo VII.

CAPÍTULO I – METODOLOGIA DO PROJETO

1 Metodologia do Projeto de Intervenção

A metodologia adotada para o desenvolvimento deste projeto foi baseada no *Project Management Body of Knowledge* (Project Management Institute, 2021) articulada a partir da lógica da investigação-ação, onde o processo desenvolve-se em ciclos que desencadeiam novas espirais de experiências de ação reflexiva (A. Pereira & Oliveira, 2021).

O Project Management Body of Knowledge (PMBOK) é um guia reconhecido internacionalmente para a gestão de projetos. Este guia é publicado pelo Project Management Institute (PMI) e descreve as melhores práticas, processos e terminologia relacionados à gestão de projetos. Usualmente o desenvolvimento do projeto é dividido em fases que possibilitam uma maior compreensão e controlo de cada uma das etapas e respetivos processos (Project management Institute, 2021).

Iniciação: onde ocorre a realização de processos para definir um novo projeto ou uma nova fase de um projeto existente. Momento em que o projeto é concebido e autorizado.

Planeamento: o plano detalhado do projeto é desenvolvido. Esta etapa inclui a definição do escopo do projeto, a criação da estrutura analítica do projeto, o estabelecimento de metas e objetivos, a identificação de atividades e tarefas, a estimativa de recursos, tempo e custos, o desenvolvimento de um cronograma, a elaboração de um plano de gestão de riscos e a definição de uma estratégia de comunicação.

Execução: o planeamento é colocado em prática. Os recursos são alocados, as tarefas são executadas, as comunicações são estabelecidas e o controlo do progresso é realizado.

Monitorização e Controlo: o desempenho do projeto é monitorizado e controlado. São realizadas medições de progresso em relação ao plano, os riscos são monitorizados e geridos, as mudanças são avaliadas e controladas, e as ações de correção são implementadas mediante necessidade.

Encerramento: o projeto é concluído e formalmente encerrado. São realizadas atividades de encerramento, como a finalização de documentação, a revisão do projeto, a celebração de conquistas e a entrega do produto final ao cliente. Também são documentadas lições aprendidas e realizadas avaliações de desempenho.

É importante ressaltar que as fases estão interligadas, podendo acontecer de forma paralela ou simultânea.

Por sua vez a metodologia da Investigação-Ação é uma metodologia de investigação orientada para a melhoria da prática. A Investigação-Ação é baseada na premissa de que a pesquisa e a ação prática podem ser integradas para gerar conhecimento significativo e promover mudanças efetivas (Moura, 2003). Com respeito ao processo metodológico, podemos considerar um conjunto de fases (Moura, 2003; Oliveira da Fonseca, 2012).

Identificação do problema: identificação e definição do problema.

Planeamento: formulação de um plano de ação, o que poderá envolver a definição de metas, estratégias de implementação e critérios de avaliação.

Implementação: execução das ações planejadas e recolha de dados relevantes durante o processo.

Análise dos dados: os dados coletados são analisados para obter *insights* e compreensão sobre o problema e as ações realizadas. Isso pode envolver métodos qualitativos e/ou quantitativos.

Reflexão crítica: reflexão sobre os resultados e respetiva significância, considerando os objetivos iniciais e o contexto mais amplo. Essa reflexão crítica é fundamental para informar futuras ações.

Reformulação: proceder à reformulação da ação integrando possíveis melhorias.

Conforme citado anteriormente, o processo desenvolve-se em ciclos que desencadeiam novas espirais de experiências de ação reflexiva (A. Pereira & Oliveira, 2021).

A tabela seguinte traz um comparativo entre as respetivas fases das metodologias de projeto PMBOK e investigação-ação.

Tabela 1

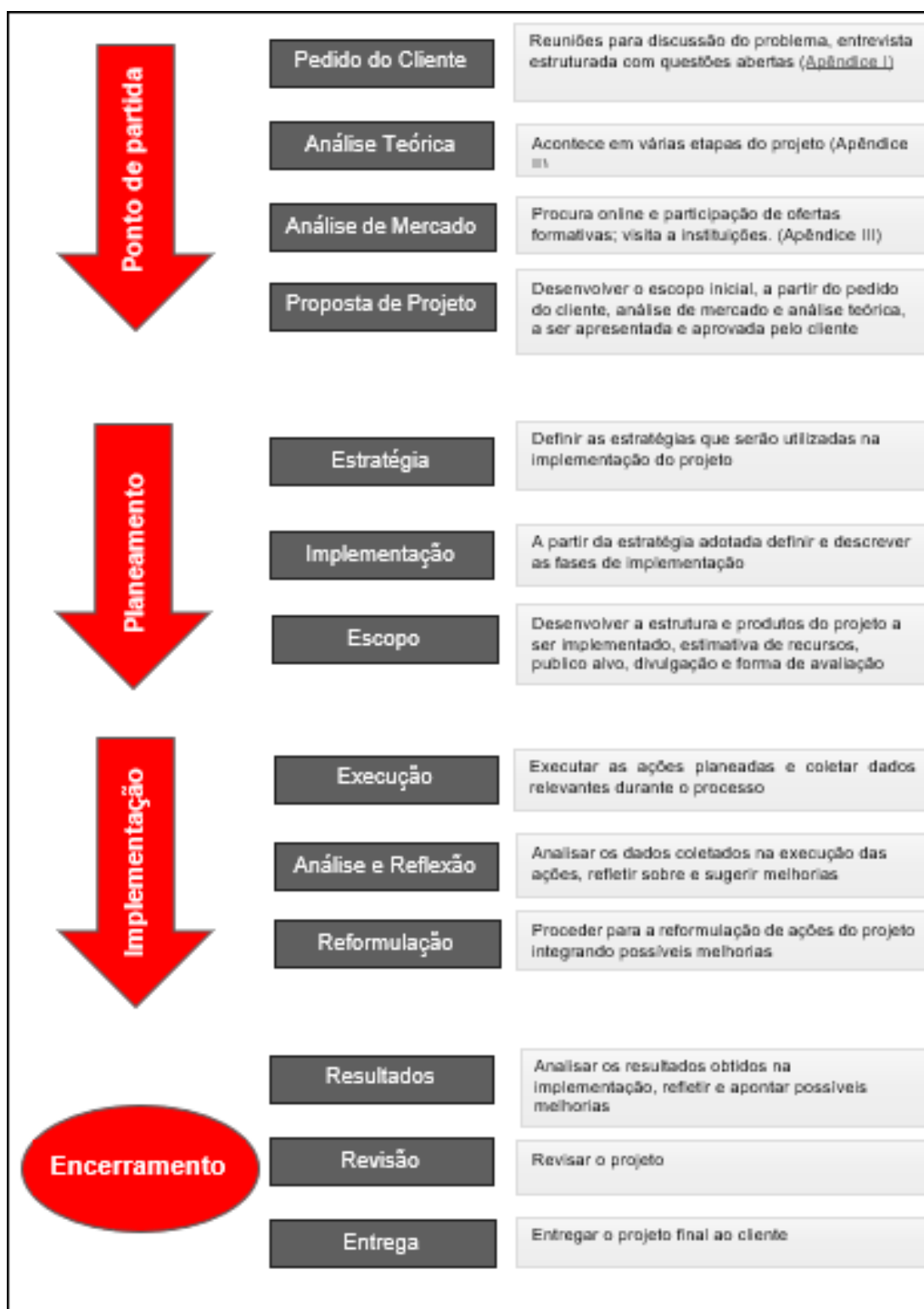
Fases das metodologias de projeto PMBOK e Investigação-ação

Metodologias		
PMBOK	Investigação-ação	
Iniciação	Identificação do problema	
Planeamento	Planeamento	
Fases	Execução	Implementação
	Monitorização e controlo	Análise dos dados
	Encerramento	Reflexão crítica
	Reformulação	

De seguida apresento o esquema metodológico referente ao presente projeto de intervenção.

Figura 1

Esquema metodológico de desenvolvimento do projeto



CAPÍTULO II – CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA DO PROJETO

2 Instituto Superior de Contabilidade do Porto (ISCAP | P. Porto)

O ISCAP tem como data de fundação o ano de 1986, sendo que em 1988 passa a integrar o Instituto Politécnico do Porto. Desde 1995 o ISCAP está situado em São Mamede da Infesta (Município de Matosinhos) junto do Campus Universitário de Asprela, nas proximidades do Hospital São João. Ocupando uma área de 10.736 m², suas instalações contam com uma biblioteca, dois auditórios, três anfiteatros, uma sala de atos, centros de informática, laboratórios de línguas e multimédia, laboratório de marketing digital, uma cantina, três bares, um restaurante e repartições administrativas, salas de estudo e espaços de *corworking*, além, é claro, das salas de aula onde são ministradas as aulas presenciais. Essas instalações acomodam cerca de 4603 estudantes, 146 professores e 66 funcionários e estão preparadas para o acolhimento de portadores de deficiências.

A comunidade de estudantes é formada por estudantes a tempo integral, com dedicação exclusiva a graduação ou formação, e estudantes trabalhadores, que dividem sua rotina entre trabalho e estudo. É também importante sublinhar que a maior parte destes estudantes são nacionais e que o número de estudantes internacionais tem aumentando, uma vez que a internacionalização é um dos quatro pilares fundamentais da política do ISCAP.

O ISCAP apresenta uma diversificada oferta formativa, distribuída por licenciaturas, mestrados, pós-graduações e Cursos Técnicos Superiores Profissionais na área de ciências empresariais e tem como objetivo criar uma estreita relação com o meio envolvente, adaptando-se a uma realidade em constante mutação, através da utilização de novas metodologias e, principalmente, através da adoção de uma nova atitude no ensino. Neste sentido, a constante preocupação com a qualidade do ensino bem como com os profissionais aqui formados, desenvolve parcerias com instituições públicas e privadas, a nível nacional e internacional.

O ISCAP tem como visão os seguintes elementos: inovação, experiência e responsabilidade social, continuando a assumir-se como uma instituição de referência no ensino superior.

Com a intenção de atender a necessidades atuais e futuras, a política da Presidência do ISCAP assenta em quatro pilares fundamentais: ensino/formação, investigação, internacionalização e prestação de serviços à comunidade. Estes pilares são suportados

por uma estrutura orgânica que contemplam três grandes áreas: órgãos de gestão, serviços e apoio a comunidade. Essa estrutura é apresentada no organograma seguinte.

Figura 2

Organograma do ISCAP



Nota: Imagem adaptada de Organograma do ISCAP, por ISCAP, 2023, <https://www.iscap.ipp.pt/iscap/organica/OrganogramaISCAP.png>

De entre os serviços prestados pela instituição, encontra-se o GAC e Carreira que tem como função apoiar e impulsionar a relação de antigos estudantes ISCAP com a instituição e entre si.

2.1 Gabinete Alumni e Carreira (GAC)

O GAC e Carreira (GAC) é um serviço do ISCAP dedicado a todos aqueles que estudaram, se diplomaram ou trabalharam neste Instituto. A missão deste gabinete é garantir que a relação entre o ISCAP e os seus *alumni* (antigos estudantes e ex-colaboradores) se mantém ativa e é sustentada numa lógica de valor acrescentado mútuo. O ISCAP é o resultado de todos os que por aqui passaram e que cada pessoa que por aqui passou também leva consigo o ISCAP na sua história.

A partir da dinamização de atividades orientadas para os *alumni* (diplomados ISCAP) e *pré-alumni* (estudantes finalistas), o GAC pretende fomentar a conexão de diplomados com o ISCAP e entre si, e ainda, facilitar o acesso ao mercado de trabalho e a oportunidades de carreira; estimular a aprendizagem ao longo da vida e consolidar uma forte rede de contatos que fomentes a progressão de carreira.

Como público potencial *alumni*, podem ser considerados mais de 120 mil diplomados ISCAP, sendo que destes, apenas 2.000 se encontram registados como *alumni* e 3.176 inscritos na rede fechada no *LinkedIn*.

O GAC tem como missão acompanhar de perto o trajeto profissional dos *pré-alumni* e *alumni* ISCAP, favorecer o desenvolvimento da sua carreira e reforçar os laços que os unem à Escola.

CAPÍTULO III – CONCEÇÃO DO PROJETO

3 Ponto de Partida

O GAC iniciou sua trajetória com o intuito de acompanhar os ex-estudantes da instituição (ISCAP) tendo como base a constante preocupação de proporcionar apoio tanto no processo de empregabilidade como no de gestão e desenvolvimento de carreira. Neste primeiro momento, o contato com os estudantes durante o período de graduação, pós-graduação e mestrado não era contemplado. Com o passar do tempo percebeu-se a necessidade de estabelecer um vínculo prévio, durante a graduação, para que o contato com os diplomados ISCAP fosse mais eficaz. Sendo assim, desde há dois anos, além do contato com os *alumni* (ex-estudantes), foram concebidos programas que abrangem os pré *alumni* (estudantes), como por exemplo o incentivo e auxílio na criação e desenvolvimento do perfil *LinkedIn*.

Nestas atividades percebeu-se a necessidade de trabalhar as competências transversais, competências essas que são exponencialmente mais valorizadas no mercado de trabalho tornando-se diferenciadoras no fator empregabilidade e gestão de carreira. Com o intuito de atender a esta necessidade o GAC solicita o desenvolvimento deste projeto piloto que visa promover atividades que auxiliem os estudantes ISCAP a desenvolver competências transversais, preparando-os e munindo-os de ferramentas para o mercado de trabalho.

Para melhor perceber a potencialidade do projeto em questão, para além do pedido do cliente, optou-se pela realização de uma análise teórica e de mercado (*benchmarking*). Assim, será posteriormente possível perceber a concepção do projeto, partindo do pedido do cliente, passando pela análise teórica e dos produtos já existentes no mercado.

3.1 Pedido do Cliente

Nesta fase do projeto procurou-se compreender e elaborar o pedido do cliente, reunindo informações sobre as necessidades, os objetivos, o público-alvo, os recursos disponíveis e o prazo para elaboração e execução do projeto. Foram realizadas reuniões para apresentação e discussão da ideia inicial bem como a realização de uma entrevista estruturada com a coordenadora do GAC e a coordenadora do curso de licenciatura de recursos humanos ((Apêndice I))

3.1.1 Objetivos

A partir do levantamento da necessidade, podemos colocar como os objetivos do projeto:

- a) Potenciar o sucesso, na inserção no mercado de trabalho, dos atuais estudantes quando transitarem para *alumni*;
- b) Facilitar a inserção de mercado dos diplomados ISCAP (*alumni*);
- c) Potenciar o perfil *alumni* ISCAP no mercado de trabalho;
- d) Potenciar o reconhecimento do perfil *alumni* no mercado de trabalho;
- e) Valorizar o papel do GAC no ISCAP (na perspectiva de toda a comunidade interna: estudantes, docentes, trabalhadores não docentes, órgãos de gestão);
- f) Valorizar o papel do GAC no ISCAP (na perspectiva da comunidade externa: *alumni*, entidades empregadoras e potenciais candidatos ao ISCAP);
- g) Alcançar estes objetivos com o lançamento de um programa de desenvolvimento de competências.

Para concluir, o pedido do cliente é pautado no desenvolvimento de um programa de desenvolvimento de competências transversais impactante, inovador, sustentável e tendo como base ações simples de fácil implementação e onde os resultados possam ser medidos e avaliados.

3.1.2 Público-alvo

O público-alvo compreende-se todos os estudantes matriculados no ISCAP (2022), ou seja, 4.603 estudantes distribuídos nas diferentes ofertas formativas e ex-estudantes (*alumni*), sendo este um público de 120 mil diplomados ISCAP.

3.1.3 Recursos Disponíveis

Dos recursos disponíveis para o desenvolvimento e implementação do projeto destacaram-se os recursos humanos, físicos e de *networking* inerentes ao ISCAP.

Como recursos físicos podemos citar: salas de aula, auditórios, laboratórios, equipamentos e jardim exterior. É importante mencionar o fato de dispor de um ecossistema universitário, modelo que grandes empresas mundialmente reconhecidas têm adotado de forma a aumentar a produtividade e satisfação dos seus trabalhadores.

Relativamente aos recursos humanos devem ser considerados professores, funcionários, estudantes, ex-estudantes, prestadores de serviços, ou seja, todos que fazem parte da comunidade ISCAP e que possuem disponibilidade e interesse para tal.

Acredito ser fulcral considerar o recurso de *networking* (rede de contatos), uma vez que a instituição torna possível a construção de inúmeras parcerias tanto internas como externas.

3.1.4 Prazo de Elaboração e Execução do Projeto

Com relação ao prazo de entrega, a expectativa é que em nove meses o projeto seja criado, desenvolvido, implementado e os resultados sejam analisados. É importante citar que serão realizadas reuniões mensais para acompanhar o desenvolvimento do projeto, apontando possíveis alterações e melhorias. Os prazos e respetivos descritivos sugeridos pelo cliente podem ser verificadas no apêndice III.

3.2 Análise Teórica

O objetivo central da análise teórica é servir de base orientadora para elaboração do projeto bem como para análise e interpretação dos resultados recolhidos. Para esta análise teórica focou-se em três temas: gestão e desenvolvimento de carreira, orientação de carreira e serviços de gestão de carreira nas instituições de ensino.

3.2.1 Gestão e Desenvolvimento de Carreira

A evolução tecnológica está a mudar o mercado de trabalho, empregos e profissões que estão a sofrer profundas transformações, algumas profissões extinguem-se e outras são criadas. Esta instabilidade faz com que os profissionais mudem sua forma de pensar a carreira, passando a forçar-se nos objetivos de curto e médio prazo, em detrimento dos de longo prazo. Esses profissionais também se sentem mais à vontade para experimentar diferentes possibilidades a fim de encontrar algo que lhes acrescente mais valor, quer seja sob ponto de vista financeiros, bem como desenvolvimento pessoal e bem-estar (Fórum Económico Mundial, 2020). A transformação no mundo do trabalho passa a exigir profunda reflexão e mudança no processo de gestão e desenvolvimento de carreira (Fiorini et al., 2016).

A necessidade de uma mudança de paradigma é marcada pela transição de uma abordagem reducionista para uma abordagem complexa às organizações a fim de se adaptarem de forma mais eficiente às mudanças no seu ambiente (Sapir, 2019). Os sistemas complexos adaptam-se às mudanças no seu ambiente e, por isso são chamados de sistemas adaptativos complexos (CAS). O CAS pode ser definido como um sistema

altamente adaptável, auto-organizado, interrelacionado, interdependente e que se comporta como um todo unificado constituído por agentes semiautónomos com liberdade para agir de acordo com um conjunto de regras simples de forma a maximizar objetivos específicos. Este sistema aprende com a experiência e ajusta-se às mudanças no ambiente (Rapuano & Valickas, 2021).

Uma vez que o desenvolvimento contínuo dos recursos humanos é mais necessário do que nunca no atual contexto laboral, compreender os mecanismos por trás do autodesenvolvimento dos colaboradores é de importância vital para os profissionais de Recursos Humanos (RH) pois permitem a elaboração de programas e ações mais assertivas que contribuam para o desenvolvimento e adaptação do capital humano tão essencial ao sucesso organizacional. Compete aos profissionais de RH questionarem-se qual o papel das organizações na gestão de carreira de seus trabalhadores a fim de satisfazer suas necessidades emergentes, garantindo simultaneamente a sua própria vantagem competitiva (Rapuano & Valickas, 2021).

As carreiras burocráticas tradicionais, caracterizadas por uma ascensão vertical e por um planeamento de longo prazo, passam a ser substituídas por carreiras mais individualizadas e diversificadas, onde os limites, como um todo, deixam de existir. Tornam-se assim, pouco previsíveis e pautadas pela fluidez, subjetividade e multidimensionalidade. A flexibilidade, adaptabilidade e capacidade de aprendizagem passam a ocupar um papel central em todos os agentes (organizações, instituições de ensino, indivíduos e governo) (Rapuano & Valickas, 2021).

A aprendizagem contínua, o estabelecimento de objetivos profissionais e pessoais e a implementação de estratégias adequadas para alcançar os objetivos definidos passam a ser essenciais para que o indivíduo possa sobreviver e crescer em um ambiente de trabalho acelerado e em constante mudança (Kinkar et al., 2019). Apesar da iniciativa partir do indivíduo, os ambientes de trabalho e social deve apoiar e incentivar o seu desenvolvimento através do apoio de supervisores, colegas de trabalho, família e amigos. A organização, por sua vez, deverá oferecer um plano de carreira e desenvolvimento que auxilie neste processo, desde a oferta de ações formativas até as possibilidades de crescimento dentro da organização. Ou seja, o sucesso na carreira depende da combinação de fatores internos e externos, onde deve existir o desejo de crescimento do indivíduo

demonstrado através da sua iniciativa e um ambiente organizacional e social que permita e incentive tal crescimento (Behrendt et al., 2021a; Cardoso, 2017; Xu et al., 2021).

A teoria cognitiva social propõe que o desenvolvimento da carreira seja influenciado por fatores cognitivo-individuais, tais como a autoeficácia, a expectativa de resultados e os objetivos. Sendo que a autoeficácia se refere à avaliação das suas próprias capacidades para organizar e executar as ações necessárias para alcançar um desempenho específico, a expectativa de resultados é a crença individual sobre as consequências ou efeitos de seus comportamentos e os objetivos são especificados em termos da determinação de alguém para se envolver num comportamento específico. Por sua vez, os fatores cognitivo-individuais são impactados por fatores externos onde a presença de apoio (e a ausência de barreiras) pode fortalecer a autoeficácia e potenciar a autogestão proativa da carreira. O apoio ao desenvolvimento pode incluir questões como encorajamento, disponibilização de modelos, conselhos e persuasão sobre o valor do desenvolvimento, disponibilização de tempo, recursos, informação, assistência e recompensas para a participação (Xu et al., 2021).

Sob uma perspectiva mais ampla, todos os agentes do sistema de carreira (indivíduos, organizações, instituições de ensino, mercado de trabalho, governo) são autónomos, mas inter-relacionados e procuram alcançar os seus próprios objetivos. Os governos acrescentam regulamentações ao sistema de carreiras, incentivando a empregabilidade, educação e desenvolvimento, as instituições de ensino preparam uma força de trabalho qualificada, os indivíduos tomam decisões sobre sua direção futura dentro ou fora das organizações, os empregadores contratam, desenvolvem, promovem e capacitam funcionários (Rapuano & Valickas, 2021).

3.2.1.1 Autogestão de Carreira

A diminuição na estabilidade do emprego e a necessidade de uma análise constante da capacidade de empregabilidade e perspectiva de carreira por parte do indivíduo, tornam os indivíduos cada vez mais responsáveis pelas suas próprias carreiras (Cembranel et al., 2022), onde o desenvolvimento bem-sucedido da carreira requer um aumento da autogestão da carreira, que pode ser definida como um processo pelo qual os indivíduos desenvolvem, implementam e monitorizam objetivos e estratégias de carreira. A autogestão de carreira, ou gestão pessoal de carreira, foca-se em comportamentos que envolvem aspiração e esforço para iniciar a mudança em si mesmo e/ou no ambiente,

comportamentos esse que são proativos (vs. reativos), orientados para a mudança (vs. com o objetivo de preservar o status quo), e focados no futuro (vs. focados nas circunstâncias atuais) (Hirschi & Koen, 2021b).

Apesar de existir uma gama de modelos teóricos relacionados a autogestão de carreira, podemos afirmar que há um consenso no que se refere a importância das crenças de autoeficácia, autoconhecimento, exploração de carreiras, definição de objetivos, planejamento e *networking* (Alvarenga et al., 2019; Boucinha et al., 2021; Kinkar et al., 2019; UNESCO, 2002).

A autoeficácia na carreira é definida como a crença na capacidade de melhorar e desenvolver a carreira e de calcular com precisão a probabilidade de resultado dos seus esforços de desenvolvimento. Um ambiente que suporte a aprendizagem e o desenvolvimento deve ajudar a reforçar a confiança no desenvolvimento e na crença de que os resultados favoráveis resultarão desse apoio (Vieira & Theotônio, 2018).

Outra questão a ser considerada é a motivação da carreira, a motivação dos colaboradores para se desenvolverem nos seus empregos e carreiras. A motivação da carreira é a força motriz no envolvimento dos trabalhadores nas atividades de desenvolvimento de carreira, sendo que este envolvimento parte da clareza de objetivos de carreira, da identificação dos seus pontos fracos e fortes, da percepção do estágio em que estão na carreira e de quais as ações a serem tomadas para que os seus objetivos sejam alcançados (Boucinha et al., 2021).

A autogestão de carreira requer o desenvolvimento de certas competências e atitudes, por parte do indivíduo, que o ajudam a reunir, analisar e organizar informações pessoais, educativas e profissionais, bem como tomar decisões e planejar e executar transições entre diferentes etapas ou áreas profissionais. O desenvolvimento dessas competências tem impacto nos resultados educacionais, econômicos, relacionados com emprego e no âmbito social. Além disso, o aumento das competências de gestão de carreira melhora a motivação dos jovens para estudar, dar continuidade aos estudos, auxilia às escolhas de carreira mais conscientes e assertivas e estão relacionadas à percepção de autoeficácia, desempenho profissional e competitividade, contribuindo para o sucesso profissional percebido (Kinkar et al., 2019).

Serviços de orientação profissional e de carreira desempenham um papel crucial no desenvolvimento de competências de gestão de carreiras – o objetivo dos serviços de orientação profissional é contribuir para aumentar as competências e os conhecimentos das pessoas, para que estas sejam capazes de gerir a sua carreira de forma eficaz (Kinkar et al., 2019).

3.2.2 Orientação de Carreira

Processos de orientação e de aconselhamento profissionais estão cada vez mais presentes nas organizações, principalmente nas mais competitivas e dinâmicas, que percebem a influência destes processos na retenção e promoção de talentos bem como no desempenho e comprometimento de seus trabalhadores para com os objetivos da empresa. No que se refere aos trabalhadores, essas ações impactam diretamente no seu comprometimento, bem-estar e motivação profissional, enquanto para a organização torna-se um diferencial competitivo pois contribui para a formação de um profissional mais empreendedor e capacitado para interagir num ambiente organizacional complexo e mutável, de grandes desafios e oportunidade (Calvosa et al., 2021).

Orientação profissional pode ser compreendida como um instrumento orientador que visa propiciar a um ou mais indivíduos, uma oportunidade para pensar ou repensar o(s) seu(s) futuro(s), por meio de um planejamento profissional, conhecimento de mundo e alinhamento aos valores de sua organização. É um processo instrucional sobretudo de aconselhamentos e de orientações, mas que também envolvem debates, sistematizações, recomendações e escolhas que abordem necessidades, subsistência, desejos, aspirações, ponderações, comparações, consumo, ocupações, sonhos, preocupações, desafios e transições (Calvosa et al., 2021; Silva, 2010). Dentre os resultados de aprendizagem do processo de orientação profissional, destacam-se as capacidades de uma pessoa determinar os seus interesses e pontos fortes, relacionar-se com percursos educativos e mundo profissional, recolher informações relevantes, tomar decisões educativas e profissionais estruturadas e executá-las (Kinkar et al., 2019).

É importante citar que apesar dos benefícios reconhecidos num processo de orientação profissional o mesmo pode gerar interesses que conflitem entre e dilemas éticos, nos quais o profissional responsável poderá ter de gerenciar não apenas o processo, mas também, sentimentos, dúvidas, ceticismo e relacionamentos, envolvendo múltiplos interesses (Hirschi & Koen, 2021).

Atualmente, é possível identificar alguns modelos formais utilizados no processo de orientação e desenvolvimento de carreira nas organizações, sendo as abordagens mais utilizadas o *coaching*, *mentoring* e *career counseling*. Com base em Calvosa (2021) e Silva (2010), de forma a perceber a viabilidade da aplicação nos diferentes contextos, ou seja, analisar o contexto e perceber qual técnica terá um impacto mais positivo.

Coaching compreende-se como um processo de orientação, em geral, individual e personalizado, visando uma mudança de atitudes, desenvolvimento, seleção e fortalecimento de competências, definição de metas e objetivos e planejamento de estratégias a serem utilizadas para alcançar esses objetivos profissionais. O indivíduo é orientado por um *coach*, que se responsabiliza por um período para o apoiar, incentivar e motivar no alcance um objetivo profissional determinado.

Mentoring é um processo de orientação e desenvolvimento humano pautado na confiança e admiração que o indivíduo orientado possui em relação ao seu orientador, cujo papel representa uma espécie de modelo. “Mentor pode ser entendido como alguém especializado em determinada área de atuação, o qual busca transmitir os seus conhecimentos e experiência a outro menos experiente” (Silva, 2010, p.302). É uma orientação ou aconselhamento que ocorre através de um exemplo profissional a ser seguido.

Career counseling, é um processo de orientação profissional pautado pelo aconselhamento de carreira, que ajuda o indivíduo a tomar decisões e planejar a sua vida profissional. Ocorrerá com recurso a recomendações, conselhos, esclarecimentos ou *insights* promovidos pelo orientador, a partir de interpretação da necessidade, do desejo ou da possibilidade de alguma mudança organizacional ou transição profissional do orientado, apontando oportunidades, limitações e cenários que surgirão ou por sua decisão de inércia ou de movimentação de carreira.

Cabe a cada organização, instituição e/ou indivíduo avaliar qual das técnicas é mais adequada a sua realidade, vislumbrando os objetivos a serem alcançados. No caso de uma organização ou instituição, é possível considerar uma articulação entre as diferentes técnicas a fim de atender as especificidades de seu público e objetivos estratégicos.

Partindo de uma perspectiva mais atual na orientação de carreira, devem considerar-se duas formas de carreira que mais caracterizam a atualidade, a carreira proteana e a carreira

sem fronteiras (Hirschi & Koen, 2021). A carreira proteana enfatiza a autogestão e a importância de perseguir objetivos e valores individuais de carreira, enquanto uma carreira sem fronteiras refere-se a uma carreira que transcende diferentes tipos de fronteiras, incluindo organizacionais, ocupacionais e geográficas. Para além dessas orientações de carreira, têm novas formas de orientação de carreira que visam atender de forma mais eficaz aos novos métodos de trabalho e de carreira.

Nesse momento de transição, onde temos diferentes perspectivas em relação ao trabalho e à carreira, torna-se essencial a personalização, flexibilização e adaptação do serviço de orientação de carreira como forma de atender a todos esses indivíduos que vivenciam diferentes realidades profissionais num mesmo espaço temporal.

3.2.2.1 Aconselhamento de Carreira

O aconselhamento de carreira é evidenciado como sendo mais eficaz e eficiente do que as outras formas de intervenção formativas (programas disponibilizados online, textos) e até mesmo de intervenções financeiras. O aconselhamento individualizado de carreira proporciona aos indivíduos em situação de desemprego uma maior compreensão de suas capacidades, competências e interesses; mais motivação para procurar saídas profissionais e tomar decisões; e maior facilidade em implementar uma busca ativa e eficaz na procura de emprego (Behrendt et al., 2021).

O processo do aconselhamento de carreira consiste em ajudar indivíduos a explorar, planejar e gerir as suas trajetórias profissionais, pode acontecer de forma individualizada e/ou em grupo (UNESCO, 2002) e é realizado por profissionais especializados, como orientadores profissionais, psicólogos organizacionais ou consultores de recursos humanos. Esses profissionais utilizam uma variedade de técnicas e abordagens para auxiliar os indivíduos na gestão e desenvolvimento de carreira, proporcionando um ambiente seguro e confidencial para discutir questões relacionadas com o trabalho e vida profissional (Calvosa et al., 2021; Dalene, 2022)..

O objetivo principal do aconselhamento de carreira é auxiliar as pessoas a tomar decisões mais conscientes, assertivas e satisfatórias relacionadas com as suas carreiras, tendo em consideração os seus interesses, competências, valores, objetivos e circunstâncias pessoais (Silva, 2010; UNESCO, 2002) concentra-se nas seguintes áreas: motivar o cliente e desenvolver a sua autoestima e autoeficácia; desafiar pensamentos disfuncionais

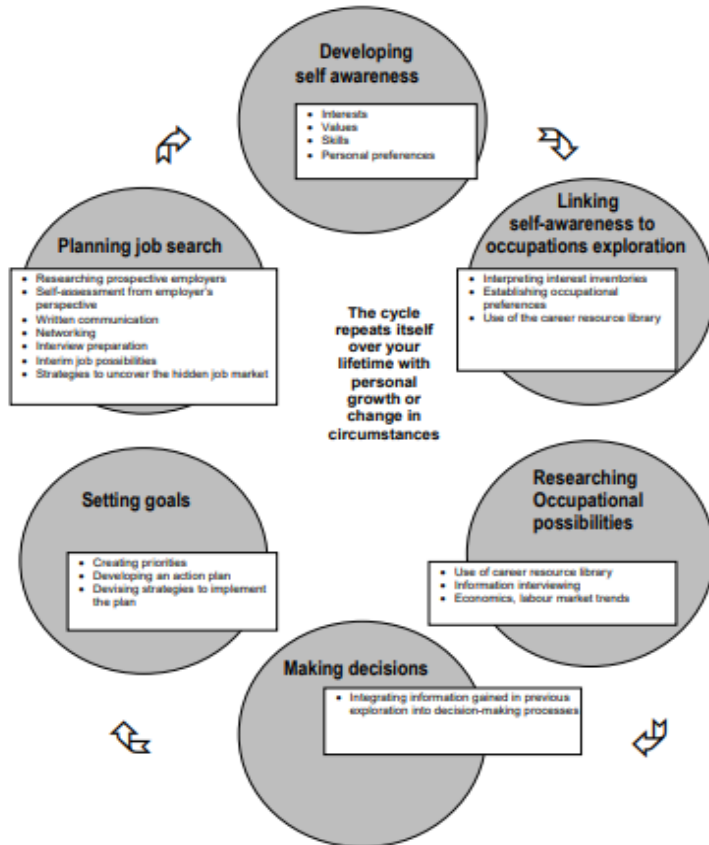
e construir novas narrativas para alcançar objetivos de carreira; desenvolver o autoconhecimento do cliente (competências, interesses profissionais) e aquisição de informação relativa à carreira e oportunidades educativas; ajudar o cliente a aprender técnicas de procura de emprego, desenvolver competências de autoapresentação e auxiliar, se necessário, na criação e desenvolvimento de currículos e perfis de redes sociais/profissionais; desenvolver o plano de ação do cliente; acompanhar o cliente durante toda a implementação do plano de ação (Drosos et al., 2021).

Quando se trata de aconselhamento profissional não podemos deixar de considerar a importância da identificação de pensamentos disfuncionais relacionados a carreira que passam por sentimentos negativos sobre a carreira e autoeficácia, baixa motivação, dificuldade em tomar decisões e dificuldade em identificar competências. Os pensamentos disfuncionais podem fazer com que o indivíduo se sinta incapaz de iniciar um processo de tomada de decisão e a não identificar possibilidades ou opções de carreiras. Neste caso devem ser utilizadas intervenções que contribuam para o autodomínio e autoeficácia, a fim de desconstruir esses pensamentos negativos e focar na iniciativa e procura por soluções (Kronholz & Osborn, 2022).

Tendo como base o ciclo de desenvolvimento de carreira (Figura 3), o aconselhamento de carreira é orientado na ajuda aos indivíduos para ganhar maior autoconsciência em áreas como interesses, valores, competências e estilo de personalidade; conectá-los a recursos para que eles possam tornarem-se mais bem informados sobre empregos e ocupações; envolvê-los no processo de tomada de decisões de forma que possam escolher uma trajetória de carreira que seja adequado aos seus próprios interesses, valores, capacidades e estilo de personalidade; e incentivá-los a serem gestores ativos dos seus percursos profissionais (incluindo a gestão das transições de carreira e o equilíbrio entre vários papéis na vida), bem como manterem uma aprendizagem ativa ao longo da vida no sentido de desenvolvimento profissional ao longo da vida (UNESCO, 2002).

Figura 3

Ciclo de desenvolvimento de carreira



Nota: Imagem copiada de Career development cycle, por UNESCO (2002).

Considerando o grande impacto da qualidade no sucesso do aconselhamento (Behrendt et al., 2021), não podemos deixar de considerar o processo de formação dos profissionais de aconselhamento de carreira. Os conselheiros em formação devem desenvolver competências com recurso a da formação, juntamente com a confiança na sua capacidade de servir os seus clientes. Essa confiança, conhecida como autoeficácia do aconselhamento, é composta pelas crenças e atitudes mantidas pelos conselheiros em formação e influencia sua capacidade de demonstrar habilidades, tomar decisões e prestar serviços eficazes. Com o tempo e a prática, os conselheiros em formação podem desenvolver maior autoeficácia de aconselhamento durante sua formação. (Mason et al., 2022).

Na formação de profissionais de aconselhamento de carreira, a aprendizagem ativa está associada ao maior desenvolvimento de conhecimentos e competência em comparação com a aprendizagem baseada em palestras, e os alunos percebem atividades interpessoais, colaborativas e baseadas na prática como mais favorável à aquisição do conhecimento e de competências do que aulas teóricas. (Mason et al., 2022).

3.2.3 Serviços de Gestão de Carreira nas Instituições de Ensino

Neste processo de transformação do mundo do trabalho e conseqüentemente da gestão de carreira, não podemos deixar de considerar o sistema educativo, que desempenha o papel de desenvolver e preparar o capital humano, aliando as necessidades do mercado às necessidades individuais. O sistema educativo desempenha um papel regulador, onde deve assegurar o fluxo de trabalhadores qualificados para as organizações e ao mesmo tempo assegurar a sustentabilidade de carreira do futuro trabalhador (Ho et al., 2018; Kim & Kim, 2022).

As instituições de ensino superior devem acompanhar e adaptar-se às mudanças que têm ocorrido no mercado de trabalho e passam a ter um papel fulcral no processo de empregabilidade dos seus estudantes e sendo atribuídos da responsabilidade de fornecer uma força de trabalho adequada, com conhecimentos e competências avançadas, para sustentar uma base robusta para o desenvolvimento económico e social (Soares et al., 2022).

Acompanhando a recente tendência de descentralização e privatização educacional, a maioria das universidades à nível mundial passaram a atender um padrão orientado para o mercado, onde têm de competir entre si para atrair clientes suficientes (estudantes) para sobreviverem no novo mercado educativo (Ho et al., 2018), assumindo o fator empregabilidade dos licenciados um dos mais determinantes papéis para a avaliação dos produtos educativos, tornando-se assim, crucial para as universidades, assegurarem uma elevada taxa de emprego dos profissionais por elas formados

Como forma de potencializar o fator empregabilidade dos seus estudantes, as instituições de ensino superior passaram a dispor de centros de gestão de carreira ou sistemas de gestão do emprego para melhor fornecer aos seus estudantes os conhecimentos e competências solicitados pelo mercado de trabalho. Além disso, com o crescimento do processo de redireccionamento de carreira por parte dos profissionais, estes centros de

gestão de carreira, passam a assumir um compromisso, não apenas para com os estudantes durante a graduação, mas também no acompanhamento dos ex-estudantes que já se encontram no mercado de trabalho, servindo como base de apoio em todo o seu percurso profissional (Mason et al., 2022; S. Pereira et al., 2022).

Profissionais e estudantes de diferentes áreas de carreira, faculdades e períodos possuem opiniões e apresentam necessidades muito diferentes no que se refere ao serviço de gestão de carreira (Ho et al., 2018), conseqüentemente, para que as instituições de ensino superior e empregadores contem com estudantes mais realizados e motivados para o trabalho, contribuindo para a qualificação da população e crescimento económico sustentáveis, torna-se necessário que as universidades prestem um serviço de qualidade que vá ao encontro das necessidades e expectativas do seu público, considerando a heterogeneidade dos estudantes e ajustando constantemente os serviços de gestão de carreira (Soares et al., 2022).

Apesar da indicação de que os estudantes de diferentes cursos tendem a ter expectativas e necessidades muito diferentes, no atual cenário de carreira e mercado de trabalho, os estudantes e profissionais enfrentam desafios comuns, como baixas taxas de emprego e satisfação profissional, reforçando a necessidade de que os indivíduos assumam o controle de seu crescimento na carreira (Wang et al., 2022). Como resultado da nova realidade de mercado, a carreira deixa também de ser compreendida como sequência de posições hierárquicas ocupadas em uma única organização, e torna-se um veículo para ampliação de conhecimentos e desenvolvimento profissional através de experiências em diversas organizações. Esse processo, de transitar de uma posição passiva para uma gestão ativa da carreira exige maior maturidade de carreira, que é composta por duas dimensões principais: planejamento e exploração. A dimensão planejamento envolve autonomia e controle sobre a própria carreira, perspectiva de tempo que permite ao indivíduo refletir sobre experiências passadas e perspectivas de futuro e reconhecimento do seu próprio valor. A dimensão exploração abrange reflexões a respeito de si mesmo e de contextos como família, organizações e instituições de ensino, além dos papéis a serem desempenhados como estudante, trabalhador e cidadão. (Alvarenga et al., 2019)

Essa nova forma de carreira assume características como: o indivíduo passa a ser o principal responsável pela carreira; existência de mobilidade pelas fronteiras organizacionais; decisões de carreira são tomadas a partir de informações disponíveis nas

redes de relacionamento e no mercado; a progressão profissional deixa de estar exclusivamente associada às estruturas hierárquicas organizacionais; decisões permeadas por necessidades profissionais e pessoais; e aprendizagem como condutor do desenvolvimento profissional (Alvarenga et al., 2019).

Durante a transição da universidade para o mercado de trabalho, a preocupação e a curiosidade na carreira desempenham um papel crucial e têm impacto no desenvolvimento profissional a longo prazo. Tendo a carreira e a exploração de diferentes oportunidades como foco, impulsionados por uma maior preocupação e curiosidade, os estudantes e diplomados podem obter benefícios significativos para o crescimento profissional ao longo do tempo. Para promover essa mentalidade, os centros de carreira podem oferecer programas de formação e desenvolvimento personalizados, que capacitam os graduados a olhar para o futuro e a explorar oportunidades. Esses programas devem incluir exercícios que os ajudem a estabelecer metas de carreira alcançáveis e a explorar as possibilidades disponíveis. Além disso, os educadores desempenham um papel fundamental ao incentivar os estudantes e diplomados a adotarem uma postura proativa e autodirigida durante a transição da universidade para o local de trabalho (Alvarenga et al., 2019; Vieira & Meirinhos, 2022).

No que rege a formação de profissionais, o processo de aprendizagem pode ocorrer de forma passiva, na qual os alunos recebem informações dos instrutores, ou de forma ativa, na qual atuam como principal agente da aprendizagem, participando de discussões, trabalhos em grupo ou atividades vivenciais (Mitchell & Rost-Banik, 2019). Os resultados da investigação indicaram que, em geral, expandir as oportunidades de formação e estágios, constituem os serviços mais importantes a serem oferecidos pela instituição, seguidos pela construção de relações sólidas entre instituições de ensino e negócios, desenvolvimento do conhecimento profissional dos estudantes, desenvolvimento das competências em entrevistas de emprego e disponibilização de conteúdos e informações atuais e sobre tendências de mercado e avaliação de carreira.

Uma abordagem ao ensino que é relevante citar corresponde ao serviço-aprendizagem, que consiste em envolver os alunos em atividades de serviço que atendam às necessidades identificadas na comunidade. A participação nessas atividades, confere aos estudantes a oportunidade de refletir sobre o serviço prestado, proporcionando-lhes uma compreensão mais profunda do conteúdo do curso, uma visão mais abrangente da disciplina em questão

e um sentido mais elevado de responsabilidade cívica. Pesquisas sobre a aprendizagem com recurso aos serviços mostraram que essa abordagem traz benefícios estatisticamente significativos em diversos aspetos, incluindo melhorias no desempenho académico, no desenvolvimento de habilidades sociais e em atitudes positivas em relação a si mesmos, à escola e ao processo de aprendizagem em si. Portanto, o serviço-aprendizagem constitui não apenas uma forma eficaz de aprendizagem, mas também uma maneira de cultivar uma maior conexão dos estudantes com a sociedade e respetivo papel como cidadãos comprometidos (Mitchell & Rost-Banik, 2019).

Kim & Kim (2022) , sobre a influência do apoio ao desenvolvimento de carreiras para os licenciados universitários no seu desempenho profissional em início de carreira, tendo como foco a influência da transferência de aprendizagem e a autoestima na autogestão de carreira, constatou que uma autogestão de carreira eficaz é indiretamente influenciada pela autoestima, sendo esta, por sua vez, influenciada pela qualidade da transferência de aprendizagem. Considerando que a autoestima possui uma influência significativamente positiva no desempenho do trabalho, o estudo sugere a necessidade de as instituições de ensino desenvolverem programas específicos destinados a trabalhar a autogestão de carreira e autoestima de seus estudantes e conseqüentemente melhorar o seu desempenho profissional.

O estudo realizado por Pereira e colaboradores (2022) confirma o interesse de estudantes universitários em receber apoio em relação à sua carreira, com preferência pelo aconselhamento individual e oficinas como modalidades de intervenção, respetivamente. Esses resultados destacam a importância da disponibilidade demonstrada por parte das instituições na prestação de um apoio eficaz e personalizado, adaptado às preocupações específicas dos indivíduos.

Nesta perspectiva, um aconselhamento de carreira qualificado, que contribua para o desenvolvimento da autoestima e autogestão de carreira, acaba por munir os estudantes e profissionais recém-licenciados dos recursos necessários para enfrentar experiências como o fracasso, adversidade e dor psicológica, e manter o foco nos seus objetivos, possibilitando um desempenho do trabalho e construção de carreira positivos (L. Carvalho & Mourão, 2021b).

“O sucesso na transição do ensino superior para o trabalho é influenciado por uma série de fatores associados ao indivíduo, o seu contexto, bem como a sua interação” (Vieira &

Meirinhos, 2022, p. 122). Estudos apontam que vários indicadores de sucesso na carreira, como a satisfação no trabalho, salário e satisfação de carreira, podem ser previstos pela autoeficácia no processo de transição para o mercado de trabalho. A autoeficácia contribui para as expectativas de resultados na procura de emprego, bem como para os objetivos de carreira, os objetivos que as pessoas estabelecem para si mesmos e o progresso na sua procura. Isso demonstra o papel preponderante que a autoeficácia desempenha numa transição de sucesso.

Na transição para o trabalho, a autoeficácia refere-se à confiança dos indivíduos na sua capacidade para desempenhar tarefas relacionadas com a procura de emprego e o início da sua atividade profissional. Refere-se também ao nível de confiança para lidar com os desafios que surgem no processo de transição para o mundo do trabalho, tanto em termos de procura de emprego como de adaptação ao trabalho (Audibert et al., 2020).

A preocupação com o futuro, o controlo de carreira, a curiosidade para explorar possibilidades e a confiança para enfrentar os desafios levam os alunos de graduação a perceberem um maior desenvolvimento profissional, o que, por sua vez, influencia positivamente a sua perceção/expectativa de empregabilidade. (Carvalho & Mourão, 2021)

O suporte social e o desenvolvimento profissional são apontados como fatores que influenciam a crença na própria capacidade de realização, sendo que o apoio social se refere a interações nas relações interpessoais que melhoram a habilidade de lidar com desafios, aumentam a autoestima e o sentimento de pertença, através da partilha real ou percebido de recursos físicos e psicossociais. Por outro lado, a exploração da carreira envolve um conjunto de atividades que contribuem para um maior autoconhecimento e para a compreensão do ambiente de trabalho ou de formação. (Vieira & Meirinhos, 2022)

Os serviços de gestão de carreira e empregabilidade oferecidos pelas instituições universitárias influenciam diretamente no fator empregabilidade e desenvolvimento de carreira dos profissionais por elas formados, e devem tornar-se cada vez mais personalizados a fim de atender as diferentes necessidades e expectativas do seu público, que por sua vez se tem tornado mais diverso. Atender a esta diversidade não é uma tarefa fácil, mas não pode ser ignorada, uma vez que as instituições de ensino também dependem da satisfação de seus estudantes (clientes) para se manterem sustentáveis nas atuais

condições de mercado (Behrendt et al., 2021; Fiorini et al., 2016; Ho et al., 2018; Soares et al., 2022).

3.3 Análise de Mercado (*Benchmarking*)

A Análise de Mercado consiste na análise de informações retiradas a partir da pesquisa de campo, ou seja, do que está a ser realizado na prática e tem como objetivo chegar a novas conclusões a partir da maturidade experimental.

O *benchmarking* pode ser sucintamente descrito como aprender com os outros. Utilizar o conhecimento e a experiência dos outros para melhorar a organização. Analisar o desempenho e observar os pontos fortes e fracos da organização e avaliar o que deve ser feito para melhorar. (Lankford, 2002)

O *benchmarking* realizado teve como objetivos perceber o que já existe no mercado, analisar as formações/produtos oferecidos, analisar metodologias utilizadas nas formações e programas oferecidos; obter ideias para a elaboração do projeto piloto e ser diferenciador, acrescentar valor ao produto a ser desenvolvido, tendo como partida os produtos já existentes.

Para realizar o benchmarking foram pesquisadas diversas entidades e profissionais que oferecem serviços relacionados com o desenvolvimento profissional, empregabilidade e gestão e desenvolvimento de carreira (Apêndice V).

De forma a melhor perceber as ofertas já existentes no mercado optou-se por, além da pesquisa online, participar efetivamente em ofertas formativas presenciais e online, bem como realizar visitas informais a instituições que atuam na área acima mencionada. Os dados coletados podem ser visualizados no apêndice VI.

3.4 Análise dos Resultados

Pedido do Cliente:

- Programa que auxilie os estudantes e *alumni* no desenvolvimento de competências transversais que exercem influência no fator empregabilidade e desenvolvimento de carreira;
- O programa deve ser impactante, inovador, sustentável e possuir como base ações simples de fácil implementação e onde os resultados possam ser medidos e avaliados.

Análise Teórica:

- Os indivíduos são cada vez mais responsáveis pela gestão e desenvolvimento da própria carreira (Hirschi & Koen, 2021);
- A diminuição na estabilidade do emprego gera a necessidade de uma análise constante da capacidade de empregabilidade e perspectiva de carreira por parte do indivíduo (Fiorini et al., 2016; Fórum Económico Mundial, 2020; Hirschi & Koen, 2021);
- A motivação da carreira parte da clareza de objetivos de carreira, da identificação de seus pontos fracos e fortes, da percepção do estágio na carreira em que se encontram e de quais as ações a ser tomadas para que os seus objetivos sejam alcançados (Alvarenga et al., 2019);
- A aprendizagem contínua, o estabelecimento de objetivos profissionais e pessoais e a implementação de estratégias adequadas para alcançar os objetivos definidos passam a ser essenciais para que o trabalhador possa sobreviver e crescer num ambiente de trabalho acelerado e em constante mudança (Kinkar et al., 2019);
- A importância da autoeficácia e autogestão proativa da carreira (Audibert et al., 2020; Hirschi & Koen, 2021; Vieira & Meirinhos, 2022);
- A importância da personalização na construção de um plano de carreira (Behrendt et al., 2021);
- O aconselhamento individualizado é uma forma eficaz e eficiente no processo de (re)colocação profissional para indivíduos em situação de desemprego Behrendt (2021).

Análise de mercado (*Benchmarking*):

- Há uma quantidade significativa de ofertas formativas gratuitas como workshops e cursos de curta duração no que se refere ao desenvolvimento de competências que influenciam no fator empregabilidade e gestão de carreira;
- O atendimento individualizado gratuito é oferecido apenas por uma instituição e trata-se de uma sessão única direcionada à análise de currículo;
- As ofertas personalizadas de gestão e desenvolvimento de carreira são pagas.

4 Configuração Exata da Necessidade

A configuração exata da necessidade se caracteriza pelo desenvolvimento de um programa que impacte positivamente na gestão e desenvolvimento de carreira dos pré-

alumni e *alumni* ISCAP e onde sejam considerados os fatores chave apontados no pedido do cliente:

- Oferta gratuita a estudantes e *alumni* ISCAP;
- Ajudar no processo de (re)colocação profissional;
- Fortalecer a autoeficácia e potenciar a autogestão proativa da carreira;
- Delinear um objetivo profissional;
- Desenvolver um plano para alcançar o objetivo profissional;
- Utilizar os recursos disponíveis;
- Ação simples de fácil implementação;
- Ação sustentável, que não demanda elevados recursos e que pode ser replicada;
- Serviço diferenciado, não comumente realizado em instituições de ensino;
- Impactar de forma positiva o fator empregabilidade e o processo de gestão e desenvolvimento de carreira;
- Fortalecer a relação entre Aluno/*alumni* e ISCAP.

Para atender à necessidade acima descrita e considerando a análise dos resultados obtidos a partir do pedido do cliente, da análise teórica e de mercado, optou-se pelo desenvolvimento de um projeto que se caracteriza por um programa de atendimentos personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira.

Para melhor perceber a relevância e impacto de um programa de atendimentos personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira, realizou-se uma análise *SWOT* como forma de identificar as *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças). Com base nessa análise, estratégias e planos de ação podem ser desenvolvidos para maximizar as forças, minimizar as fraquezas, aproveitar as oportunidades e mitigar as ameaças, com o propósito de alcançar os objetivos desejados (Appio & Afonso Vieira, 2006).

Figura 4

Análise SWOT configuração exata da necessidade



Como resultado da análise *SWOT*, além do programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira, será desenvolvida e realizada a capacitação para técnico(a) do Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira como forma de garantir a sustentabilidade e ampliação do alcance do projeto.

5 Proposta de Projeto

A proposta de projeto consiste no desenvolvimento e implementação de um Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira que se delineará a partir dos princípios do aconselhamento de carreira, que, em geral, se concentra nas seguintes áreas: motivar o cliente e desenvolver a sua autoestima e autoeficácia; desafiar pensamentos disfuncionais e construir novas narrativas para alcançar objetivos de carreira; desenvolver o autoconhecimento do cliente (competências, interesses profissionais) e aquisição de informação relativa à carreira e oportunidades educativas; ajudar o cliente a aprender técnicas de procura de emprego, desenvolver competências de

autoapresentação e auxiliar, se necessário, na criação e desenvolvimento de currículos e perfis de redes sociais/profissionais; desenvolver o plano de ação do cliente; acompanhar o cliente durante toda a implementação do plano de ação (Drosos et al., 2021) .

É importante mencionar o fato de que o programa de atendimento personalizado terá suas próprias características, respeitando suas limitações, e distinguindo-se de um programa de aconselhamento de carreira que é realizado por um profissional habilitado.

Por se tratar de um programa que depende do trabalho voluntário ou de estagiários, a estrutura e conteúdos devem estar bem definidos, composto por ações simples, que sejam de fácil compreensão e aplicação.

Pensando na sustentabilidade e alcance do projeto, para além do desenvolvimento e implementação do Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira em si, será realizada a capacitação para técnico(a) no Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira como forma de garantir a continuidade do programa e aumentar o número de pessoas beneficiadas.

Assim, a proposta do projeto de intervenção será dividida em Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira e Capacitação para técnico do Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira.

5.1 Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira

O presente programa tem como objetivo apoiar estudantes e *alumni* ISCAP no processo de planeamento de carreira e (re)colocação profissional através da realização de atividades que contribuam para o sentimento de autoeficácia, construção de objetivos e planeamento de ações, a curto e médio prazo, em função do propósito profissional de cada participante.

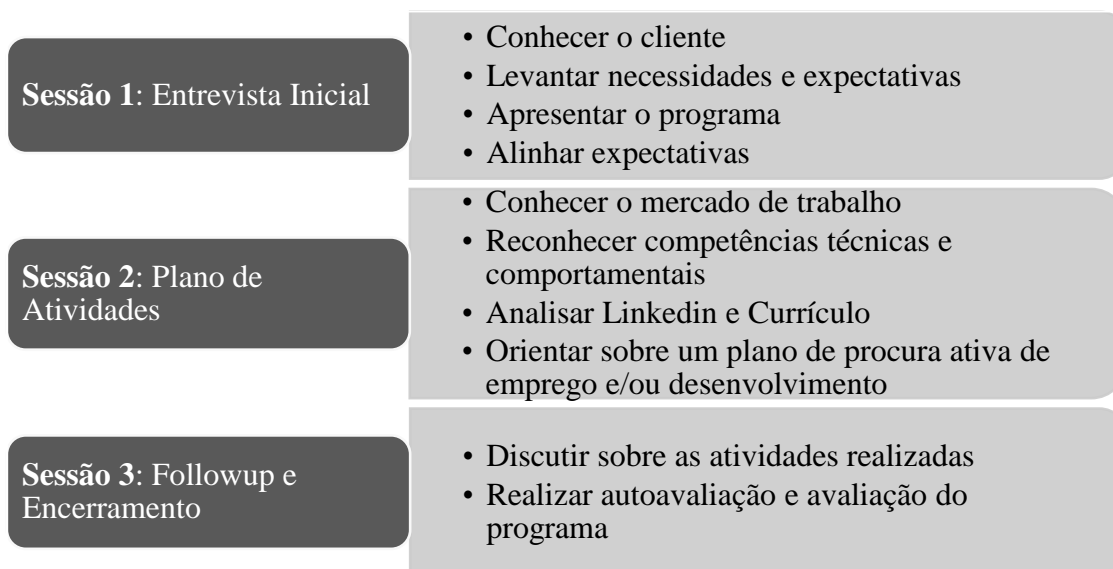
Características

- Atendimentos individuais;
- Modalidade presencial ou online;
- Três sessões de atendimento com duração média de uma hora.

Em cada sessão serão propostas atividades a serem realizadas pelo cliente e discutidas na sessão seguinte. Os temas a serem abordados nas sessões consistem no reconhecimento das competências técnicas e comportamentais que já possui, exploração do mercado de trabalho, construção de objetivos e planeamento de ações para os alcançar.

Figura 5

Esquema dos temas trabalhados nas sessões de atendimento



Objetivos

A partir das atividades propostas pretende-se que o cliente seja capaz de:

- Definir objetivos – carreira a curto e médio prazo, sendo que os objetivos deverão ser definidos a partir do conhecimento do mercado, do reconhecimento de competências técnicas e comportamentais;
- Planear ações para atingir os objetivos – de curto e médio prazo, claras e viáveis, para alcançar seus objetivos profissionais a partir das informações recolhidas na realização das atividades;
- Desenvolver a autoeficácia – sentir-se capaz de organizar e executar as ações necessárias para alcançar os seus objetivos, uma vez que o sentimento de autoeficácia está diretamente relacionado com o sucesso na carreira.

Recursos

Serão utilizados os recursos humanos, físicos e de *networking* do GAC.

Público-alvo

Pré-*alumni* e *alumni* ISCAP, ou seja, os estudantes finalistas de cursos de licenciatura e mestrado e diplomados.

Cronograma

A partir do período definido para desenvolvimento e implementação do projeto de intervenção, foi criado um cronograma que apresenta os períodos de desenvolvimento e implementação das principais fases e respectivas atividades do programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira proposto.

Tabela 2

Cronograma do projeto de intervenção – Programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira

Cronograma: Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira															
Atividade	Atividade	2022				2023									
		Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março							
		1 à 15	15 à 30	1 à 15	15 à 31	1 à 15	15 à 30	1 à 15	15 à 31	1 à 15	15 à 31	1 à 15	15 à 28	1 à 15	15 à 31
Desenvolvimento do Programa	Estrutura do Programa	■													
	Produtos		■												
Implementação do Programa	Divulgação do Programa			■											
	Realização de Atendimentos			■											
Análise dos Resultados	Análise dos Resultados													■	

5.2 Programa de Capacitação para técnico(a) no Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira

O programa de capacitação tem como objetivo capacitar pessoas para realizar os atendimentos individualizados de gestão e desenvolvimento de carreira, contribuindo desta forma para a sustentabilidade do programa de atendimentos e aumento do número de pessoas atendidas. Para além disso, pretende proporcionar conhecimentos e experiência à estudantes e *alumni* ISCAP no âmbito da gestão e desenvolvimento de carreira.

No que rege a formação de profissionais na área de aconselhamento de carreira, o processo de aprendizagem pode ocorrer de forma passiva, na qual os alunos recebem informações dos instrutores, ou de forma ativa, na qual funcionam como agente principal da aprendizagem, participando nas discussões, trabalhos em grupo ou atividades vivenciais (Mason et al., 2022).

No projeto em questão optou-se por uma metodologia que articula momentos de aprendizagem passiva e ativa, passiva no que se refere a formação inicial, que irá assumir um formato de palestra, e será o momento em que os técnicos em capacitação recebem informações do formador, e ativa quando da prática de atendimentos e das sessões e *follow-up* e encerramento.

Características

A capacitação será realizada em três fases: formação inicial, prática de atendimentos e *follow-up* e encerramento.

Formação inicial

- Sessões em grupo;
- Modalidade presencial ou online;
- Três sessões de formação inicial com duração média de duas horas cada.

Prática de atendimento

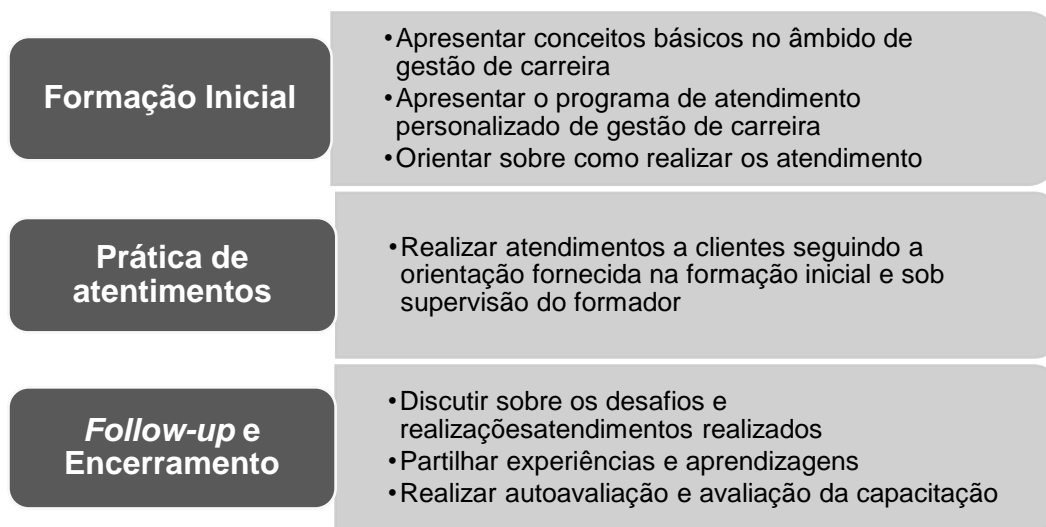
- Realizar sessões de atendimento à um aluno ISCAP

Follow-up e Encerramento

- Sessões em grupo com duração de duas horas cada;
- Uma sessão de *follow-up* no decorrer da prática de atendimento;
- Uma sessão em grupo de encerramento.

Figura 6

Esquema das fases da capacitação com respectivas pautas



Objetivos

A partir da capacitação pretende-se que os técnicos sejam capazes de:

- Adquirir conhecimentos na área da gestão e desenvolvimento de carreira;
- Conhecer os objetivos e estrutura do programa de atendimento personalizado;
- Conduzir de forma eficiente os atendimentos de acordo com a estrutura proposta;
- Analisar os resultados, refletir e propor melhorias.

Recursos

Serão utilizados os recursos humanos, físicos e de *networking* do GAC.

Público-alvo

Estudantes finalistas de cursos de licenciatura e mestrado e diplomados na área de recursos humanos.

Cronograma

O cronograma proposto para a capacitação para técnico(a) do programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira está representado na tabela abaixo.

Tabela 3

Cronograma do programa de capacitação para técnico(a) do programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira

Cronograma do Programa de Capacitação para técnico(a) no programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira											
Fase	Atividade	2023									
		Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio	
		1 à 15	15 à 31	1 à 15	15 à 28	1 à 15	15 à 31	1 à 15	15 à 30	1 à 15	15 à 31
Desenvolvimento do Programa	Estrutura do Programa										
	Produtos										
Implementação do Programa	Divulgação do Programa										
	Realização da Capacitação										
Análise dos Resultados	Análise dos Resultados										

6 Planeamento

A partir da aprovação da proposta de projeto apresentada, torna-se necessário realizar o planeamento do projeto.

“O objetivo do planeamento é desenvolver proativamente uma abordagem para criar as entregas do projeto. As entregas do projeto conduzem aos resultados que o projeto foi executado para atingir” (Project management Institute, 2021, p. 116). A natureza complexa da gestão de projetos pode exigir a utilização de ciclos de feedback repetidos para análises adicionais. À medida que informações adicionais ou características do projeto são recolhidas e compreendidas, torna-se necessário um planeamento, indicando que o planeamento e a documentação são atividades iterativas e contínuas (Project management Institute, 2021).

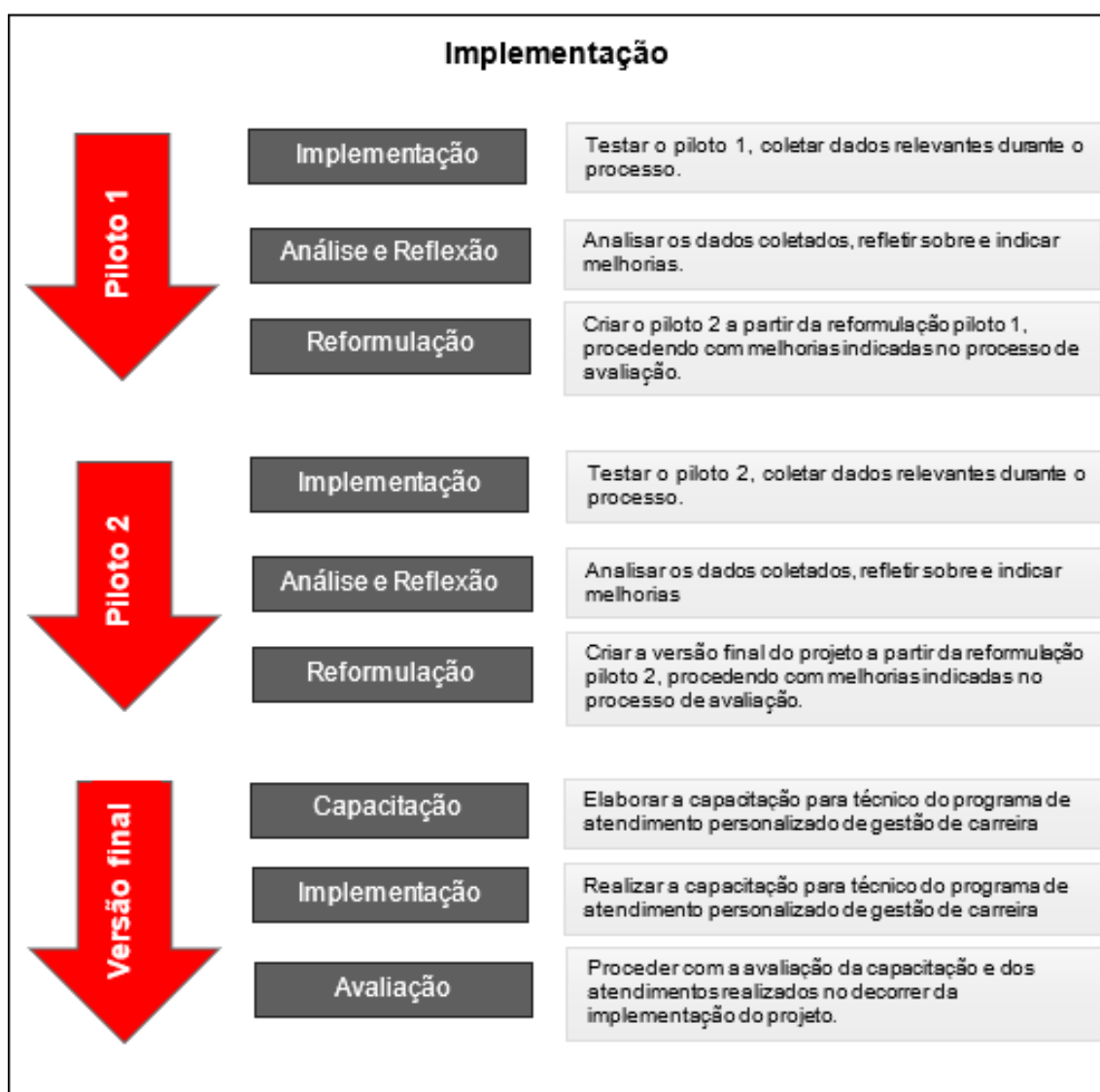
6.1 Estratégia

A estratégia adotada no presente projeto consiste no desenvolvimento de um produto inicial, testá-lo num pequeno grupo de clientes, analisar os resultados e proceder com melhorias até chegar a uma versão final, ou seja, será elaborado um projeto piloto 1, que será implementado, avaliado e reelaborado, sendo que esse ciclo se repete até obter a versão final.

A partir da estratégia definida, apresenta-se de seguida o planeamento das fases de implementação ([Figura 7](#)) e o escopo do piloto 1.

Figura 7

Planeamento das fases de implementação do projeto de intervenção



6.2 Piloto 1 - Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira

6.2.1 Nome do Programa

Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira

6.2.2 Objetivo

Criar um programa para a gestão e desenvolvimento de carreira para estudantes e *alumni* ISCAP até julho de 2023.

O programa deverá:

- Incluir os procedimentos e instrumentos;
- Proporcionar uma boa experiência aos clientes;
- Garantir a sustentabilidade no âmbito do GAC.

6.2.3 Público-alvo

O programa terá como público-alvo os *pré-alumni* e *alumni* ISCAP, ou seja, os estudantes finalistas de cursos de licenciatura e mestrado e diplomados, que se encontram em processo de (re)colocação profissional e/ou que pretendem fazer uma transição de carreira.

6.2.4 Recursos

Os principais recursos utilizados serão o espaço físico, os recursos humanos e *network* do GAC.

Espaço físico: as sessões de atendimentos presenciais serão realizadas na sala destinada ao GAC no ISCAP.

Recursos Humanos: Estagiária e Técnico Superior do GAC. Na qualidade de estagiária sou responsável pelo desenvolvimento do programa como o conteúdo, atividades e estrutura e pela realização das sessões de atendimentos em si. O técnico superior irá auxiliar no processo, divulgando o programa através das redes sociais e *network* do GAC. Também estabelecer a ponte entre os potenciais clientes, pessoas que demonstram interesse no serviço, e a pessoa responsável pelos atendimentos, que passa a ser denominada técnico(a) de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira.

Network: o *network* consiste na rede de contatos que o GAC possui através do seu *website*, *LinkedIn*, *e-mail* institucional e grupos de *WhatsApp* e que serão utilizados para divulgar o programa e captar clientes.

6.2.5 Divulgação e Captação de Clientes

Na divulgação do programa serão utilizados os recursos disponíveis, sendo que a peça de divulgação (Apêndice VII) a utilizar foi desenvolvida pelo técnico superior do GAC; os

meios de divulgação utilizados correspondem ao *Facebook*, *LinkedIn* e e-mail do GAC e o espaço físico do ISCAP para afixação de cartazes.

Relativamente à captação, a demonstração de interesse em participar no programa deverá ser feita através de e-mail, e posteriormente será agendada a primeira sessão de atendimento.

6.2.6 Programa de Atendimento

O programa foi estruturado em três sessões de atendimento, pensando nos temas a serem trabalhados e priorizando a agilidade do processo; com duração de uma hora por sessão e um intervalo de quinze dias entre cada uma, espaço de tempo considerado necessário para o cliente realizar as atividades propostas em cada sessão de atendimento. A duração estimada do programa compreende um total de sessenta dias.

Com respeito à modalidade, optou-se pela realização das sessões de atendimento presencialmente, na sala destinada ao GAC, como forma de divulgar o espaço físico e os serviços oferecidos.

Tabela 4

Estrutura geral do programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira

Nome: Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira		
Sessões de atendimento	Quantidade	3
	Duração de cada sessão	60 min.
	Intervalo entre sessões	15 dias
	Período total	60 dias
	Modalidade	Presencial
	Local	GAC - ISCAP

O conteúdo e atividades a desenvolver nas sessões de atendimento são baseados nos temas centrais apresentados nos processos de orientação e aconselhamento de carreira e que passam pelo autoconhecimento, exploração, definição de objetivos e planeamento de ações para os alcançar ((Drosos et al., 2021a; Kinkar et al., 2019; Silva, 2010; UNESCO,

2002). A realização das sessões de atendimento pressupõe a criação do guia de atendimento – Piloto 1 (Apêndice VIII).

Sessão de atendimento 1 – Avaliação Inicial

A primeira sessão de atendimento é destinada a conhecer o cliente, apresentar o programa, esclarecer dúvidas e alinhar expectativas (Apêndice VIII). Através de uma entrevista estruturada, com questões abertas, pretende-se conhecer as motivações do cliente, as suas necessidades e expectativas e seu histórico profissional. O programa será apresentado ao cliente de forma a conhecer os objetivos e atividades a realizar, onde se pretende alinhar as expectativas, um dos fatores determinante para o sucesso do processo, pois impacta diretamente na motivação, comprometimento e satisfação do cliente (Chiesa et al., 2020).

Sessão de atendimento 2 – Plano de Atividades

O plano de atividades consiste em atividades variadas a serem realizadas pelo cliente com o objetivo de reconhecer e valorizar as competências técnicas e comportamentais, explorar o mercado de trabalho, construir objetivos e desenvolver um plano com ações cuja execução pressupõe o alcance dos objetivos estabelecido.

As atividades propostas inicialmente consistem na exploração e análise das próprias competências e interesses e o mercado de trabalho, área de interesse e ofertas relacionadas de forma a obter indicações sobre o perfil e requisitos exigidos, a faixa salarial e outras informações que julgar pertinente para o processo de tomada de decisão. A partir dos *insights* trazidos da execução das atividades propostas, é chegado o momento de desenvolver um plano de ação para alcançar os objetivos, que pode incluir a criação ou melhoria do currículo e *LinkedIn*, realização de cursos e formações, procura ativa de emprego, procura de incentivos e apoios oferecidos por instituições públicas e privadas. No guia de atendimento da sessão 2 (Apêndice VIII), também são disponibilizadas algumas dicas sobre currículo e *LinkedIn*, agências e websites de emprego e instituições de apoio à empregabilidade.

Sessão de atendimento 3 – Follow-up e Encerramento

Esse terceiro encontro tem por objetivo refletir sobre a realização das atividades, auxiliar o cliente na realização de atividades onde tenha sentido mais dificuldade, avaliar junto do

cliente o processo como um todo (Apêndice VIII). Pode considerar-se o momento de encerrar o processo e obter o *feedback* do cliente.

6.2.7 Coleta de Dados e Avaliação

Por se tratar de uma fase de teste do piloto 1, a coleta de dados será realizada durante todo o processo, desde a divulgação e captação de cliente, no decorrer das sessões de atendimento, até o encerramento. No guia de atendimento, após cada sessão de atendimento existe um momento de avaliação da sessão de atendimento realizado (Apêndice VIII), que tem por objetivo identificar sucessos e desafios, avaliar a própria postura e condução da sessão de atendimento. Também, na sessão de atendimento 3, existe um questionário de avaliação, composto por perguntas abertas, que tem como objetivo compreender o processo a partir da perspectiva do cliente (Apêndice VIII).

6.3 Cronograma

De forma a alcançar os objetivos propostos, dentro do prazo determinado, foi criado um cronograma de implementação que demonstra os períodos de desenvolvimento e implementação das principais fases e respectivas atividades do projeto.

Tabela 5

Cronograma geral de implementação e encerramento do projeto de intervenção

		Cronograma do projeto - Implementação e Encerramento																				
Fases	Atividade	2022						2023														
		Outubro 1 à 15	Outubro 15 à 30	Novembro 1 à 15	Novembro 15 à 31	Dezembro 1 à 15	Dezembro 15 à 30	Janeiro 1 à 15	Janeiro 15 à 31	Fevereiro 1 à 15	Fevereiro 15 à 31	Março 1 à 15	Março 15 à 28	Abril 1 à 15	Abril 15 à 31	Maio 1 à 15	Maio 15 à 31	Junho 1 à 15	Junho 15 à 31			
Implementação: Piloto 1	Implementação	█																				
	Avaliação	█																				
	Reformulação			█																		
Implementação: Piloto 2	Implementação					█																
	Avaliação				█																	
	Reformulação							█														
Implementação: Projeto final	Especialistas									█												
	Capacitação									█												
	Avaliação												█									
Encerramento	Avaliação															█						
	Revisão																	█				
	Entrega																			█		

7 Implementação

Nesta fase, o planejamento é colocado em prática. Os recursos são alocados, as tarefas são executadas, as comunicações são estabelecidas e o controle do progresso é realizado. “Durante a execução do projeto, os resultados podem exigir atualizações e ajustes no planejamento. Isso pode incluir mudanças nas durações esperadas das atividades, alterações na produtividade e disponibilidade dos recursos, e riscos imprevistos. Essas variações podem afetar o plano de gestão do projeto ou respectivos documentos e podem exigir uma análise detalhada e o desenvolvimento de respostas de gestão de projeto apropriadas. Os resultados da análise podem desencadear solicitações de mudança que, se aprovadas, podem modificar o plano de gestão do projeto ou respectivos documentos e possivelmente exigir o estabelecimento de novas linhas de base” (Project Management Institute, 2013).

Na implementação será possível observar as fases referidas na metodologia de investigação-ação, onde o processo se desenvolve em ciclos que desencadeiam novas espirais de experiências de ação reflexiva (A. Pereira & Oliveira, 2021).

7.1 Implementação do Piloto 1 - Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira

A implementação do piloto 1 foi dividido em quatro fases: divulgação e captação de clientes; programa de atendimento, que consiste na realização das sessões de atendimento; análise e reflexão, momento em que os dados coletados durante o processo são compilados. Assim, procede-se à análise e reflexão dos pontos positivos e negativos e conseqüente indicação de melhorias; e reformulação, onde as melhorias propostas são aplicadas, gerando um piloto 2.

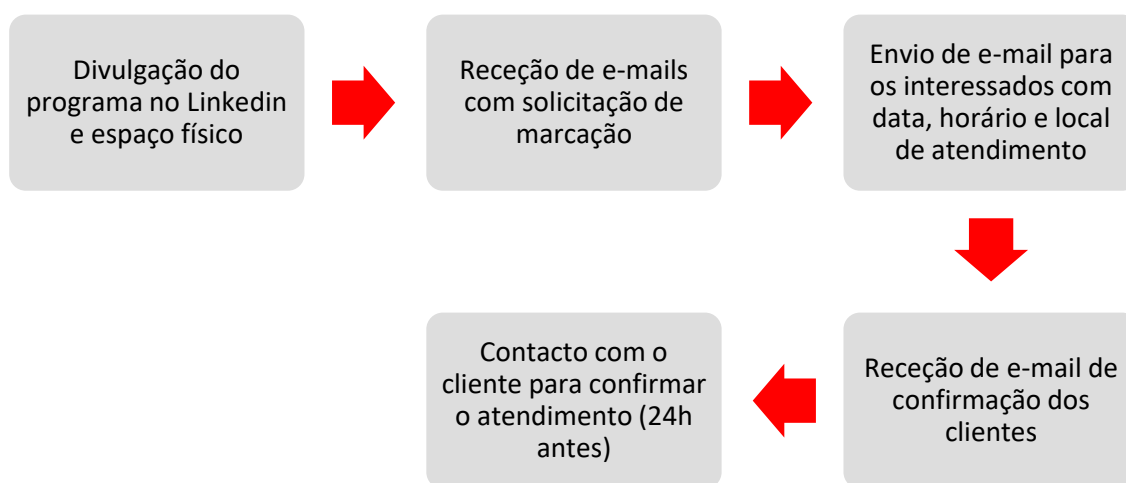
7.1.1 Divulgação e Captação de Clientes – Piloto 1

Na primeira fase de implementação do projeto piloto 1, o programa foi divulgado, utilizando a peça de divulgação ([Apêndice VII](#)) desenvolvida pelo técnico superior do GAC, através de canais como *LinkedIn* do GAC e afixação de dois cartazes nos corredores do ISCAP. É importante mencionar que essa fase da implementação tem por objetivo testar o piloto 1 de forma ágil e num grupo restrito de pessoas, optando-se, por isso, a métodos simples de inscrição e uma divulgação restrita.

As solicitações de marcação foram recebidas através de e-mail e respondidas, pela mesma via, com a data, horário e local disponíveis para a realização da primeira sessão de atendimento. O caminho percorrido, a partir da divulgação até a efetivação do agendamento da primeira sessão de atendimento, é representado no esquema abaixo.

Figura 8

Esquema da implementação da divulgação e captação de clientes – Piloto 1



Foram recebidas três solicitações de atendimento, sendo que as três pessoas interessadas procederam ao agendamento da primeira sessão de atendimento (Apêndice IX).

É importante citar que não foram estabelecidas metas relativamente ao número de clientes ou sessões de atendimento a realizar. o principal objetivo nesta fase de implementação consistia na captação de pelo menos um cliente para testar o programa, coletar e analisar dados e melhorar o programa.

7.1.2 Programa de Atendimento – Piloto 1

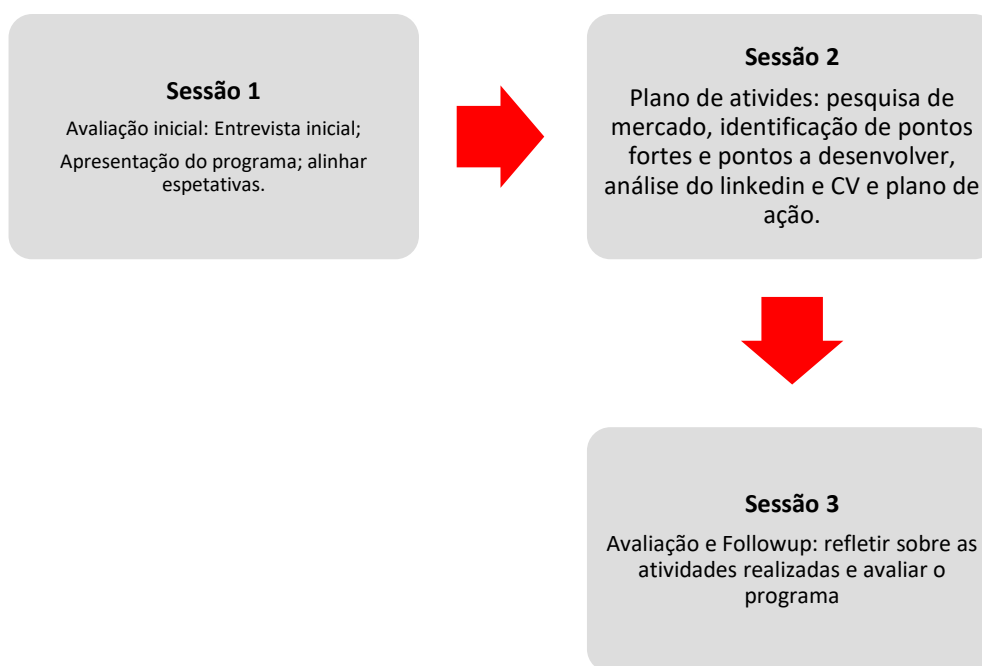
O piloto 1 é composto por três sessões de atendimento sendo que os temas principais de cada sessão são respetivamente: avaliação inicial, plano de atividades e avaliação e *follow-up*, conforme indicado no planeamento.

Após cada sessão de atendimento é realizado uma avaliação por parte do técnico, disponível no guia de atendimento (Apêndice VIII), para coleta de dados que serão compilados e analisados com o objetivo de identificar e promover melhorias.

O esquema seguinte demonstra os principais temas e atividades propostas em cada sessão de atendimento.

Figura 9

Esquema da estrutura do programa de atendimento - Piloto 1



Sessão de atendimento 1 – Piloto 1

Na primeira sessão de atendimento foi realizada a entrevista inicial que tem como principais objetivos, conhecer o cliente, suas motivações e expectativas, apresentar as informações gerais do programa como objetivos e atividades alinhar expectativas. Para a entrevista inicial utilizou-se o questionário estruturado com perguntas abertas presente no guia de atendimento (Apêndice VIII). Os dados coletados na primeira sessão de atendimento aos clientes são apresentados no apêndice IX.

Posteriormente à entrevista inicial foram apresentados os principais objetivos do programa, nomeadamente, reconhecer as competências, conhecer o mercado de trabalho, delinear objetivos profissionais e planejar ações para os alcançar e, ainda, que o processo decorrerá mediante a realização de um plano de atividades a ser proposto na sessão

seguinte. No final da primeira sessão de atendimento foi solicitado aos clientes que fornecessem o endereço web da sua página de perfil da rede *LinkedIn* e o *Curriculum Vitae* (CV), ferramentas que seriam alvo de análise, e foi agendada, com um intervalo médio expectável de 15 dias, a segunda sessão de atendimento.

Sessão de atendimento 2 – Piloto 1

As sessões de atendimento aconteceram individualmente, em formato presencial na sala do GAC, nas datas acordadas na sessão anterior. Nessa sessão de atendimento foi exposto o plano de atividades (Apêndice VIII), explicando o objetivo de cada atividade proposta, a respetiva correlação entre as atividades e o impacto que possuem, não só na definição de objetivos profissionais, elaboração do CV e perfil de *LinkedIn*, mas também em entrevistas e eficiência na procura ativa de emprego. Foi mutuamente acordado que o plano de atividades, a ser executando pelo cliente, seria enviado por e-mail, e discutido na sessão posterior, juntamente com a análise conjunta do CV e perfil no *LinkedIn*. No final da sessão foi agendada a sessão de atendimento posterior, tendo em consideração o intervalo temporal necessário, sob ponto de vista do cliente, para realização das atividades propostas.

Sessão de atendimento 3 – Piloto 1

Dos três clientes iniciais, dois realizaram a terceira sessão de atendimento, sendo que uma aconteceu em formato presencial, na sala do GAC, e outra em formato online.

A sessão de atendimento focou-se na discussão das atividades realizadas, resultados obtidos, indicação de possíveis alterações no CV e *LinkedIn* e recolha de feedback por parte do cliente através da realização de uma entrevista estruturada com perguntas abertas (Apêndice VIII) onde os dados coletados estão expostos no apêndice IX.

7.1.3 Análise e Reflexão – Piloto 1

A partir dos dados coletados nos processos de divulgação e captação de clientes e da realização das sessões de atendimento (Apêndice IX), procede-se à respetiva análise, reflexão sobre sucessos e desafio e sugestões de melhorias, o que servirão de base para a reformulação do Piloto 1 que culminará com a elaboração do Piloto 2.

Na implementação do piloto 1 foram atendidos três clientes e realizadas oito sessões, na totalidade, sendo que dois clientes participaram nas três sessões de atendimento

propostas, finalizando o programa, e um cliente, que não atendeu à última sessão, participou de duas sessões de atendimento.

De forma geral, com base nos dados coletados, as expectativas foram atendidas e o programa impactou de forma positiva os clientes que executaram o plano de atividades. As tarefas. Apesar de consideradas simples, foram úteis para organizar um passo a passo, obter informações relevantes e inclusivamente repensar objetivos e carreira. Contribuíram, também, para a reformulação do CV e *LinkedIn*, tornando-os mais atrativos, e auxiliaram na construção de um objetivo profissional. É possível observar que os clientes se focaram na construção de objetivos a curto prazo, principalmente relacionados a procura ativa de emprego.

Outro resultado positivo foi a menção de contribuições associadas ao aumento da autoconfiança e crença de autoeficácia. Além disso, os clientes apontaram que passaram a ter uma melhor compreensão da realidade do mercado de trabalho na sua área profissional, o que o levou a explorar mais possibilidades e proporcionou mais confiança na tomada de decisões.

A tabela seguinte apresenta uma compilação dos dados coletados no decorrer da implementação do piloto 1, análise e reflexão e indicação de possíveis melhorias ponto de partida para a reformulação.

Tabela 6*Análise e reflexão dos dados coletados na implementação do Piloto 1*

Análise e reflexão – Piloto 1			
Dado coletado	Análise e Reflexão	Melhorias	
Sessão de atendimento 1: Avaliação inicial	Cliente sem informação básica sobre o programa	A peça de divulgação não possui informações sobre o programa, apenas a diz se tratar de um atendimento individual e fornece e-mail para contato.	Elaborar nova peça de divulgação contendo mais informações sobre o programa e fornecer mais informações ao cliente no momento do agendamento da primeira sessão de atendimento.
	As expectativas dos clientes distantes dos objetivos do programa	Não fornecimento de informação inicial, no momento de divulgação e captação.	
	Falta de objetividade nas respostas	Perguntas muito amplas, não direciona a uma resposta objetiva e abre espaço para o cliente evidenciar mais aspectos da vida pessoal do que profissional.	Elaborar perguntas mais claras e objetivas direcionadas para a informação desejada.
	O tempo pode ser mais bem gerido		
	Dificuldade na condução na sessão de atendimento.	As perguntas muito amplas dificultam a condução pois há perda da objetividade.	
S ^{es} Excesso de informação	Muitas atividades para um só momento.		

	Muito esforço para as atividades serem compreendidas	Atividades não estão claras, bem descritas, exigindo maior esforço e mais tempo para compreensão	Dividir o plano de atividades em 3 sessões, descrever melhor as atividades.
	Exige muita autonomia do cliente	As atividades são entregues todas juntas, e o cliente realiza a todas as atividades sozinho.	
Sessão de atendimento 3: Follow-up e avaliação	Pouco tempo para discutir as atividades realizadas	As atividades realizadas foram discutidas rapidamente, de forma inconsistente, o <i>follow-up</i> deve ser constante.	Propor uma atividade de cada vez, o cliente executa, os resultados são avaliados em conjunto e só então segue para a próxima atividade.
	A sessão de atendimento consistiu basicamente na aplicação do questionário de avaliação.	São muitas atividades para apenas uma sessão de atendimento, foi necessário optar por focar em uma atividade.	Utilizar a última sessão de atendimento apenas para finalizar as atividades propostas. Recolher feedback constante. Elaborar um inquérito no googleforms para avaliação.
	O intervalo entre as sessões impacta na motivação e comprometimento dos clientes.	As atividades devem ser mais bem distribuídas e as sessões mais próximas para que o cliente seja mais bem acompanhado.	Diminuir o intervalo entre a sessão de atendimentos.

Outra reflexão feita diz respeito à terminologia utilizada no que se refere a atendimento(s), sessão(ões) de atendimento e sessão(ões), onde fica definido que se trata de um programa de atendimento que é composto por sessões de atendimento, podendo em determinados momentos ser utilizado apenas o termo sessão como forma de simplificação e agilidade na comunicação.

Também foi analisado e discutido, no grupo de trabalho, o nome do programa, que agora passa a intitular-se My Career - Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira.

7.1.4 Reelaboração – Piloto 1

A partir do processo de análise e reflexão e indicação de melhorias, procedeu-se para a reelaboração do piloto 1, dando origem ao piloto 2. No processo de reelaboração foi criada uma nova peça de divulgação (Apêndice X); alterada a estrutura do programa, que passa a ser composto por quatro sessões de atendimento; redefinidos os temas correspondentes a cada sessão; reformulado o guia de atendimento (Apêndice XI); e alterado o método de avaliação, onde será solicitado um feedback do cliente ao final de cada sessão de atendimento.

As alterações realizadas serão apresentadas no decorrer da implementação do Piloto 2.

7.2 Implementação do Piloto 2 - Programa de Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira My Career

A implementação do piloto 2 segue o mesmo padrão do piloto 1, sendo dividido em 4 fases: divulgação e captação de clientes; programa de atendimento, que consiste na execução das quatro sessões de atendimento propostas; análise e reflexão, momento em que os dados coletados no decorrer de todo o processo serão compilados, procedendo assim com a análise e reflexão dos pontos positivos e negativos e consequente indicação de melhorias; e reelaboração, onde as melhorias são aplicadas com o intuito de gerar uma versão final do programa.

7.2.1 Divulgação e Captação de Clientes – Piloto 2

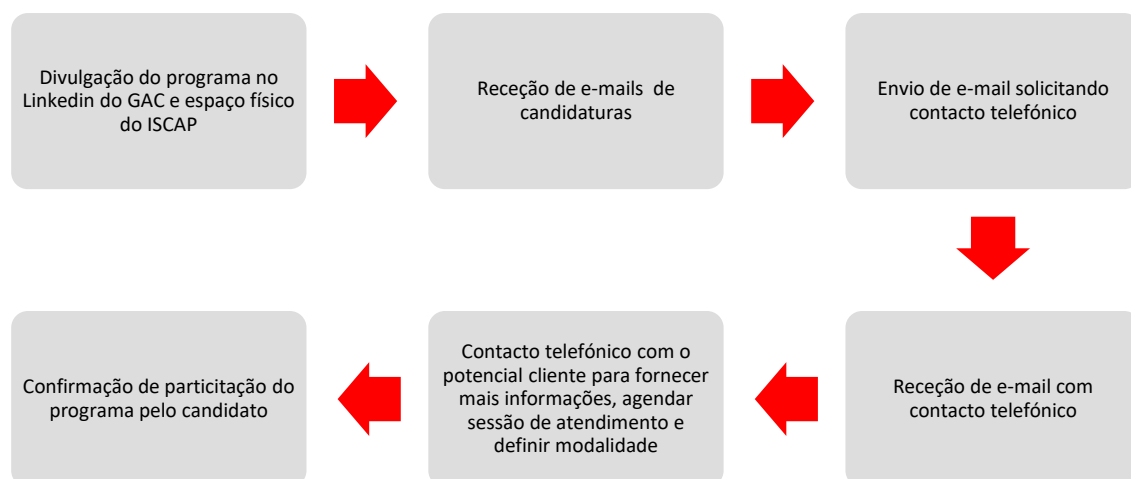
O programa foi divulgado pelo técnico superior do GAC através de canais como o *LinkedIn* e afixação de cartazes nos corredores do ISCAP. Essa divulgação utilizou a peça de divulgação (Apêndice X), desenvolvida pela estagiária responsável pelo programa.

As candidaturas foram recebidas através de e-mail, sendo que esses e-mails foram respondidos acusando a receção e solicitando o número telefónico e autorização para contacto. Todos os candidatos que disponibilizaram o número de contacto e cederam autorização foram contactados pelo técnico de atendimento, com o intuito de fornecer mais informações sobre o programa, perceber o canal pelo qual tomaram conhecimento do programa, agendar a primeira sessão de atendimento e definir a modalidade, onde o cliente pode optar por realizar as sessões de atendimento em formato presencial ou online.

O caminho percorrido a partir da divulgação até a efetivação do agendamento da primeira sessão de atendimento, pode ser percebido no esquema abaixo.

Figura 10

Esquema da implementação da divulgação e captação de clientes - Piloto 2



Foram recebidos oito e-mails de pessoas interessadas no programa, sendo que quatro procederam para o agendamento da primeira sessão de atendimento (Apêndice XII).

7.2.2 Programa de Atendimento – Piloto 2

O piloto 2 é composto por quatro sessões de atendimento sendo que os temas principais de cada sessão são respetivamente: avaliação inicial, análise da realidade, *LinkedIn* e CV e plano de ação e desenvolvimento.

Avaliação inicial: tem por objetivo conhecer o cliente, recolher informações relacionadas a motivação, expectativas, histórico profissional e educacional, objetivos profissionais, desafios percebidos e identificar competências. Também é o momento de apresentar o programa e alinhar expectativas. É muito importante deixar claro ao cliente que ele terá atividades para realizar e que o seu comprometimento é essencial para o sucesso do programa.

Análise da realidade: através do reconhecimento de competências já desenvolvidas e pesquisa de mercado que consiste na identificação de ofertas, recolha de dados como cargo, responsabilidades, funções, requisitos, localização geográfica, remuneração, o cliente passa a ter um maior contato com a realidade e mais noção do seu contexto atual, o que proporciona a construção de objetivos mais específicos, alcançáveis, relevantes e com prazos definidos (curto, médio e longo prazo). Como ferramenta para fazer essa análise e reflexão sobre a realidade, é utilizada a análise *SWOT* que tem como propósito identificar os pontos fortes e fracos, oportunidades e limitações; e também apontar quais ações serão necessárias para alcançar os objetivos, como a necessidade de desenvolvimento ou aprimoramento de competências técnicas e comportamentais e de network. Nesse momento também é muito importante incentivar o cliente a explorar diferentes possibilidades de emprego e de desenvolvimento e opções de carreira.

LinkedIn e CV: nesse momento são analisadas se todas as competências que possui, a experiência profissional e educacional, que são relevantes para alcançar os objetivos, estão presentes e bem descritas no *LinkedIn* e CV. Neste momento também são dadas algumas dicas quanto a organização das informações e reforçado o fato de que o CV e *LinkedIn* são ferramentas de apresentação. Porém, é importante citar que o cliente é o responsável pela elaboração.

Plano de ação e desenvolvimento: a partir das atividades realizadas, o cliente torna-se capaz e identificar objetivos de curto, médio e longo prazo. Neste momento nos focamos nos objetivos de curto e médio prazo, montando um plano de ação e desenvolvimento simples que identificam os próximos passos a serem dados. Exemplo: se o cliente preenche parcialmente os requisitos de ofertas de seu interesse, porém não preenche requisitos obrigatórios como experiência prévia e inglês fluente, os objetivos a curto e médio prazo passam a ser realizar um estágio para adquirir experiência e aprender inglês, assim os próximos passos é explorar as possibilidades, definir e planejar as ações

necessárias para alcançar esses objetivos. Para aprender inglês vou fazer um curso, realizar um intercâmbio, participar de alguma comunidade online? E assim por diante.

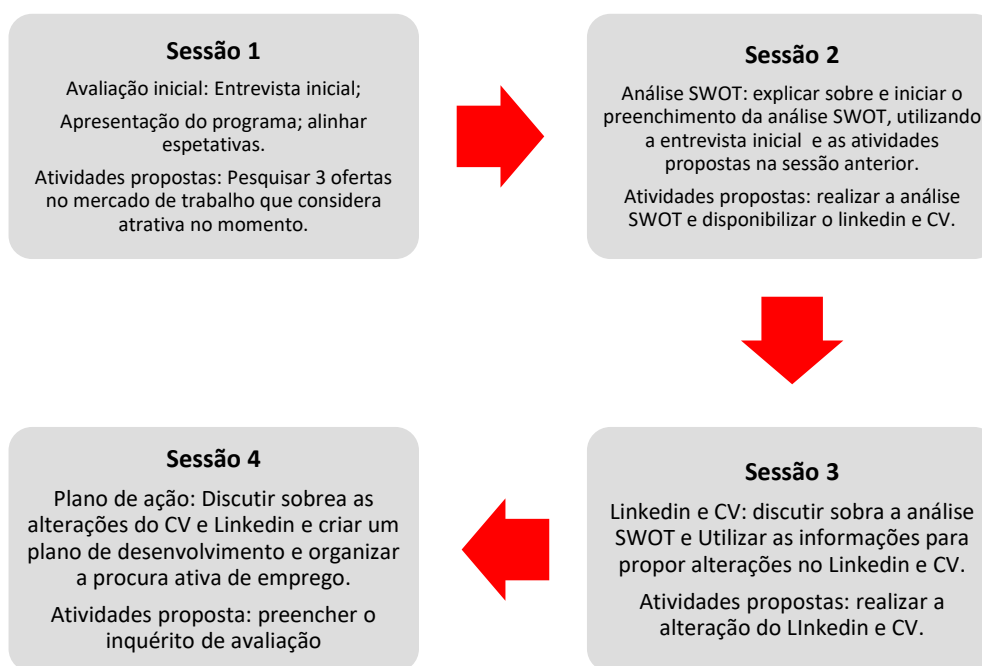
Em todas as sessões serão propostas ao cliente atividades a serem realizadas para serem discutidas e utilizadas na sessão seguinte.

A avaliação será realizada após cada sessão de atendimento, considerando o feedback do cliente e percepção do técnico de atendimento, através do preenchimento de uma guia de avaliação, disponível no guia de atendimento (Apêndice XI), com o intuito de coletar dados para o processo de reflexão e reelaboração do programa.

O esquema a seguir demonstra os temas principais e atividades propostas em cada sessão de atendimento.

Figura 11

Esquema da estrutura do programa de atendimento - Piloto 2



Sessão de atendimento 1 – Piloto 2

A primeira sessão de atendimento foi dedicada a entrevista inicial, apresentar o programa, e alinhar expectativas. Para a entrevista inicial utilizou-se um questionário estruturado, com perguntas abertas, presente no guia de atendimento (Apêndice XI). Os dados

Após a entrevista inicial foram apresentados os principais objetivos do programa que passam pelo reconhecimento de competências, conhecer o mercado de trabalho, construir objetivos profissionais e planejar ações para alcançar esses objetivos; o conteúdo que será trabalhado em cada sessão de atendimento e as atividades a serem realizadas para alcançar os objetivos. No final da primeira sessão de atendimento foi proposta uma atividade aos clientes que consiste em procurar três ofertas de emprego, que acreditam estar de acordo com seus objetivos profissionais, relacionar as informações gerais, responsabilidades e requisitos, para serem discutidas e as informações utilizadas na sessão de atendimento seguinte; bem como foi agendada a próxima sessão de atendimento, com um intervalo médio expectável de dez dias.

Sessão de atendimento 2 – Piloto 2

Seguindo o guia de atendimento da sessão 2 ([Apêndice XI](#)), a sessão foi iniciada com a análise das informações coletadas na entrevista inicial e na atividade realizada pelo cliente, proposta na sessão 1. A partir de então deu-se início ao preenchimento da análise *SWOT*, utilizando essas informações.

As atividades propostas no final da sessão 2 foram a de finalizar a análise *SWOT* e disponibilizar o *LinkedIn* e CV. Também foram agendadas as próximas sessões de atendimento, tendo como intervalo médio expectável 15 dias.

Sessão de atendimento 3 – Piloto 2

Seguindo o guia de atendimento da sessão 3 ([Apêndice XI](#)), a sessão foi iniciada com a apresentação e reflexão sobre a análise *SWOT* realizada. A partir de então passamos ao processo de analisar o CV e *LinkedIn* com base nos resultados das atividades anteriores, ou seja, analisar o léxico, conteúdo e organização.

Sessão de atendimento 4 – Piloto 2

Seguindo o guia de atendimento da sessão 4 ([Apêndice XI](#)), sessão é iniciada com a análise e reflexão das atividades propostas na sessão anterior (*LinkedIn* e CV). A partir das reflexões realizadas no decorrer do processo, das informações e conclusões apresentadas pelo cliente, partimos para o preenchimento do plano de ação que é dividido em duas partes: procura ativa de emprego e plano de desenvolvimento. Dos quatro clientes que iniciaram o programa, dois finalizaram o processo, culminando com a elaboração do plano de ação.

7.2.3 Análise e Reflexão – Piloto 2

Na implementação do piloto 2 foram atendidos quatro clientes e realizadas catorze sessões no total, sendo que dois clientes participaram dos quatro atendimentos propostos, finalizando assim o programa e dois clientes não realizaram a última sessão de atendimento.

Os dados coletados no decorrer da implementação do Piloto 2 estão disponíveis no apêndice XII. A compilação, análise e reflexão desses dados (Apêndice XIII) permitiu identificar algumas tendências e resultados significativos.

Inicialmente, consta-se que alguns clientes enfrentam dificuldades em reconhecer as competências que possuem e sua importância para o mercado de trabalho. Essa dificuldade foi observada em todos dos participantes. Além disso, três clientes não conseguiram expressar seus objetivos profissionais de forma específica e dois tiveram dificuldade em identificar saídas profissionais dentro de suas áreas de estudo. Outros dois clientes relataram dificuldades em encontrar ofertas de emprego dentro de suas áreas de interesse.

No entanto, houve também resultados positivos e progressos significativos entre os clientes. Os participantes que realizaram as atividades propostas, passaram a reconhecer as competências que possuem, e em sua maioria perceberam a importância dessas competências no mercado de trabalho e relataram um aumento em sua proatividade e autoconfiança. Além disso, ampliaram seus horizontes, percebendo mais possibilidades profissionais e conseguiram (re)elaborar seus objetivos profissionais, desenvolver planos de ação e/ou executar ações para alcançar seus objetivos profissionais.

Em relação às atividades propostas, a maioria dos clientes realizou as atividades sugeridas, evidenciando uma boa adesão ao processo. No entanto, um número significativo de clientes não utilizou o material disponibilizado para preencher as atividades, o que sugere a necessidade de reformular esse material, tornando-o mais atrativo e intuitivo para o preenchimento.

7.2.4 Reelaboração – Piloto 2

Os produtos do programa como a peça de divulgação (Apêndice XIV) e o guia de atendimento (Apêndice XV) foram reelaborados considerando fatores como a experiência do cliente, design e identidade visual. Pensando na experiência do cliente também foram

criados novos produtos como caderno de atividades do cliente (Apêndice XVI), formulário para inscrição em formato digital (Apêndice VII), modelo de e-mail de resposta à candidatos (Apêndice XVIII) e inquérito para avaliação do programa de atendimento (Apêndice XIX).

Para além da reelaboração do programa de atendimento, conforme foi indicado na configuração exata da necessidade e exposto na proposta de projeto, criou-se o programa de capacitação para técnico(a) do programa de atendimento personalizado de gestão e desenvolvimento de carreira.

A reelaboração e criação de novos produtos culminam na versão final projeto, que agora passa a ser designado como Programa My Career – Career Accelerator@ISCAP e é constituído por dois subprogramas: Programa de atendimento My Career – Career Accelerator@ISCAP e Programa de capacitação My Career – Career Accelerator@ISCAP.

7.3 Implementação da Versão Final do Projeto

Na implementação da versão final do projeto foi realizado o programa de capacitação para técnico no Programa My Career – Career Accelerator@ISCAP, que contou com formação inicial, prática de atendimento e sessões de follow-up e encerramento. Na prática de atendimento foi utilizada a versão final dos processos e instrumentos do programa de atendimento.

Programa de Capacitação para Técnico(a) no Programa My Career – Career Accelerator@ISCAP

O programa de capacitação tem como público-alvo estudantes finalistas e *alumni* da licenciatura e mestrado de recursos humanos. Os principais recursos utilizados são o espaço físico, os recursos humanos e network do GAC.

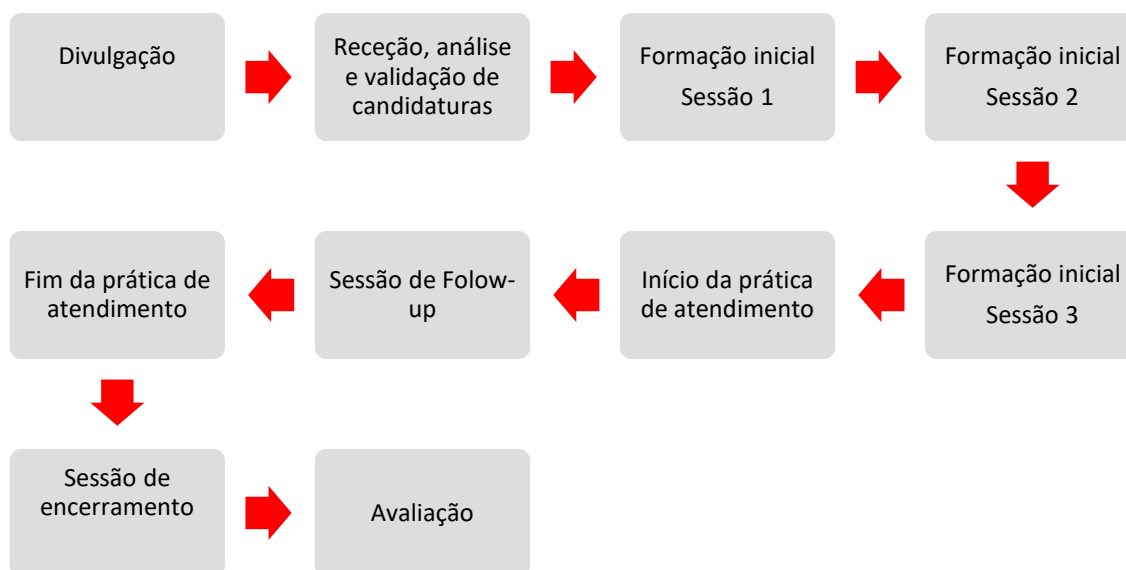
Os principais objetivos são os de capacitar técnicos para realizar atendimentos no âmbito do Programa My Career – Career Accelerator@ISCAP, proporcionar conhecimentos e experiência na área de gestão de carreira e potencializar o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais que impactam de forma positiva o crescimento e transição profissional.

O modelo da capacitação consiste em quatro fases: formação inicial, prática de atendimento, *follow-up* e encerramento.

O processo de implementação da capacitação pode ser observado no esquema representado na figura a seguir.

Figura 12

Esquema do processo de implementação do programa de capacitação



7.3.1 Divulgação e receção de candidaturas

A divulgação foi direcionada ao público-alvo, tendo como foco estudantes finalistas da licenciatura e mestrado de recursos humanos do ISCAP, utilizando como principais canais grupos de *WhatsApp* e o passa-palavra. A peça de divulgação e o formulário de candidatura utilizados estão disponíveis, respetivamente, nos apêndices XX e XXI.

Após a receção das candidaturas, avaliação e validação, foi enviado um e-mail aos candidatos validados (Apêndice XXII) com as informações iniciais sobre a capacitação. Das seis candidaturas recebidas, quatro participaram da formação inicial.

7.3.2 Formação Inicial

A formação inicial é composta por três sessões, realizadas na modalidade online, com duração de duas horas cada.

Sessão 1 (Apêndice XXIII):

- Introdução, apresentação da capacitação e do programa de atendimento;
- Disponibilização do guia de atendimento (Apêndice XV) e caderno de atividades do cliente (Apêndice XVI);
- Orientação sobre a primeira sessão de atendimento ao cliente, entrevista inicial e atividades propostas ao cliente (Sobre Mim e Conhecendo o Mercado);
- Indicação de atividades a serem realizadas e apresentadas na sessão seguinte para discussão (Sobre Mim e Conhecendo o Mercado).

Sessão 2 (Apêndice XXIII):

- Discussão sobre as atividades realizadas;
- Orientação sobre as sessões de atendimento 2 e 3;
- Orientação sobre as atividades que são propostas ao cliente no âmbito das sessões de atendimento 2 e 3 (Análise Swot de Carreira e *LinkedIn* e CV);
- Indicação de atividades a serem realizadas e apresentadas na sessão seguinte para discussão (Análise Swot de Carreira e *LinkedIn* e CV).

Sessão 3 (Apêndice XXIII):

- Discussão sobre as atividades realizadas;
- Orientação sobre a sessão de atendimento 4;
- Orientação sobre as atividades que são propostas ao cliente no âmbito da sessão de atendimento 4 (Procura ativa de emprego e Plano de desenvolvimento);
- Orientação sobre a prática de atendimento, início dos atendimentos aos clientes;
- Calendarização da prática de atendimento e das sessões de *follow-up* e encerramento.

A formação inicial ocorreu em três sessões, uma vez por semana, com duração de duas horas cada e na modalidade online. Para além dos quatro candidatos validados, a formação inicial contou com a participação do técnico superior do GAC.

As atividades e conteúdos trabalhados nas sessões de atendimento podem ser consultados na apresentação utilizada na capacitação (Apêndice XXIII). Como forma de analisar e refletir sobre as atividades propostas no programa de atendimento, foram utilizadas as atividades realizadas por um dos membros do grupo.

Na última sessão da formação inicial foram coletadas informações sobre a disponibilidade dos técnicos em formação para realizar as sessões de atendimento pertinentes à prática de atendimento, indicado como se daria o processo de encaminhamento dos clientes e apresentada a calendarização referente à prática de atendimento e sessões de *follow-up* e encerramento.

7.3.3 Prática de Atendimento

Após a formação inicial, os técnicos em formação são encaminhados para a prática de atendimento que consiste na realização de quatro sessões de atendimento à um cliente, compreendendo um período total de 40 dias. As sessões de atendimento podem acontecer em modalidade online ou presencial e devem ser conduzidas de acordo com as orientações fornecidas na formação inicial, utilizando o guia de atendimento ([Apêndice XV](#)) como base.

Para captação de clientes à serem encaminhados aos técnicos em formação para prática de atendimento, optou-se por divulgar o programa de atendimento My Career – Career Accelerator@ISCAP utilizando canais como website, e-mail e LinkedIn do GAC. Na divulgação foi utilizada a versão final da peça de divulgação ([Apêndice XIV](#)) e disponibilizado o link do formulário de inscrição para o programa de atendimento ([Apêndice XVII](#)). Foram rececionadas 31 inscrições ([Apêndice XXVI](#)) e foi enviado um e-mail de resposta ([Apêndice XIX](#)) a todos os inscritos. A seleção foi realizada pelo técnico responsável pela capacitação a partir da combinação da disponibilidade indicada pelos técnicos em formação e pelos interessados no momento da inscrição e seguindo a ordem de recepção dos formulários. As informações dos selecionados foram encaminhados aos técnicos em formação, onde os mesmos foram responsáveis por contactar os clientes e proceder com o agendamento das sessões de atendimento como forma de incentivar o desenvolvimento de competências como a autonomia, iniciativa e resolução de problemas.

Dos cinco participantes da formação inicial, três realizaram a prática de atendimentos, ou seja, realizaram quatro atendimentos à um cliente.

7.3.4 Follow-up

No decorrer da prática de atendimento é realizada a sessão de *follow-up* ([Apêndice XXIII](#)) que tem como principais objetivos perceber como estão a correr os atendimentos,

identificar desafios e realizações, partilhar experiências e auxiliar na superação dos desafios percebidos.

As sessões de *follow-up* ocorreram na data prevista, em modalidade online. A sessão de *follow-up* foi realizada no decorrer da prática de atendimento, teve uma duração de 90 minutos e contou com a presença dos três técnicos em formação.

7.3.5 Encerramento

A sessão de encerramento (Apêndice XXIII), como o nome indica, marca o fim da capacitação, é realizada após os técnicos em formação finalizarem a prática de atendimento, e tem como principais objetivos perceber como correram os atendimentos, quais os desafios, superações e aprendizagens percebidas, partilhar experiências, refletir sobre o processo como um todo. No fim da sessão é solicitado o envio das avaliações feitas após cada sessão de atendimento realizada (Apêndice XV) e os participantes são convidados a responder ao inquérito de avaliação da capacitação (Apêndice XXIV).

A sessão de encerramento foi realizada ao final do processo, porém contou com a presença de apenas um dos três técnicos em formação, por esse motivo foi necessário adaptar o conteúdo programado. A solicitação da avaliação da capacitação e da avaliação dos atendimentos devidamente preenchida foi realizada por e-mail.

8 Avaliação do Projeto

A avaliação do projeto de intervenção é apresentada a partir da demonstração de indicadores de implementação, indicadores da realização dos objetivos propostos e da exibição dos resultados obtidos a partir dos inquéritos de avaliação.

As respectivas avaliações do programa de atendimento e do programa de capacitação para técnico no programa My Career – Career Accelerator@ISCAP, foram realizadas através de inquéritos anônimos (questões abertas e fechadas).

A solicitação de preenchimento e link do inquérito da avaliação do programa de atendimento foi enviado, através de e-mail, a todos os clientes que participaram no programa nas diferentes fases de implementação. A solicitação de preenchimento e o link do inquérito de avaliação do programa de capacitação foi enviado, através de e-mail, apenas aos participantes que finalizaram.

8.1 Indicadores de Implementação do Projeto

Os indicadores de implementação do projeto My Career – Career Accelerator@ISCAP estão dispostos em dois momentos, um se refere ao programa de atendimento, ou seja, as sessões de atendimento realizadas com os clientes, e o segundo ao programa de capacitação para técnico no programa My Career – Career Accelerator@ISCAP.

8.1.1 Indicadores de Implementação do Programa de Atendimento My Career – Career Accelerator@ISCAP.

Os indicadores da implementação do programa de atendimento fazem referência a divulgação da oferta, respostas a oferta, clientes atendidos, sessões realizadas, formulários de avaliação enviados e recebidos, nas três fases de implementação: Piloto 1, Piloto 2 e Versão final ([Tabela 7](#)). Também é apresentada a caracterização e motivação inicial dos clientes atendidos ([Figura 13](#))

No decorrer das três fases de implementação do programa foram rececionadas 40 candidaturas, atendidos dez clientes e realizadas 34 sessões de atendimento, no período entre outubro de 2022 e maio de 2023.

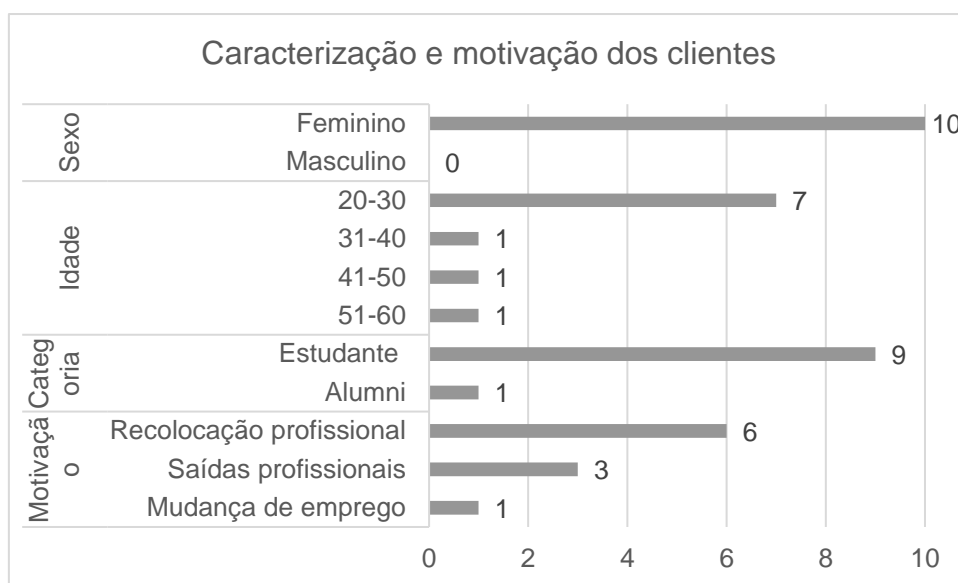
Tabela 7*Indicadores da implementação do programa de Atendimento*

Indicadores da implementação do Programa de Atendimento					
My Career – Career Accelerator@ISCAP					
Fase	Piloto 1	Piloto 2	Versão final	Geral	
Cronograma	Set/2022 à Jan/2023	Dez/2022 à Mar/2023	Mar/2023 à Maio/2023	Set/2022 à Maio/2023	
Divulgação	Post LinkedIn GAC	1	1	1	3
	Cartazes afixados ISCAP	2	1	0	3
	E-mail GAC	0	0	1	1
	Respostas de interessados	3	7	30	40
Atendimentos	Clientes atendidos	3	4	3	10
	Clientes que iniciaram o processo	3	4	3	10
	Clientes que finalizaram o processo	2	2	3	7
	Sessões realizadas	8	14	12	34
Avaliação	Formulários enviados	3	4	3	10
	Formulários respondidos	-	-	-	6

Dentro do universo dos 10 clientes atendidos, todas são mulheres, com idades entre 20 e 56 anos, sendo que a motivação inicial a participar do programa está relacionada à recolocação profissional - procura de emprego dentro da área de interesse e/ou formação; procura de informações sobre saídas profissionais; e primeiro emprego e mudança de emprego - manter-se na mesma área de trabalho, porém em empresa diferente.

Figura 13

Caracterização e motivação dos clientes atendidos pelo programa de atendimento



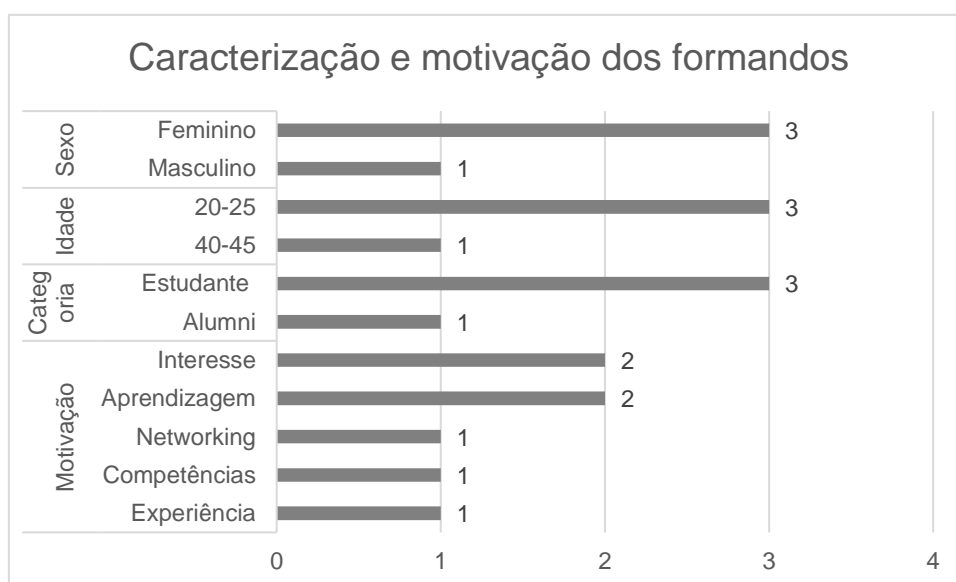
8.1.2 Indicadores de Implementação do Programa de Capacitação My Career – Career Accelerator@ISCAP.

Os indicadores do programa de capacitação apresentados na [tabela 8](#) fazem referência ao número de candidaturas rececionadas, pessoas que iniciaram e finalizaram o programa de capacitação e inquéritos de avaliação enviados e respondidos. Também é apresentada a caracterização e motivação dos candidatos que iniciaram o programa de capacitação ([Figura 14](#)).

Tabela 8*Indicadores da implementação do programa de capacitação*

Fase	Dado	Quantidade
Divulgação	Candidaturas rececionadas	5
	Candidatos que iniciaram a capacitação	4
Capacitação	Formandos que realizaram a formação inicial	4
	Formandos que realizaram a prática de atendimento	3
	Técnicos que finalizaram a capacitação	3
Avaliação	Formulários enviados	3
	Formulários respondidos	3

Relacionado a caracterização do público que iniciou o programa de capacitação, o grupo era composto por profissionais e estudantes da área de recursos humanos, com idades entre 20 e 42 anos, sendo a maior do sexo feminino. As motivações apontadas pelos candidatos estão relacionadas a aprender mais sobre ganhar experiência, *networking*, desenvolver competências e interesse na área da gestão de carreira.

Figura 14*Caracterização e motivação dos participantes no programa de capacitação*

8.2 Indicadores da Realização do Objetivo

O presente projeto de intervenção tinha como objetivo criar um programa para a gestão e desenvolvimento de carreira para estudantes e *alumni* ISCAP, que incluísse procedimentos e instrumentos; proporcionasse uma boa experiência aos clientes; e que fosse sustentável no âmbito do GAC.

A seguir apresentaremos os indicadores referente a realização do objetivo proposto.

8.2.1 Procedimentos e Instrumentos

No decorrer do planeamento e implementação do projeto de intervenção foram criados e disponibilizados procedimentos e instrumentos para o programa My Career – Career Accelerator@ISCAP, que se encontram dispostos na tabela que se segue, em sua versão final.

Tabela 9

Procedimentos e instrumentos do programa My Career - Career Accelerator@ISCAP

Programa	Procedimentos e instrumentos
	Peça de divulgação (Apêndice XIV)
	Guia de atendimento (Apêndice XV)
	Caderno de atividades do cliente (Apêndice XVI)
Programa de Atendimento	Formulário de inscrição (Apêndice XVII)
	Modelo de e-mail de resposta à inscrição (Apêndice XVIII)
	Inquérito de avaliação (Apêndice XIX)
	Modelo de e-mail de respostas à inscrição quando há fila de espera (Apêndice XXIX)
Programa de Capacitação	Peça de divulgação (Apêndice XX)
	Formulário de candidatura (Apêndice XXI)
	Modelo de e-mail de resposta a candidatura (Apêndice XXII)
	Apresentação utilizada na capacitação (Apêndice XXIII)
	Inquérito de avaliação (Apêndice XXIV)

8.2.2 Experiência do Cliente

No âmbito da experiência do cliente, o programa My Career – Career Accelerator@ISCAP, possui dois tipos de clientes, os clientes do programa de atendimento e os participantes do programa de capacitação.

Experiência do cliente no programa de atendimento

Os seis clientes que responderam ao inquérito de avaliação, classificaram como muito positiva ou positiva a experiência em participar do programa de atendimento My Career – Career Accelerator@ISCAP (Figura 15), sugerindo que o programa proporcionou uma boa experiência ao cliente.

Experiência percebida pelo cliente com relação ao programa de atendimento My Career - Career Accelerator@ISCAP

Figura 15

Experiência percebida pelo cliente com relação ao programa de atendimento



Nota: A escala utilizada é de 1 para muito negativo; 2 para negativo; 3 para neutro; 4 para positivo; e 5 para muito positivo.

A experiência do cliente foi medida a partir das respostas obtidas através do inquérito de avaliação (Apêndice XVII), onde foram selecionadas as questões associadas a experiência do cliente. As respostas foram separadas por categoria e os valores,

apresentados, são resultado do cálculo da média dos valores de cada categoria. Também foi realizada a média geral. Os resultados obtidos indicam que a experiência do cliente foi positiva, alcançando o objetivo proposto.

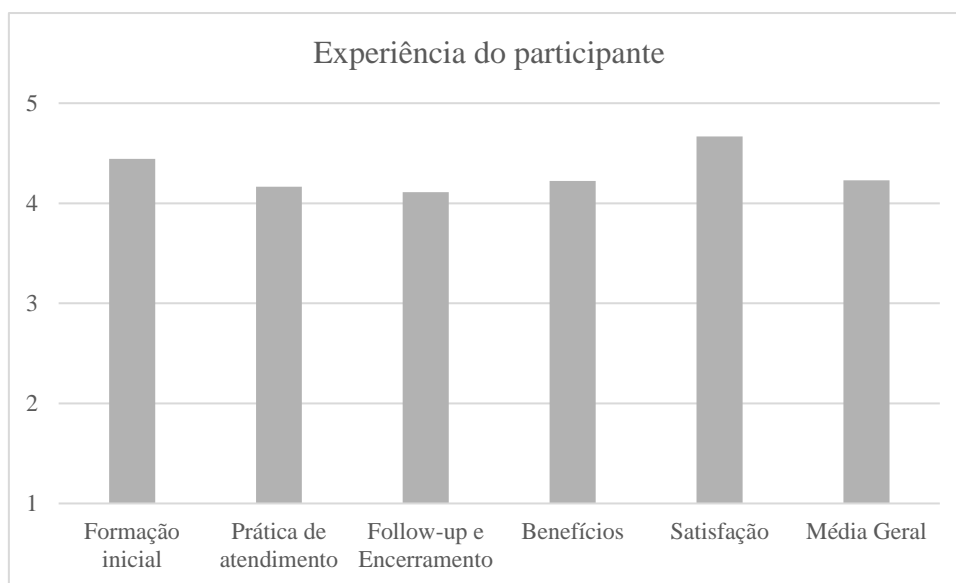
Experiência do participante no programa de capacitação

A experiência do participante foi medida a partir das respostas obtidas no inquérito de avaliação do programa de capacitação (Apêndice XXVIII), onde foram selecionadas as questões pertinentes à experiência do cliente. A figura 16 representa o resultado obtido através do cálculo da média dos valores de cada categoria e também uma média geral.

Todos os participantes, que finalizaram o programa de capacitação, responderam ao inquérito de avaliação e a partir dos dados apresentados é possível afirmar que a experiência foi positiva.

Figura 16

Experiência percebida pelo participante no programa de capacitação



Nota: A escala utilizada é de 1 para muito negativo; 2 para negativo; 3 para neutro; 4 para positivo; e 5 para muito positivo.

8.2.3 Sustentabilidade

Para garantir a sustentabilidade do presente projeto de intervenção no âmbito do GAC, foi criado e implementado o programa de capacitação para técnico no programa My

Career – Career Accelerator@ISCAP como forma de aumentar a capacidade de resposta e assegurar a continuidade do programa.

8.3 Apresentação dos Resultados

Programa de Atendimento My Career – Career Accelerator@ISCAP

O e-mail solicitando o preenchimento do inquérito de avaliação do programa de atendimento My Career – Career Accelerator@ISCAP foi enviado para os dez clientes atendidos no decorrer da implementação do projeto, sendo que destes, seis responderam ao inquérito.

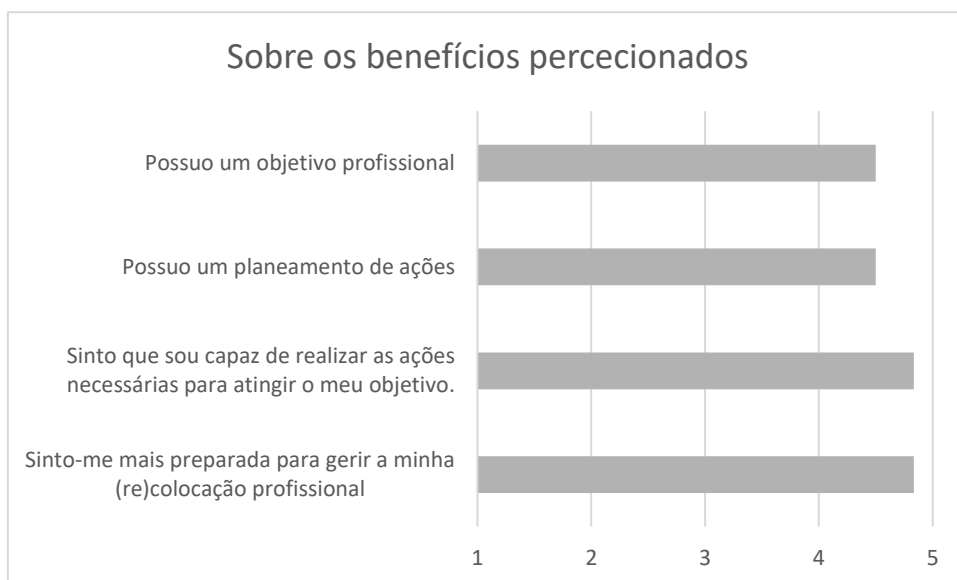
Os resultados revelam que a grande maioria dos clientes (5 em 6) concorda totalmente que, após participarem do programa, possuem objetivos profissionais claros e um planeamento de ações para atingir seus objetivos profissionais, a curto e médio prazo.

A autoeficácia é fundamental para o sucesso na carreira. Os resultados mostram que a maioria dos clientes (5 em 6) concorda totalmente que se sentem capazes de realizar as ações necessárias para atingir seus objetivos profissionais e consideram que o programa contribuiu para o desenvolvimento do sentimento de autoeficácia.

Ainda, os resultados evidenciam que a grande maioria dos clientes (5 em 6) concorda totalmente que o programa contribuiu para que se sintam mais preparados para gerir sua (re)colocação profissional no mercado de trabalho.

Figura 17

Apresentação dos resultados dos benefícios percebidos pelos clientes do programa de atendimento



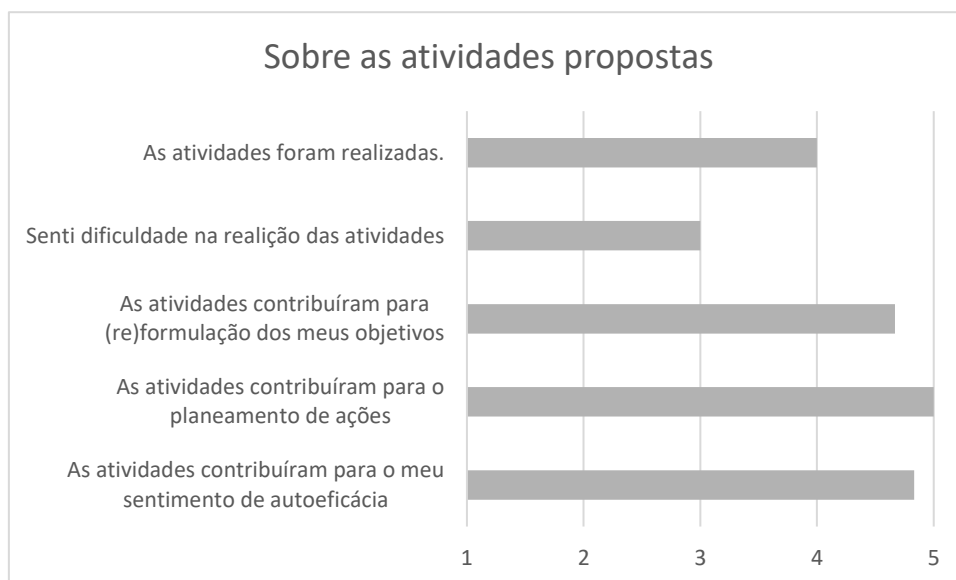
Nota: A escala utilizada é de 1 para discordo totalmente; 2 para discordo; 3 para indiferente (ou neutro); 4 para concordo; e 5 para concordo totalmente.

Quando questionados a respeito do impacto do programa de atendimento em suas vidas profissionais, as respostas foram autoconfiança, esperança, visão, motivação, autonomia, construção de objetivo, planeamento e organização e orientação para o sucesso.

Com relação às atividades propostas no decorrer do programa de atendimento, a maioria dos clientes (4 em 6) concorda totalmente que as atividades do programa contribuíram para a construção ou reformulação de suas metas profissionais de curto prazo, bem como para o planeamento de ações para atingir o objetivo. Em contrapartida o grau de dificuldade percebido na realização das atividades de moderado a alto por 5 dos respondentes.

Figura 18

Apresentação dos resultados da avaliação das atividades propostas no programa de atendimento

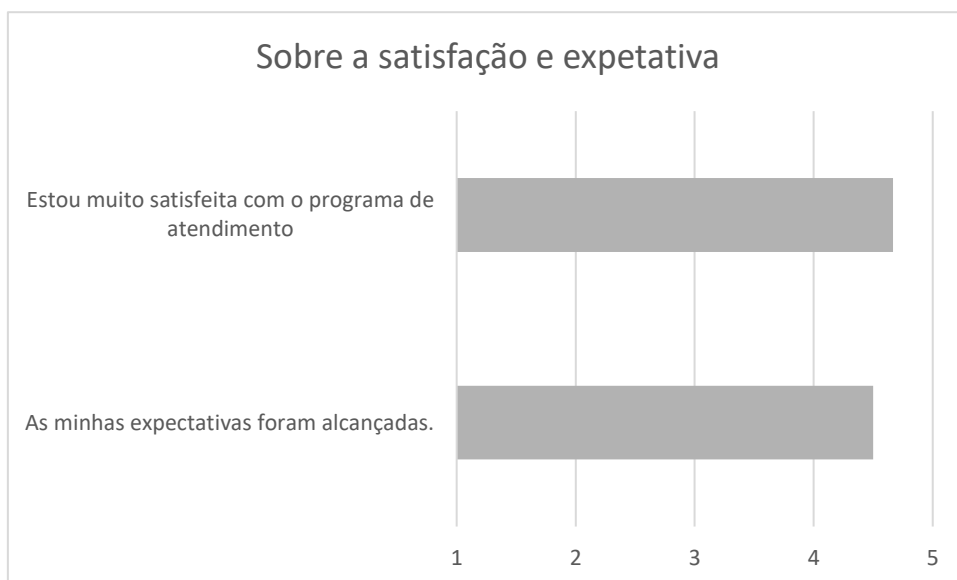


Nota: A escala utilizada é de 1 para discordo totalmente; 2 para discordo; 3 para indiferente (ou neutro); 4 para concordo; e 5 para concordo totalmente.

Os resultados referentes as expectativas e satisfação com o programa de atendimento My Career - Career Accelerator@ISCAP foram altamente positivos. As expectativas dos clientes foram satisfatoriamente atendidas, com a maioria demonstrando concordância (4 pessoas) e concordância total (3 pessoas) com o seu conteúdo e abordagem. Além disso, o grau de satisfação foi notavelmente elevado, com 2 pessoas declarando-se "satisfeitas" e a maioria expressiva de 4 pessoas indicando estar "muito satisfeitas" com a experiência proporcionada.

Figura 19

Apresentação dos resultados de satisfação e expectativa dos clientes do programa de atendimento



Nota: A escala utilizada é de 1 para discordo totalmente; 2 para discordo; 3 para indiferente (ou neutro); 4 para concordo; e 5 para concordo totalmente.

Programa de Capacitação My Career – Career Accelerator@ISCAP

O programa de capacitação foi finalizado por três pessoas, sendo que todas responderam ao inquérito de avaliação da capacitação, as respostas estão disponíveis no [apêndice XXVIII](#).

No que tange a formação inicial, é possível observar uma aceitação positiva dos participantes, uma vez que os três participantes concordaram que a duração de três sessões, com duas horas cada, foi adequada para a aquisição dos conhecimentos necessários. Sobre os conteúdos apresentados, houve um consenso entre os participantes, já que todos concordaram que os conteúdos abordados foram relevantes para a realização da prática de atendimento.

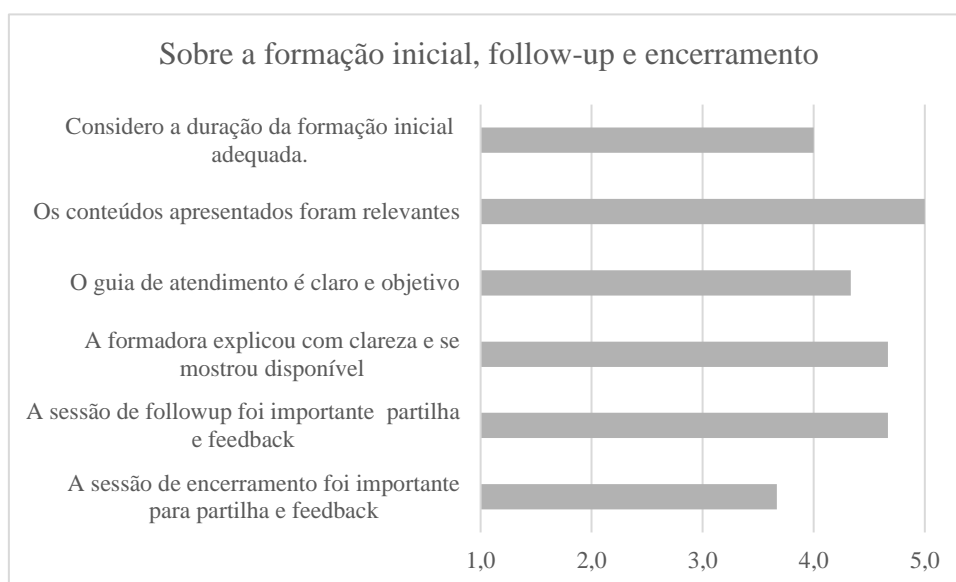
A estrutura proposta para a realização dos atendimentos também foi bem avaliada pelos participantes, sendo que dois deles concordaram totalmente que o guia de atendimentos era claro e objetivo, enquanto uma pessoa mostrou-se neutra em relação a essa questão.

A clareza da explicação e disponibilidade para responder a dúvidas e receber sugestões sobre a estrutura, conteúdos e atividades do programa, por parte do formador, foi considerada adequada por todos os participantes, com dois deles concordando totalmente e um concordando.

As sessões de *follow-up* e encerramento do programa foram consideradas importantes para partilha de experiência, feedback e orientação. No entanto, apenas um dos três participantes compareceu à sessão de encerramento.

Figura 20

Apresentação dos resultados da avaliação da formação inicial, follow-up e encerramento do programa de capacitação



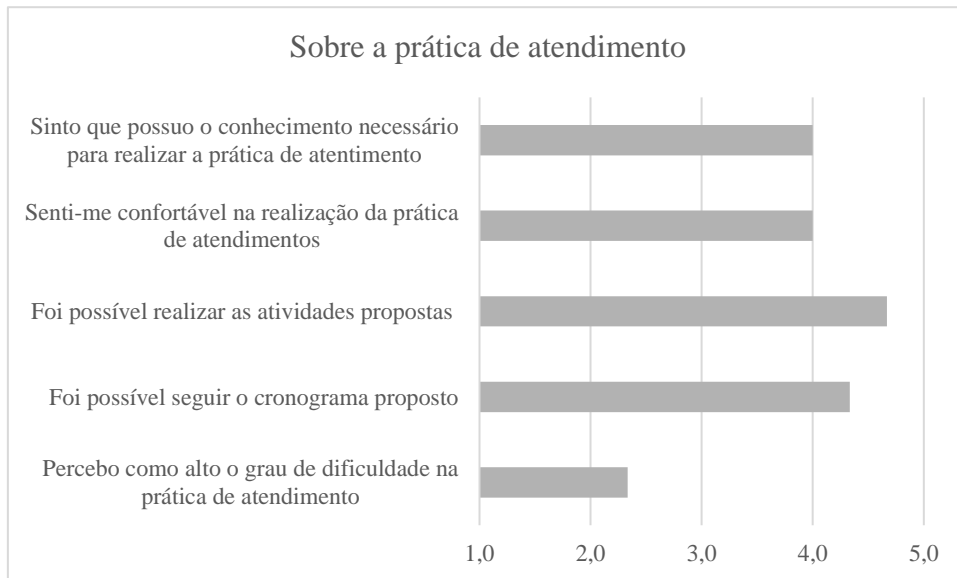
Nota: A escala utilizada é de 1 para discordo totalmente; 2 para discordo; 3 para indiferente (ou neutro); 4 para concordo; e 5 para concordo totalmente.

Após a formação inicial, os técnicos em formação mostraram-se confiantes em sua capacidade de realizar a prática de atendimento, com três deles concordando que possuíam o conhecimento necessário para realizar as sessões de atendimento propostas. Os técnicos em capacitação sentiram-se confortáveis em realizar os atendimentos e conseguiram executar todas as atividades sugeridas, dentro do cronograma proposto.

Em relação ao grau de dificuldade percebido na realização dos atendimentos personalizados de gestão de carreira, a maioria dos participantes o considerou baixo.

Figura 21

Apresentação dos resultados da avaliação da prática de atendimento no programa de capacitação

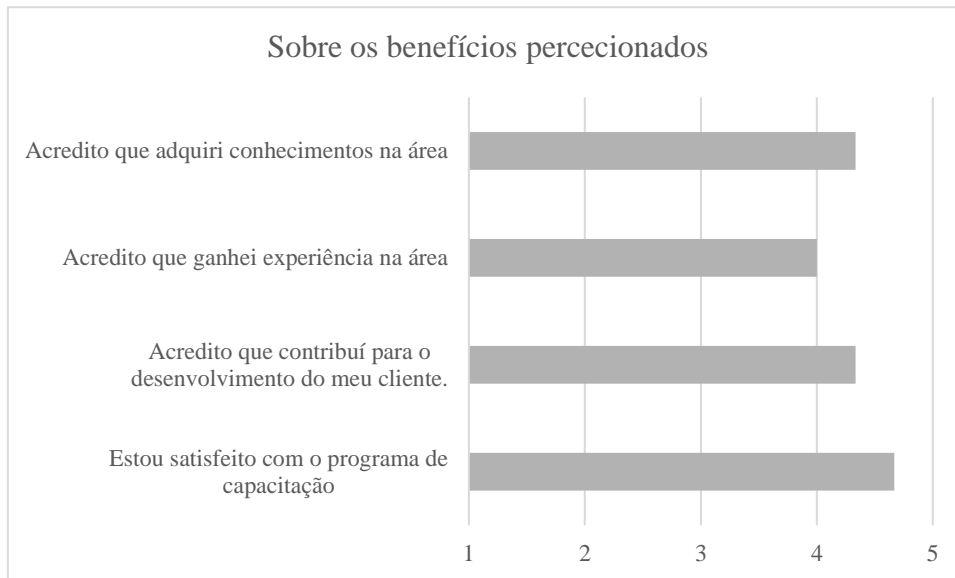


Nota: A escala utilizada é de 1 para discordo totalmente; 2 para discordo; 3 para indiferente (ou neutro); 4 para concordo; e 5 para concordo totalmente.

A avaliação dos benefícios alcançados no programa de capacitação foi positiva, confirmando que adquiriram conhecimentos e experiência na área de gestão de carreira e que sentem ter contribuído para o desenvolvimento do outro, e que estão satisfeitos com o programa de capacitação.

Figura 22

Apresentação dos resultados dos benefícios percebidos pelos participantes do programa de capacitação



Nota: A escala utilizada é de 1 para discordo totalmente; 2 para discordo; 3 para indiferente (ou neutro); 4 para concordo; e 5 para concordo totalmente.

Em termos gerais, os participantes demonstraram alto grau de satisfação com o programa de capacitação para técnico(a) no Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP, com a maioria deles se considerando muito satisfeito.

Quando questionados sobre os impactos que o programa teve sobre o seu desenvolvimento profissional, as palavras mais citadas pelos participantes foram desafio, confiança, experiência, planeamento prévio e resultados.

O presente projeto de intervenção contou com a implementação de dois pilotos e uma versão final, que incluiu um programa de capacitação. No total foram atendidos dez clientes, num universo de quarenta pessoas que solicitaram o serviço de atendimento; e capacitados três técnicos para atuarem no programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.

A estruturação do programa seguiu a lógica da literatura especializada que aponta a importância do autoconhecimento, da exploração de saídas profissionais, da definição de objetivos e do planejamento de ações para a gestão de carreira (Alvarenga et al., 2019; Boucinha et al., 2021; Kinkar et al., 2019; UNESCO, 2002). Nesse sentido, os clientes atendidos por esse projeto de intervenção, no âmbito do programa de atendimento, obtiveram maior clareza em seus objetivos profissionais de curto prazo, bem como se sentiram capazes de fazer um planejamento de ações para alcançar esses objetivos. Além disso, contribuiu para o aumento do sentimento de autoeficácia e autoconfiança dos clientes em relação às suas competências profissionais e de gestão de carreira, o que é fundamental para o sucesso na transição da universidade para o mercado de trabalho como vem sendo referido na literatura especializada. (Xu et al., 2021; Vieira & Meirinhos, 2022; UNESCO, 2002).

A experiência positiva relatada pelos participantes do programa de atendimento corrobora a pesquisa realizada por Pereira e colaboradores (2022) - sobre o interesse de estudantes universitários em receber apoio em relação à sua carreira, com preferência pelo aconselhamento individual e oficinas como modalidades de intervenção, respetivamente.

Na literatura utilizada afirma-se que profissionais e estudantes de diferentes áreas de carreira, faculdades e períodos possuem opiniões e apresentam necessidades muito diferentes no que se refere ao serviço de gestão de carreira (Ho et al., 2018), porém, o percurso apresentado, nas sessões de atendimento e atividades propostas aos clientes, foi padronizado, o que indica que existem necessidades e expectativas que são comuns a indivíduos de diferentes áreas e idades. Pensando nos recursos disponíveis e na sustentabilidade de serviços de gestão de carreira em instituições de ensino superior, pode-se afirmar, a partir dos resultados obtidos, que é possível oferecer um serviço básico de qualidade sem a necessidade de profissionais altamente qualificados e processos muito personalizados.

Ainda a considerar a sustentabilidade do programa, confirmou-se a possibilidade de sua replicação e ainda, pode-se sugerir, a adaptação da estrutura, mesclando sessões em grupo e individuais, de forma a otimizar ainda mais os recursos e impactar um número maior de pessoas. Porém, faz-se importante citar a necessidade de ter um profissional responsável para gerir o programa, procedendo com as análises, reflexões e atualizações do programa e atuando como formador e mentor dos alunos e *alumni* que irão atuar como técnicos.

Os objetivos de criar um programa para a gestão e desenvolvimento de carreira para estudantes e *alumni* ISCAP, com procedimentos e instrumentos, que proporcionasse uma boa experiência aos clientes e fosse sustentável no âmbito do GAC, foram alcançados. A percepção positiva dos clientes, do programa de atendimento, com relação aos benefícios alcançados e o número significativo de inscrições recebidas para o programa de atendimento, evidencia o nível de interesse demonstrado pelos estudantes e *alumni* da ISCAP em relação ao serviço oferecido e reforça o impacto positivo do projeto no contexto do reconhecimento e valorização do GAC junto à comunidade interna da ISCAP.

A abordagem ativa de aprendizagem adotada na capacitação de técnicos para replicação do programa My Career, possibilitou aos participantes a experiência de utilizar seus conhecimentos na prática, reforçando o sentimento de capacidade, desenvolvendo competências técnicas e comportamentais que impactam de forma positiva a integração profissional, principalmente quando se trata de estudantes que estão a ingressar no mercado de trabalho o que vai de encontro aos referenciais teóricos que afirmam que a aprendizagem ativa está associada ao maior desenvolvimento de conhecimentos e competências (Mason et al., 2022). Dentre os impactos percebidos pelos técnicos em formação, sobre o seu desenvolvimento profissional, estão confiança, superação de desafios, planeamento e experiência.

Os resultados do projeto implementado têm implicações significativas para a área de orientação profissional e gestão de carreira, em instituições de ensino superior que procuram fornecer serviços de apoio e formação adequados aos estudantes e profissionais em transição profissional. Os resultados referentes a eficácia da iniciativa apresentada, o material desenvolvido e disponibilizado e os dados coletados no decorrer do processo e através dos inquéritos de avaliação, podem ser utilizados como base para aprimorar e

desenvolver serviços nas áreas de empregabilidade e gestão de carreira, que melhor atendam as necessidades dos estudantes e *alumni* ISCAP.

No entanto, é importante reconhecer que o presente projeto apresenta algumas limitações como: a amostra de participantes pode ser considerada reduzida, o que pode limitar a generalização dos resultados para outras populações; e não houve um acompanhamento, a médio e longo prazo dos participantes, não sendo possível medir o impacto e resultados do programa para além do curto prazo.

Os dados e debates apresentados fornecem insights pertinentes sobre a importância de programas como esse para pessoas em transição de carreira e estudantes que estão a se preparar para o mercado de trabalho, pois demonstram ser efetivos em promover o desenvolvimento profissional dos participantes, fornecendo-lhes ferramentas e recursos para gerir suas carreiras de forma mais assertiva e pró-ativa.

Essas iniciativas contribuem para o papel regulador desempenhado pelo sistema educativo, onde deve assegurar o fluxo de trabalhadores qualificados para as organizações e ao mesmo tempo assegurar a sustentabilidade de carreira do futuro trabalhador (Ho et al., 2018; Kim & Kim, 2022); e têm o potencial de se tornar um diferencial competitivo, ao acompanhar a tendência de descentralização e privatização educacional, onde a maioria das universidades à nível mundial passaram a atender um padrão orientado para o mercado, onde têm de competir entre si para atrair clientes suficientes (estudantes) para sobreviverem no novo mercado educativo (Ho et al., 2018)., tendo o fator empregabilidade dos licenciados como um dos determinantes mais importantes para a avaliação dos produtos educativos, tornando-se assim, crucial para as universidades, assegurarem uma elevada taxa de emprego dos profissionais por elas formados .

Espera-se que os dados e resultados apresentados e o material disponibilizado contribua para o avanço da área de orientação profissional e gestão de carreira dentro de instituições de ensino; inspire estudantes do ISCAP a dar continuidade ao programa apresentado, colaborando com o GAC, contribuindo com melhorias, ou desenvolvendo práticas semelhantes; e demonstre à instituição de ensino a importância em manter e incentivar a implementação de programas dessa natureza, buscando preparar e capacitar seus estudantes e profissionais para enfrentarem os desafios do mercado de trabalho de forma mais confiante e bem-sucedida.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

9 Bibliografia

- Alvarenga, M. A., Freitas, A. D. G. de, Bizarrias, F. S., & Costa, P. R. da. (2019). Carreira Sem Fronteiras e Carreira Proteana: O Papel das Atitudes de Maturidade na Carreira de Estudantes Universitários. *Revista Gestão & Conexões*, 8(2), 118–139. <https://doi.org/10.13071/regec.2317-5087.2019.8.2.23031.118-139>
- Appio, J., & Afonso Vieira, V. (2006). Uma Aplicação Prática da Matriz Bcg e Análise Swot: Um Estudo De Caso. *Revista Ciências Empresariais Da UNIPAR*, 2, 121–138.
- Audibert, A., Vieira, D. A., De Andrade, A. L., & de Oliveira, M. Z. (2020a). Transversal and Professional Skills Self-Efficacy Scale: Cultural Adaptation and Evidence of Validity. *Trends in Psychology*, 28(3), 368–380. <https://doi.org/10.1007/s43076-020-00030-6>
- Behrendt, P., Göritz, A. S., & Heuer, K. (2021). Career Counseling Process Quality Promotes Reemployment. *Journal of Career Development*, 48(5), 599–606. <https://doi.org/10.1177/0894845319884731>
- Boucinha, D., De Andrade, A. L., Vieira, D. A., & De Oliveira, M. Z. (2021). Predictors of individual employability among professionals in career transition. *PSICOLOGIA*, 34(2), 179–189. <https://doi.org/10.17575/psicologia.v34i2.1614>
- Calvosa, M., Leite, R., Krakauer, P., & Ferreira, M. (2021). Processos de Orientação Profissional nas Organizações: coaching, mentoring e career counseling. *XXIV SEMEAD - Seminários de Administração FEA/USP / SPAt: São Paulo*. <https://www.researchgate.net/publication/356158373>
- Cardoso, P. (2017). Estou farta mas não sei para onde ir: Aconselhamento de carreira de um adulto em transição. In M. Carvalho & M. do C. Taveira (Eds.), *Intervenções de carreira: Estudo de casos práticos* (pp. 45–62). APDC - Associação Portuguesa para o Desenvolvimento de Carreira.
- Carvalho, L., & Mourão, L. (2021a). Career Adaptability, Perceptions of Professional Development and Employability: A Mediation Analysis. *Psico-USF*, 26(4), 697–705. <https://doi.org/10.1590/1413-82712021260408>

- Carvalho, L., & Mourão, L. (2021b). Percepção de Desenvolvimento Profissional e de Empregabilidade em Universitários: Uma Análise Comparativa. *Estudos e Pesquisas Em Psicologia*, 21(4), 1522–1540.
<https://doi.org/10.12957/epp.2021.64033>
- Cembranel, P., Silva, L. J. W. da, Silva, E. W. da, & Medeiros, B. W. L. (2022). Estratégias de carreira: estudo de caso dos estudantes de administração. *Revista Gestão Universitária Na América Latina - GUAL*, 162–179.
<https://doi.org/10.5007/1983-4535.2022.e82141>
- Chiesa, R., Petruzzello, G., Mariani, M. G., & Guglielmi, D. (2020). Expectations of Career Counseling and Their Effect on Client Satisfaction. *Career Development Quarterly*, 68(3), 254–267. <https://doi.org/10.1002/cdq.12235>
- Dalene, K. M. (2022). Promoting access to decent work: career counselors' experiences with career construction counseling. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 22(3), 603–622. <https://doi.org/10.1007/s10775-022-09524-4>
- Drosos, N., Theodoroulakis, M., Antoniou, A. S., & Rajter, I. C. (2021). Career Services in the Post-COVID-19 Era: A Paradigm for Career Counseling Unemployed Individuals. *Journal of Employment Counseling*, 58(1), 36–48.
<https://doi.org/10.1002/joec.12156>
- Fiorini, M. C., Bardagi, M. P., & Silva, N. (2016). Adaptabilidade de carreira: Paradigmas do conceito no mundo do trabalho contemporâneo. *Revista Psicologia, Organizações e Trabalho*, 16(3), 236–247.
<https://doi.org/10.17652/rpot/2016.3.676>
- Fórum Económico Mundial. (2020). *The Future of Jobs Report 2020*. Geneva, Switzerland.
- Hirschi, A., & Koen, J. (2021). Contemporary career orientations and career self-management: A review and integration. *Journal of Vocational Behavior*, 126.
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103505>
- Ho, H.-F., Huang, W.-T., & Hu, T.-L. (2018). Enhancing The Quality Of University Career Services In Taiwan: Perceptions Of University Alumni. *Contemporary*

Issues in Education Research (CIER), 11(3), 113–120.

<https://doi.org/10.19030/cier.v11i3.10182>

- Kim, E. B., & Kim, J. Y. (2022). Influence of Support for Career Development Intelligence Building for College Graduates on their Job Performance: The Case of South Korea. *Behavioral Sciences*, 12(9). <https://doi.org/10.3390/bs12090321>
- Kinkar, V., Pöld, M., Ümarik, M., & Õun, T. (2019). Guidelines for Career Counsellors on addressing gender equality and gender stereotypical career choices in career counselling. Tallin University and Foundation Innove, Tallin.
- Kronholz, J., & Osborn, D. S. (2022). Dysfunctional career thoughts, profile elevation, and RIASEC skills of career counseling clients. *Journal of Employment Counseling*, 59(2), 52–63. <https://doi.org/10.1002/joec.12178>
- Lankford, W. M. (2002). Benchmarking: Understanding the Basics. In *The Coastal Business Journal* (Vol. 1, Issue 1).
- Mason, E. C. M. C., Dispenza, F., Placeres, V., Grad, R., Ray, M., Robertson, A., Dosal-Terminel, D., & Metzler, M. (2022). Student engagement and counseling skill self-efficacy: Comparing two course formats. *Counselor Education and Supervision*, 61(3), 206–216. <https://doi.org/10.1002/ceas.12243>
- Mitchell, T. D., & Rost-Banik, C. (2019). How Sustained Service-Learning Experiences Inform Career Pathways. In *Michigan Journal of Community Service Learning Winter*.
- Moura, A. (2003). Desenho de uma Pesquisa: Passos de uma Investigação-Ação
Design of a Research: Stages of an Action Research. *UFSM Educação*, 28(1), 9–31. <https://doi.org/10.5902/198464444321>
- Oliveira da Fonseca, K. H. (2012). Investigação-Ação: Uma Metodologia para Prática e Reflexão Docente. *Revista Onis Ciência, Braga, V.1, Ano 1 N° 2*, 16–31.
- Pereira, A., & Oliveira, I. (2021). Pragmatismo, design-based research e investigação-ação. *Revista Pesquisa Qualitativa*, 9(21), 445–467.
<https://doi.org/10.33361/RPQ.2021.v.9.n.21.453>

- Pereira, S., Taveira, M. do C., Silva, A. D., & Soares, J. (2022). Apoiar a Aprendizagem e a Carreira de Estudantes Universitários em Contexto Pandémico. *Revista de Estudios e Investigación En Psicología y Educación*, 9, 61–73.
<https://doi.org/10.17979/reipe.2022.9.0.8895>
- Project Management Institute. (2013). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® guide)*. (5 th). Pennsylvania.
- Project management Institute. (2021). *Guia PMBOK: Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos* (7 th). Pennsylvania.
- Rapuano, V., & Valickas, A. (2021). Application of Complexity Theory to Organizational Career Management System's Development. *Management of Organizations: Systematic Research*, 85(1), 47–64. <https://doi.org/10.1515/mosr-2021-0004>
- Sapir, J. (2019). *Thriving at the Edge of Chaos*. Productivity Press.
<https://doi.org/10.4324/9780429356582>
- Savickas, M. L. (2013). Career construction theory and practice. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work* (2nd ed., pp. 147–183). Jogn Wiley & Sons.
- Silva, C. R. E. da. (2010). Orientação Profissional, mentoring, coaching e counseling: Algumas singularidades e similaridades em práticas. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 11(2), 299–309.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203016849014>
- Soares, J., Carvalho, C., & Silva, A. D. (2022). A systematic review on career interventions for university students: Framework, effectiveness, and outcomes. *Australian Journal of Career Development*, 31(2), 81–92.
<https://doi.org/10.1177/10384162221100460>
- UNESCO. (2002). *Handbook on career counselling: A practical manual for developing, implementing and assessing career counselling services in higher education settings*. Document Code: ED.2002/WS/09.

- Vieira, D. A., & Meirinhos, V. (2022). Sources of Transition-to-Work Self-Efficacy: Career Exploration and Social Support. *Psychological Applications and Trends* 2022, 5, 116–119. <https://doi.org/10.36315/2022inpact025>
- Vieira, D. A., & Theotonio, M. (2018). Self-efficacy and transition-to-work success: A longitudinal study. *Revista Brasileira de Orientacao Profissional*, 19(1), 31–39. <https://doi.org/10.26707/1984-7270/2019v19n1p31>
- Wang, Q., Huang, M., Hong, S., Zhang, H., & Wang, Q. (2022). *Core self-evaluation and career growth of Chinese graduates: Career concern and curiosity as mediators* (Vol. 50).
- Xu, Q. J., Yunlu, D. G., & Kim, S. (2021). An examination of mediating processes of work and nonwork support for employee development. *Human Resource Development Quarterly*, 32(3), 301–318. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21424>

Webgrafia

Cidade das Profissões – Câmara Municipal do Porto. (Consultado em 04 de setembro de 2022. Disponível em: <http://cdp.portodigital.pt/>

EEGenerating Skills – Universidade do Minho. Consultado em 04 de setembro de 2022. Disponível em: <https://www.eeg.uminho.pt/en/study/Pages/eegenerating-skillsss.aspx>

Programa Upgrade – Universidade do Porto. Consultado em 04 de setembro de 2022. Disponível em: https://sigarra.up.pt/flup/pt/noticias_geral.ver_noticia?p_nr=129443

História do ISCAP. Consultado em 04 de setembro de 2022. Disponível em: <https://www.iscap.ipp.pt/iscap/historia>.

Comunidade Alumni. Consultado em 04 de setembro de 2022. Disponível em: <https://www.iscap.ipp.pt/comunidade/alumni>.

Gabinete Alumni e Carreira. Consultado em 20 de maio de 2023. Disponível em: <https://iscap.pt/alumni/index.php>

Orgânica ISCAP. Consultado em 04 de setembro de 2022. Disponível em: <https://www.iscap.ipp.pt/iscap/organica>.

Faqs ISCAP. Consultado em 04 de setembro de 2022. Disponível em: <https://www.iscap.ipp.pt/destaques-1/faqs/ga-gabinete-alumni>.

Passaporte Empregabilidade Universidade de Vigo. Consultado em 06 de setembro de 2022. Disponível em: <https://www.uvigo.gal/estudar/empregabilidade>

Cursos ISCAP. Consultado em 14 de setembro de 2022. Disponível em: <https://www.iscap.ipp.pt/cursos>.

Santander Scholarships. Consultado em 24 de agosto de 2022. Disponível em: <https://app.becas-santander.com/pt/program/search>

Gestão de Carreira. Consultado em 05 de outubro de 2022. Disponível em: <https://gestaodecarreira.pt/>

Lourdes Monteiro - Career Redsign. Consultado em 25 de outubro de 2022. Disponível em: <https://lourdesmonteiro.com>

Academia Digital Turismo de Portugal. Consultado em 28 de novembro de 2022.

Disponível em:

https://academiadigital.turismodeportugal.pt/index.php?option=com_training&task=catalogo

Happiness Business School. Consultado em 28 de novembro de 2022. Disponível em:

<https://www.happinessbusinessschool.com/>

Apêndice I – Ficha técnico-metodológica do pedido do cliente

Ficha Técnico-Metodológica: Pedido do Cliente			
Data	Objetivos	Técnica de Recolha	Fonte
30/05/2022	Perceber a ideia inicial do projeto; Conhecer demais interessados em participar do projeto.	Reunião presencial	Coordenadora do GAC
20/07/2022	Desenvolver a ideia do projeto; Identificar o cliente e público-alvo; Apresentar e analisar os próximos passos; Conhecer a equipa de trabalho e coordenação do projeto.	Reunião presencial	Coordenadora do GAC
26/07/2022	Recolher informações referentes a caracterização e pedido do cliente.	Entrevista presencial estruturada - Guião de entrevista ao cliente (Apêndice II)	Coordenadora do GAC e Coordenadora do Curso de Licenciatura de Recursos Humanos
04/09/2022	Recolher informações sobre o ISCAP e GAC (caracterização do cliente)	Análise documental	Website ISCAP
06/09/2022	Recolher informações sobre o público-alvo.	Análise documental	E-mail Coordenadora do GAC
27/09/2022	Recolha de feedback e aprovação do pedido do cliente; Alinhar objetivos e conceitos; Determinar prazo de entrega da próxima fase do projeto.	Reunião presencial	Coordenadora do GAC e Coordenadora da Licenciatura e Recursos Humanos

02/10/2022	Verificar e reformular o pedido do cliente de acordo com o feedback recebido.	Análise documental	Anotações reunião realizada com o cliente
------------	-------------------------------------------------------------------------------	--------------------	-------------------------------------------

Apêndice II – Guião de entrevista ao cliente Gabinete *Alumni e Carreira*

Guião de entrevista – Pedido do Cliente

Programa de Desenvolvimento de Competências Transversais

Elaboração de projeto piloto de um programa de desenvolvimento de competências transversais para estudantes e ex-estudantes do ISCAP (Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto).

Entrevistadxs	<ul style="list-style-type: none">• Coordenadora do GAC ISCAP• Coordenadora Licenciatura de Recursos Humanos ISCAP
Entrevistadorxs	<ul style="list-style-type: none">• Grupo de trabalho
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Identificar, junto ao cliente, os objetivos, recursos e expectativas do referido programa;• Identificar o público-alvo do programa proposto;• Recolher demais informações pertinentes a elaboração da proposta de projeto piloto.
Processo da Entrevista	<ul style="list-style-type: none">• A entrevista será agendada de acordo com a disponibilidade dos participantes;• A entrevista será realizada presencialmente e terá duração de 60 min a 90 min;• Será seguido o guião de entrevistas, que contará com dez questões abertas;

Observações

Entrevista

Introdução

Estamos lisonjados a confiança em nós depositada na elaboração deste projeto piloto e agradecemos a vossa disponibilidade em participar desta entrevista e partilhar connosco as informações e expectativas que serão cruciais para elaboração e sucesso deste projeto piloto. Temos certeza de que com o alinhamento e comprometimento de todos faremos a diferença na vida de muitas pessoas, principalmente no que se refere ao âmbito profissional.

Fiquem à vontade para interromper a qualquer momento que houver dúvidas ou comentários a fazer.

Tema	Perguntas	Respostas
------	-----------	-----------

Sondagem Inicial	Primeiro queremos saber um pouco mais sobre vocês, a vossa trajetória e como chegaram a esta ideia de projeto.
Sobre os objetivos	Quais os problemas/necessidades a resolver?
	Como estes problemas foram percebidos?
	Quais as potencialidades?
	Existem soluções já apresentadas?
	Qual o resultado esperado?
Sobre o público-alvo	Qual considera ser o público-alvo? Quem são os beneficiários deste projeto?
Sobre os envolvidos	Quem são os intervenientes deste projeto?
Sobre os recursos disponíveis	Quais os recursos financeiros que podem ser mobilizados para a execução do projeto?
	Quais os recursos físicos que podem ser mobilizados para a execução do projeto?
	Quais os recursos humanos que podem ser mobilizados para a execução do projeto?

Sobre soluções já apresentadas	O que é que já existe no ISCAP no âmbito do desenvolvimento de competências transversais?
--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

Sobre as expectativas quanto ao nosso trabalho	Quais são as expectativas face ao nosso trabalho?
------------------------------------------------	---------------------------------------------------

Sobre os prazos	Quais são os prazos estimados para a execução do projeto?
-----------------	-----------------------------------------------------------

Informações adicionais	Existe alguma questão a esclarecer?
------------------------	-------------------------------------

Existe alguma informação adicional?

Observações

Fecho

Sem mais questões adicionais, damos assim por concluída a reunião. Queremos agradecer pelo tempo e por todas as informações pertinentes disponibilizadas.

Estamos confiantes de que este projeto será bem-sucedido!

Data:

Apêndice III – Cronograma de atividades sugerido pelo cliente

Gabinete Alumni e Carreira

Cronograma de atividades sugerido pelo cliente GAC

Data de entrega	Descrição
15/09/2022	Cliente e pedido do cliente (caracterização), sistema de avaliação processual e final provisório – identificação da potencialidade
27/09/2022	Reunião de orientação do grupo de trabalho
13/10/2022	Reunião de orientação individual
24/10/2022	Reunião de orientação do grupo de trabalho
30/10/2022	Análises: competências de empregabilidade (ou uma competência específica) / carreira/ soft/ transversais & estratégias/modelos/ programas de desenvolvimento de competências
10/11/2022	Reunião de orientação individual
21/11/2022	Reunião de orientação do grupo de trabalho
30/11/2022	Modelo do programa (Finalidade e estratégia); retificação do sistema de avaliação processual e final
07/12/2022	Reunião de orientação individual
19/12/2022	Reunião de orientação do grupo de trabalho
28/02/2022	Produtos (para a operacionalização) (incluindo planejamento da implementação pré teste e guião para implementação do programa em modo definitivo)
Março e Abril	Implementação/ pré teste
Maio	Discussão dos resultados
Junho	Terminar, últimos retoques

Apêndice IV – Ficha técnico-metodológica da análise teórica

Ficha Técnico-Metodológica			
Data	Objetivo	Técnica de recolha	Fonte
07/11/2022	Análise teórica	Análise documental	B-On. Termo de busca: Career development
07/11/2022	Análise teórica	Análise documental	B-On. Termo de busca: Career development Alumni
07/11/2022	Análise teórica	Análise documental	B-On. Termo de busca: Career Counseling
07/11/2022	Análise teórica	Análise documental	B-On. Termo de busca: Career Management
30/11/2022	Análise teórica	Análise documental	Google. Termo de busca: análise <i>SWOT</i> carreira profissional
03/12/2022	Análise teórica	Análise documental	Google Académico. Termo de busca: aconselhamento de carreira processo
11/12/2022	Análise teórica	Análise documental	B-on. Termo de busca: career counseling; aconselhamento de carreira
12/12/2022	Análise teórica	Análise documental	Google. Termo de busca: análise <i>SWOT</i> carreira profissional
15/01/2023	Análise teórica	Análise documental	Google Scholar. Termos de busca: career self-management; career self-management competencies
29/01/2023	Análise teórica	Análise documental	Google Scholar. Termos de busca: autogestão de carreira
10/02/2023	Análise teórica	Análise documental	Google. Termos de busca: career counselling guide

Apêndice V – Ficha técnico-metodológica da análise de mercado (benchmarking)

Ficha Técnico-Metodológica			
Data	Objetivo	Técnica de recolha	Fonte
10/06/2022	Benchmarking	Análise documental	Website: Cidade das Profissões - Câmara Municipal do Porto; EEGenerating Skills - Universidade do Minho; Programa Upgrade - Universidade do Porto.
24/08/2022	Benchmarking	Análise documental	Website Santander Scholarships
06/09/2022	Benchmarking	Análise documental	Website Universidade de Vigo
08/09/2022	Benchmarking	Visita presencial	Atendente - IEFP
08/09/2022	Benchmarking	Visita presencial	Técnicas Superiores - Cidade das profissões que a partir de setembro de 2022 passou a ser designado como Divisão Municipal de Talento e Promoção de Empregabilidade
12/09/2022	Benchmarking	Participação de sessão individual de orientação à empregabilidade	Técnica Superior – Divisão Municipal de Talento e Promoção de Empregabilidade
20/09/2022	Benchmarking	Participação Workshop “A liderança começa em ti”	Divisão Municipal de Talento e Promoção da Empregabilidade - Porto
27/09/2022	Benchmarking:	Participação Workshop “Autoconhecimento”	Divisão Municipal de Talento e Promoção da Empregabilidade - Porto
29/09/2022	Benchmarking	Participação no evento	Happiness Camp 2022 Lionesa
03/10/2022	Benchmarking	Análise documental	Website <i>LinkedIn</i> Learning
05/10/2022	Benchmarking	Análise documental	Website Gestão de Carreira Diagnóstico gratuito
25/10/2022	Benchmarking	Análise documental	Website Lourdes Monteiro - Career Redsign

Apêndice VI – Dados coletados na análise de mercado (*benchmarking*)

Instituição	Serviço	Temas abordados	Duração	Oferta	Modalidade	Fonte
IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional	Orientação Profissional	Identificar e Desenvolver competências através de atividades disponibilizadas no website.	Sem período	Gratuita	Online	https://iefponline.iefp.pt/IEFP/
	Ofertas formativas	Proficiência Digital; Línguas; Ferramentas de Produtividade e Colaboração; E-Formador; Formação Pedagógica Inicial de Formadores.	Curta, média e longa	Gratuita e subsidiada	Online e Presencial	https://iefponline.iefp.pt/IEFP/pesquisas/search.do
Câmara Municipal do Porto - DMTPE - Divisão Municipal de Talento e Promoção de Empregabilidade do Porto	Atendimento individual orientação profissional	Auxílio elaboração currículo, LinkedIn.	Sessão única (40m)	Gratuita	Presencial	https://portaldomunicipe.cm-porto.pt/pt/-/talento-e-empregabilidade-aconselhamento-t%C3%A9cnico
	Ofertas formativas	Liderança; Autoconhecimento; Empreendedorismo; Criatividade; Comunicação; Resolução de problemas; Imagem; Carreira.	Workshops semanais (2h)	Gratuita	Presencial	https://www.facebook.com/talentoepromocaoempregabilidade/
Câmara Municipal do Porto - TERA -	Ofertas formativas e Networking	Formações, workshops, feiras.	Curta e média	Gratuita	Online e Presencial	https://www.cm-porto.pt/economia/portofor-talent

Talento. Evoluir.
Reter. Atrair.

Santander Scholarship	Ofertas formativas	Liderança; Comunicação; Personal branding; Digital Soft Skills; Excel; Línguas; Empregabilidade; Empreendedorismo, Digital.	Curta, média e longa	Gratuita	Online e Presencial	https://app.becas-santander.com/pt/program/search
Linkedin Learning	Ofertas formativas	Liderança; Comunicação; Personal branding; Digital Soft Skills; Microsoft Office; Línguas; Empregabilidade; Carreira; Linkedin; Gestão de tempo, Empreendedorismo, Digital.	Curta e média	Gratuita por 30 dias e depois paga	Online	https://www.linkedin.com/learning/search?rk=guest_homepage-basic_guest_nav_menu_learning
Lourdes Monteiro	Career Redesign	Mentoring; Coaching; Formação.	Curta, média e longa	Paga	Online e Presencial	https://lourdesmonteiro.com
Universidade do Minho	Programa de Desenvolvimento de competência Transversais	Comunicação; Teamwork; Liderança; Resolução de problemas; Pensamento crítico; Criatividade.	Decorrem ao longo do ano	Gratuita para alunos	Online e Presencial	https://www.eeg.uminho.pt/en/study/Pages/eegenerating-skillsss.aspx
Universidade do Porto	Programa Upgrade	Plano de desenvolvimento individual de carreira - Sessões de coaching e de aconselhamento de carreira	Média duração	Gratuita para alunos	Online e Presencial	https://sigarra.up.pt/flup/pt/noticias_geral.ver_noticia?p_nr=129443

Alento	Consultoria de Desenvolvimento Pessoal e Profissional	Análise Global; Plano de Marketing e Comunicação; Estudo de Mercado; Plano de Lobbying; Gestão de Imagem; Saber estar em Entrevista; Negociação; Transição para o novo Emprego; Mentoring; Empreendedorismo; Desenvolvimento Pessoal.	Sem período	Paga	Online e Presencial	https://www.alento.pt/servicos/desenvolvimento
Happiness Business School	Academia para a Felicidade Corporativa	Liderança; Felicidade Organizacional; Programa Mindfulness; Comunicação; Gratidão; Midset.	Curta, média e longa	Paga	Online e Presencial	https://www.happinessbusinessschool.com/
Turismo de Portugal	Ofertas formativas	Formações na área do turismo e softskills	Curta e média	Gratuita e paga	Online	https://academiadigital.turismodeportugal.pt/index.php?option=com_training&task=catalogo
Universidade de Vigo	Ofertas formativas	Passaporte empregabilidade	Curta e média	Gratuita	Online	https://www.uvigo.gal/estudar/empregabilidade
ISCAP - GAC e Carreira	Carreira e networking	Formações, feiras, mentoring, workshops, eventos	Sem período	Gratuita	Online e Presencial	https://iscap.pt/alumni/index.php
UNIVALI - Comunidade Alumni	Mentoring e Networking	Formações, feiras, mentoring, workshops, eventos	Sem período	Gratuita	Online e Presencial	https://alumni.univali.br/

Apêndice VII – Peça de divulgação – Piloto 1



Apêndice VIII – Guia de atendimento – Piloto 1

Guia de atendimento da sessão 1 – Piloto 1

Data:	Sessão 1: Avaliação inicial
Nome	
Data nascimento	
e-mail	
Morada	
Curso	
Situação profissional	
Formação	
CV	
Linkedin	
Expectativas do Cliente	O que a/o trouxe até aqui?
Conhecendo o Cliente	Qual a sua história?
Objetivo do Cliente	Qual o seu objetivo? O que tem feito para alcançá-lo? O que fez que não trouxe resultados para si? Quais os desafios percebidos até o momento?
Programa de Atividades do Cliente	Programa passo a passo Disponibilidade de tempo semanal

Avaliação da sessão 1 – Piloto 1

Sessão 1:	
Avaliação Inicial	Avaliação
Expectativas	Foram colhidas as informações necessárias sobre o cliente?
	Foram explicados os objetivos do programa de atendimentos?
	Foi alinhado as expectativas do cliente aos objetivos do programa de atendimentos?
Condução	A sessão foi conduzida de forma adequada?
Desafios	Quais os desafios percebidos?
Duração atendimento	A duração do atendimento ficou dentro do expectável?
Observações	

Guia de atendimento da sessão 2 – Piloto

Plano de Atividades		
	Atividades	Observações
Conhecendo o mercado	Procurar vagas que acredita estar de acordo com os seus objetivos	Nome da vaga
	Perceber perspectiva salarial	
	Perceber quais as competências exigidas	Técnicas Comportamentais

Minhas competências	Quais competências possuo	Técnicas
	Quais copetências preciso desenvolver	Comportamentais Técnicas Comportamentais
Desafios	O que tenho ao meu favor	
	O que tenho contra	
Currículo	Combinar competências (O que o mercado pede e o que eu possuo)	Versão Português
		Versão Inglês
Linkedin	Incluir e atribuir competências	
	Criar alerta de vagas	
	Disponibilizar cv "em destaque"	
	Combinar competências (O que o mercado pede e o que eu possuo)	Versão Português Versão Inglês
Websites emprego - Recrutadoras	Listar websites de recrutadoras de acordo com seu perfil	Talenter
		Egor
		Kelly
		Handstad
		Delloite
		Multitempo
		Indeed
		Net Empregos
		Michael Page
		Adecco
Hays		

Web sites emprego - Empresas	Listar websites de empresas de acordo com seu perfil	
Controlo de candidaturas	Elaborar lista de candidaturas com data, canal, empresa, nome da vaga, descrição da vaga, resultado. Metas semanais de candidaturas	
Apoio a empregabilidade	Listar sítios onde procurar ajuda e benefícios	IEFP DMTPE - Divisão Municipal de Talento e Promoção da Empregabilidade Alumni ISCAP Gabinete de Estágios e Empregabilidade ISCAP
Formações e Atividades	Listar formações e atividades para desenvolver competências	Técnicas Comportamentais
Data Atendimento 3		

Avaliação da sessão 2 – Piloto

Sessão 2: Plano de Atividades	Avaliação
Conhecendo o mercado	Objetivos de conhecer o mercado Como realizar esse o processo de recolha de dados
Competências	Importância de reconhecer as competências que possui

	Relacionar as competências que possui com as exigidas pelo mercado
	Quais competências posso desenvolver
Desafios	O que tem favor e o que tem contra
Currículo	Objetivo do CV
LinkedIn	Objetivo do LinkedIn
Websites emprego	Como utilizar os websites de emprego
Controlo de candidaturas	Como fazer o controlo de candidaturas
Apoio a empregabilidade	Procura de serviços de apoio a empregabilidade
Formações e Atividades	Selecionar e listar formações e atividades a serem realizadas
Duração atendimento	A duração do atendimento ficou dentro do expectável?

Guia de atendimento da sessão 3 – Piloto 1

Atendimento 3	Avaliação e Follow-up
------------------	-----------------------

Plano de Atividades	Como foi a experiência na realização das atividades propostas?
---------------------	----------------------------------------------------------------

	<p>Quais os desafios enfrentados?</p> <p>Fale um pouco sobre o que você aprendeu com esse processo.</p>
Expectativas	<p>Acredita que suas expectativas foram atendidas?</p>
Objetivos	<p>Construção de objetivos, conseguiu construir, reformular ou reforçar seu objetivos?</p> <p>Próximos passos - tem clareza nos próximos passos a serem dados para alcançar seus objetivos?</p>
Avaliação dos atendimentos	<p>Acredita que os atendimentos realizados lhe foram úteis?</p> <p>Como esses atendimentos e atividades contribuíram no seu processo?</p> <p>E com relação a Autoconfiança e tomada de decisão?</p> <p>Acredita que esse programa tem contribuído para a sua gestão de carreira?</p>
Observações	

Avaliação da sessão 3 – Piloto 1

Sessão: 3 Followup e encerramento		Avaliação
Followup		<p>As atividades realizadas pelo cliente foram discutidas em conjunto?</p> <p>Foram analisados CV e LinkedIn em conjunto?</p>

Questionário de avaliação do cliente

Foi possível colher informações pertinentes sobre o impacto do programa sobre o cliente?

Expectativas

Objetivos profissionais

Planeamento de ações

Contribuições

Foi possível identificar pontos de reflexão e melhoria?

Quais os desafios percebidos?

Duração atendimento

A duração do atendimento ficou dentro do expectável?

Observações

Apêndice IX – Dados coletados na implementação do Piloto 1

Dados coletados na divulgação e captação de clientes – Piloto 1

Dados coletados: Divulgação e captação de clientes – Piloto 1	
Quantidade de e-mails rececionados	3
Teor dos e-mails rececionados	Solicitação de marcação
Quantidade de atendimentos agendados	3
Quantidade de atendimentos agendados confirmados	3

Dados coletados na sessão de atendimento 1 – Piloto 1

Dados coletados: Sessão 1 – Piloto 1			
	Cliente 1	Cliente 2	Cliente3
Canal	<i>LinkedIn</i>	Cartaz físico	Indicação de colega
Idade	30 anos	56 anos	43 anos
Formação	Cursando licenciatura em marketing	Cursando licenciatura comercio exterior	Recém-licenciada em Recursos Humanos
Situação profissional	Trabalhando	Desempregada	Desempregada
Área de atuação	Restauração	Comercial e compras	Vendas
Motivação	Recolocação profissional	Recolocação profissional	Recolocação profissional
Expectativa	Orientação em como utilizar as experiências profissionais anteriores para otimizar a procura de emprego na área atual	Indicação de emprego, orientação sobre CV, entrevistas de emprego, cursos	Praticar entrevista de emprego
Objetivo	Trabalhar na área de marketing	Trabalhar na área de comércio exterior	Autoconhecimento
Duração da sessão	50 minutos	50 minutos	100 minutos

Modalidade da sessão	Presencial Local: sala do GAC	Presencial Local: sala do GAC	Presencial Local: sala do GAC
Intervalo próxima sessões	24 dias	17 dias	7 dias

Dados coletados na sessão de atendimento 2 – Piloto 1

Dados coletados: Sessão 2 – Piloto 1			
	Cliente 1	Cliente 2	Cliente3
Duração da sessão	60 minutos	60 minutos	90 minutos
Intervalo próxima sessão	45 dias	40 dias	22 dias

Dados coletados na sessão de atendimento 3 – Piloto 1

Avaliação do cliente - Piloto 1			
Questões	Cliente 1	Cliente 2	
	Como foi a experiência na realização das atividades propostas?	realizou as atividades ajudou na nomenclatura e organização	Foi bastante positiva, porém são muitas atividades para uma única fase.
	Quais os desafios enfrentados?	não percebe desafios	Percebeu que as oportunidades de emprego convergiam em 2 áreas R&S e processamento salarial.
Plano de Ação	Fale um pouco sobre o que você aprendeu com esse processo.	atividades simples, que ajudam mas que nunca passou pela cabeça fazer	Acesso a realidade do mercado de trabalho. Percebeu melhor a realidade do mercado. Questão salarial. A importância de estar mais consciente da realidade faz com que busque alternativas e soluções diferentes do que pensava inicialmente. Percebeu a necessidade de procurar iefp para informações estágio profissional, próprio negócio.
Expectativas	Acredita que suas expectativas foram atendidas?	expectativas foram atendidas	As expectativas estão sendo atendidas e é bastante positivo ter o acompanhamento de alguém
Objetivos	Construção de objetivos, conseguiu construir, reformular ou reforçar seu objetivos?	auxiliou na construção de um objetivo	Está reelaborando os objetivos. Ainda não definiu o objetivo.

	Próximos passos - tem clareza nos próximos passos a serem dados para alcançar seus objetivos?	conseguiu desenvolver um plano de ação	Conseguiu estruturar mentalmente, mas não conseguiu fazer no papel. Conseguiu perceber as diferentes possibilidades.
	Acredita que os atendimentos realizados lhe foram úteis?	sim, para me organizar e ter mais foco	Sim, muito importante o acompanhamento de organização de tarefas
	Como esses atendimentos e atividades contribuíram no seu processo?	ajudou muito. Muitas dicas que foram importantes.	Conseguiu ver e sentir a realidade e passou a explorar mais possibilidades como o empreendedorismo
Avaliação dos atendimentos	E com relação a Autoconfiança e tomada de decisão?	melhorou muito a questão da autoconfiança, sentimento de auto eficiência	Proporcionou mais autoconfiança para uma tomada de decisão
	Acredita que esse programa tem contribuído para a sua gestão de carreira?	sim	Sim, reformulando programa de carreira.
Observação		não percebe que há necessidade de mudança	Uma 4ª sessão para cv linkedin e procura ativa de emprego.

Apêndice X – Peça de divulgação – Piloto 2



P. PORTO SABER E ALUMNI
ISCAP CARRERA

My Career Alumni Cares

Atendimento
Personalizado de Gestão
e Desenvolvimento de
Carreira ISCAP

Como participar?

Entre em contacto
connosco:

 alumni@iscap.iupp.pt

 <https://www.linkedin.com/in/alumni-iscap/>

 O programa é gratuito

4 Sessões Individuais

Avaliação Inicial
Análise da Realidade
Linkedin e CV
Próximos Passos

 Número limitado de vagas

Apêndice XI – Guia de atendimento – Piloto 2

Guia de atendimento da sessão 1 – Piloto 2

Sessão 1 - Avaliação Inicial	
Data	
Modalidade	Presencial / Online

Dados Pessoais	
Nome	
Data nascimento	
E-mail	-
Tefone	-
Localização	-
Curso atual	-
Formação	
Situação profissional	
CV	
Linkedin	

Conhecendo o Cliente
O que a/o trouxe até aqui?

Quais as suas expectativas?

Histórico profissional e educacional

Qual o seu objetivo a curto e médio prazo? O objetivo está claro?

O que tem feito para alcançá-lo?

Possui um planeamento, de curto e médio prazo, estruturado para alcançar o seu objetivo?

Quais os desafios percebidos até o momento?

Próximos Passos - Atendimento 2 - Análise SWOT

Tarefas Atendimento 2

Selecionar 3 ofertas de trabalho dentro do seu objetivo preencher o campo Conhecendo o Mercado (SWOT)

Data Atendimento 2:

Expectável entre 7 a 10 dias

Observações

Duração do atendimento 1

Expectável 40min à 60 min de duração

Avaliação da sessão 1 – Piloto 2

Avaliação Sessão 1

Conhecendo o Cliente

As expectativas e objetivos do cliente ficaram claros?

Foram explicados os objetivos e metodologia do programa?

Foram alinhadas as expectativas do cliente aos objetivos do programa My Career?

Foi explicado a estrutura do programa My Career?

O programa é constituído de 4 Sessões:

- 1) Avaliação inicial
- 2) Análise da realidade
- 3) LinkedIn e CV
- 4) Plano de Ação e Desenvolvimento.

Foram solicitadas e explicadas as tarefas a serem realizadas para a próxima Sessão?

A duração do Sessão 1 ficou dentro do expectável?

--

Próximos Passos - Sessão 2

Data Sessão 2	
---------------	--

Tarefa	Foram disponibilizadas as tarefas a serem realizadas para a próxima Sessão?
--------	-----------------------------------------------------------------------------

Pontos de melhoria

--

Guia de atendimento da sessão 2 – Piloto 2

Sessão 2 - Análise da realidade (SWOT - FOFA)

Data	
------	--

Modalidade	Presencial / Online
------------	---------------------

Conhecendo o mercado

Relacionar 3 vagas que acredita estar de acordo com os seus objetivos de curto e médio prazo.

Oferta 1

Nome da Oferta	Link
----------------	------

Responsabilidades

--



Perfil / Requisitos	
Hard Skills	Soft Skills

Sobre mim

Relacionar o objetivo e as Hard Skills e Soft Skills que possui.

Objetivo

Hard Skills	Soft Skills
Línguas Sftwares Técnicas	

Análise SWOT / FOFA

Forças	Fraquezas
O que possuo	O que não possuo

--	--

Oportunidades	Ameaças
O que possuo e o mercado exige, o que posso desenvolver	Limitações que não possuo controle no momento

Próximos Passos - Atendimento 3

Tarefas

- a) Realizar a análise SWOT
- b) Enviar CV e LinkedIn para análise

Data Atendimento 3:	Expectável 15 dias
----------------------------	--------------------

CV e LinkedIn	A ser analisado e discutido com o cliente no próximo atendimento
----------------------	------------------------------------------------------------------

Observações

--

Duração do atendimento 2	Expectável 40 min à 60 min de duração
---------------------------------	---------------------------------------

Avaliação da sessão 2 – Piloto 2

Avaliação Sessão 2 - Análise SWOT

As atividades propostas na sessão 1 foram realizadas pelo cliente? Foi colhido feedback sobre a realização das atividades?

Sobre mim:

Conhecendo o mercado:

Foi explicado sobre a importância da análise SWOT e como realizar utilizando as informações das atividades *Sobre mim* e *Conhecendo o mercado*?

A duração do Sessão 2 ficou dentro do expectável?

Próximos Passos - Sessão 3

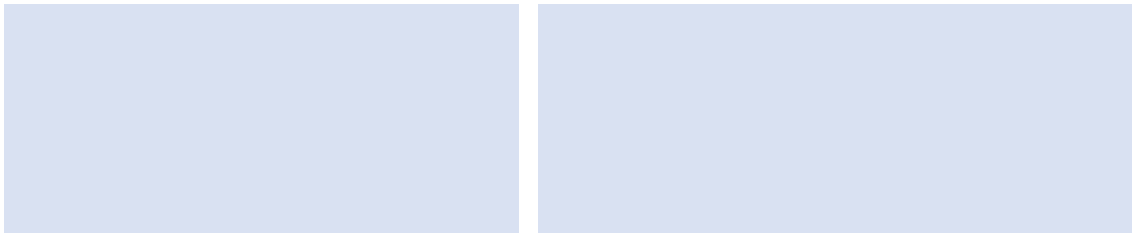
Data Sessão 3

Tarefa Foram solicitadas disponibilizadas as tarefas a serem realizadas para a próxima Sessão?

Pontos de melhoria

Guia de atendimento da sessão 3 – Piloto 2

Sessão 3 - CV e LinkedIn	
Data	
Modalidade	Presencial / Online
Currículo	
Sobre mim	
Focar no objetivo - 3 a 5 linhas	
Educação	
Formação acadêmica	
Cursos e Formações complementares	
Experiência Profissional	
a) Utilizar nomenclatura utilizada na pesquisa de ofertas realizada b) Listar as atividades realizadas utilizando como base as responsabilidades relacionadas na pesquisa de ofertas realizada c) Sempre da experiência mais recente para a mais antiga	
Competências	
Hard Skills	Soft Skills
a) Utilizar como base as Hard Skills listadas na análise de mercado c) Dentro de cada experiência profissional listar através de ítems as atividades realizadas	a) Priorizar as competência técnicas b) Utilizar Soft Skills listadas na análise de mercado c) No máximo 3 competências



LinkedIn

Geral

Colocar abaixo do nome a área de interesse e formação acadêmica

Versão Português e Inglês

Sobre

Focar no objetivo - 4 - 6 linhas

Em destaque

Inserir o CV em PDF versão português e inglês

Experiência Profissional

- a) Utilizar nomenclatura utilizada na pesquisa de ofertas realizada
- b) Listar as atividades realizadas utilizando como base as responsabilidades relacionadas na pesquisa de ofertas realizada

Formação Acadêmica

Licenças e Certificados

Trabalho Voluntário

Competências

- a) Utilizar competências listadas na análise de mercado
- b) Priorizar as Hard Skills
- b) Atribuir competências às experiências académicas e profissionais
- c) No máximo 6 competências em cada experiência

Próximos Passos - Atendimento 4

Tarefas

Reelaborar o CV e LinkedIn de acordo com as informações acima

Data do atendimento 4:

Expectável entre 15 dias

Avaliação final

Analisar o processo e os resultados obtidos

Observações

Duração do atendimento 3

Expectável 40min à 60 min de duração

Avaliação da sessão 3 – Piloto 2

Avaliação Sessão 3 - CV e LinkedIn

As atividades propostas na sessão 2 foram realizadas pelo cliente? Foi colhido feedback sobre a realização das atividades?

Análise SOWT:

Ficou claro sobre como utilizar as informações das atividades anteriores na reelaboração do CV e LinkedIn?

A duração do Sessão 3 ficou dentro do expectável?

Próximos Passos - Sessão 4

Data Sessão 3

Tarefa

Foram solicitadas e disponibilizadas as tarefas a serem realizadas para a próxima Sessão?

Pontos de melhoria

Guia de atendimento da sessão 4 – Piloto 2

Sessão 4 - Plano de Ação	
Data	
Modalidade	Presencial / Online

Procura Ativa de Emprego	
Empresas de Recrutamento e Seleção	Empresas
a) Listar empresas que divulgam vagas do seu interesse b) Criar alerta de vagas	a) Listar empresas que despertam o seu interesse b) Criar alerta de vagas c) Realizar candidatura espontânea
Egor	
Kelly	
Handstad	
Delloite	
Multitempo	
Michael Page	
Adecco	
Hays	

Controlo de Candidaturas	
a) Estabelecer meta semanal de candidaturas b) Elaborar lista das candidaturas realizadas com as informações abaixo	
Data	
Canal	
Empresa	
Nome da oferta	
Responsabilidades	

Requisitos

Resultado

Programa de Desenvolvimento

Competências a desenvolver

Listar competências a serem desenvolvidas de acordo com a análise SWOT

Hard Skills

Cursos / Formações

Soft Skills

Cursos / Formações / Atividades

Programas de Apoio a Empregabilidade

Procurar por programas de apoio e perceber as ofertas disponibilizadas

IEFP (estágio profissional, formações)

Formação, Estágio profissional, Gestão de carreira

DMTPE - Divisão Municipal de Talento e Promoção da Empregabilidade

Formação, Atendimento individualizado

Alumni ISCAP

Gabinete de Estágios e Empregabilidade ISCAP

Avaliação da sessão 4 – Piloto 2

Avaliação Sessão 4 - Plano de Ação e Desenvolvimento

As atividades propostas na sessão 3 foram realizadas pelo cliente? Foi colhido feedback sobre a realização das atividades?

Ficou claro sobre como utilizar as informações das atividades anteriores para elaboração de um Plano de Ação e Desenvolvimento?

Foi iniciado o preenchimento do Plano de Ação e Desenvolvimento em conjunto com o cliente?

A duração do Sessão 4 ficou dentro do expectável?

Próximos Passos - Sessão 4

Tarefa	O link de avaliação dos atendimentos foi disponibilizado ao cliente?
--------	----------------------------------------------------------------------

Pontos de melhoria

Apêndice XII – Dados coletados na implementação do Piloto 2

Dados coletados na divulgação e captação de clientes – Piloto 2

Dados coletados: Divulgação e captação de clientes – Piloto 2	
Quantidade de candidaturas rececionadas	7
Canal de captação	- <i>LinkedIn</i> (6); - Indicação (1).
Teor dos e-mails rececionados	- Pedido de marcação (3); - Pedido de informação (2); - Demonstração de interesse (2)
Quantidade de candidatos confirmados	4
Modalidade	Online (4)

Nota: O número entre parênteses corresponde a quantidade de pessoas, num universo de sete pessoas.

Dados coletados na sessão de atendimento 1 – Piloto 2

Dados coletados: Sessão de atendimento 1 – Piloto 2				
	Cliente 1	Cliente 2	Cliente3	Cliente 4
Idade	35 anos	26 anos	21 anos	21 anos
Formação	Licenciatura em contabilidade e administração e mestrado em contabilidade e finanças	A cursar licenciatura em assessoria e tradução	A cursar mestrado em empreendedorismo e internacionalização	A cursar mestrado em empreendedorismo e internacionalização
Situação profissional	A trabalhar	A trabalhar	Estudante	Estudante
Área de atuação	Contabilidade e finanças	Restauração	Não possui experiência profissional	Não possui experiência profissional
Motivação	Recolocação profissional	Recolocação profissional	Explorar as saídas profissionais	Perceber se deve seguir na área

				profissional que escolheu
Expectativa	Entender do que se trata o atendimento de gestão de carreira	Orientação sobre CV e <i>LinkedIn</i>	Orientação sobre CV e <i>LinkedIn</i>	Ter mais certezas, conhecer saídas profissionais
Objetivo	Mudar de emprego	Gostava de estagiar em Bruxelas e ter um trabalho no parlamento	Perceber melhor quais as saídas profissionais relacionadas a Cyber segurança	Trabalhar na área de internacionalização de empresas
Duração da sessão	40 minutos	40 minutos	40 minutos	35 minutos
Modalidade e da sessão	Online	Online	Online	Online
Intervalo próxima sessão	12 dias	7 dias	14 dias	11 dias

Dados coletados na sessão de atendimento 2 – Piloto 2

Dados coletados: Sessão de atendimento 2 – Piloto 2				
	Cliente 1	Cliente 2	Cliente 3	Cliente 4
Realização das atividades propostas na sessão 1	Sim	Sim	Sim	Sim
Duração da sessão	40 minutos	40 minutos	40 minutos	40 minutos
Modalidade da sessão	Online	Online	Online	Online
Intervalo próxima sessão	25 dias	30 dias	17 dias	30 dias

Dados coletados na sessão de atendimento 3 – Piloto 2

Dados coletados: Sessão de atendimento 3 – Piloto 2				
	Cliente 1	Cliente 2	Cliente 3	Cliente 4

Realização das atividades propostas na sessão 2	Não	Sim	Sim	Sim
Duração da sessão	30 minutos	40 minutos	40 minutos	40 minutos
Modalidade da sessão	Online	Online	Online	Online
Intervalo próxima sessão	Não agendou a próxima sessão	30 dias	17 dias	30 dias

Dados coletados na sessão de atendimento 4 – Piloto 2

Dados coletados: Sessão de atendimento 4 – Piloto 2

	Cliente 3	Cliente 4
Realização das atividades propostas na sessão 3	Sim	Sim
Duração da sessão	60 minutos	60 minutos
Modalidade da sessão	Online	Online

Apêndice XIII – Compilação de dados, análise e reflexão do Piloto 2

Análise e reflexão – Piloto 2			
Avaliação das sessões de atendimento	Dados feedback dos clientes	Reflexão	
Avaliação inicial	<p>Não é capaz de reconhecer as competências que possui e respectiva importância para o mercado de trabalho (4)</p>	<p>Identificou as competências que possui (3)</p> <p>Percebeu que possui competências que são importantes para o mercado de trabalho (2)</p> <p>Se sente mais proativa (1)</p> <p>Se sente mais autoconfiante (2)</p>	De forma geral os objetivos foram alcançados através das atividades propostas.
	<p>Não expressou seus objetivos profissionais de forma específica (3)</p>	<p>(Re)elaborou o objetivo profissional (3)</p>	
	<p>Não é capaz de identificar saídas profissionais dentro da área de estudo (2)</p>	<p>Ampliou horizontes, percebeu mais possibilidades profissionais (3)</p>	
	<p>Dificuldade em encontrar ofertas de emprego dentro da área de interesse (2)</p>	<p>Buscou informações com pessoas que atuam na área de interesse (1)</p>	
	<p>Não é capaz de identificar quais as ações necessárias para alcançar seus objetivos profissionais (3)</p>	<p>Desenvolveu um plano de ação, identificando as ações necessárias para alcançar o objetivo (2)</p> <p>Percebeu a importância de realizar estágios profissionais como forma de adquirir experiência (2)</p>	

		Executou ações para alcançar os objetivos profissionais (3)	
Atividades propostas	Os clientes realizaram as atividades propostas (3)	A experiência de realizar as atividades propostas foi considerada positiva (3)	Reformular o material disponibilizado para que fique mais intuitivo e facilite o preenchimento.
		Dificuldade em realizar a análise <i>SWOT</i> (1)	
Atividades propostas	Não utilizaram o material disponibilizado para preencher as atividades (4)	Não se identifica com o Excel, optou por utilizar o Word (3)	Reformular o material disponibilizado para o cliente para realização das atividades propostas. Alterar a ferramenta e layout.

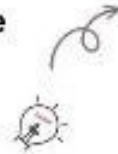
Nota: O número entre parênteses corresponde a quantidade de pessoas, num universo de quatro pessoas

**Apêndice XIV – Peça de divulgação do programa de atendimento –
Versão final**



**My Career
Career Accelerator@ISCAP**

Atendimento personalizado de
de gestão e desenvolvimnto de
carreira



Como participar?



Inscreeva-se através do link:
[My_Career - Career
Accelerator@ISCAP](mailto:My_Career - Career Accelerator@ISCAP)



Entre em contacto connosco:
alumni@iscap.ipp.pt



O programa é gratuito

4 Sessões Individuais

Avaliação Inicial

Análise SWOT de carreira

LinkedIn e CV

Palno de ação e Desenvolvimento



Número limitado de vagas

Apêndice XV – Guia de atendimento – Versão final

Guia da sessão de atendimento 1 - Versão final

Sessão 1 - Avaliação Inicial

Data

Modalidade

Técnico responsável

Dados Pessoais

Nome

Idade

E-mail

-

Telefone

-

Conselho de residência

-

Curso em andamento

-

Formação

Situação profissional

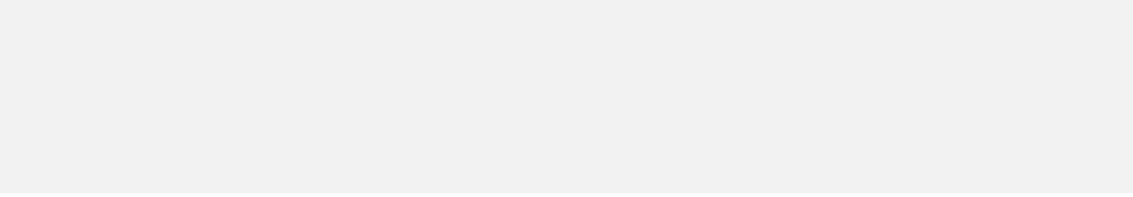
Linkedin

Conhecendo o Cliente

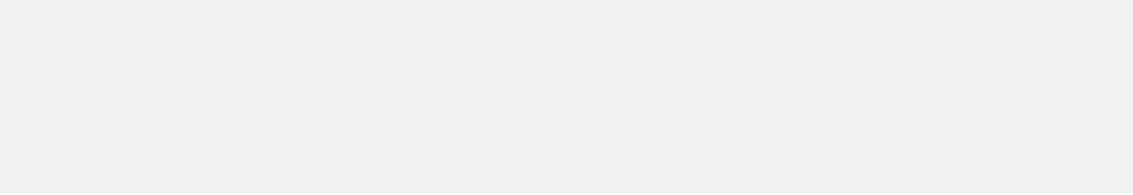
O que a/o trouxe até aqui?

Quais as suas expectativas?

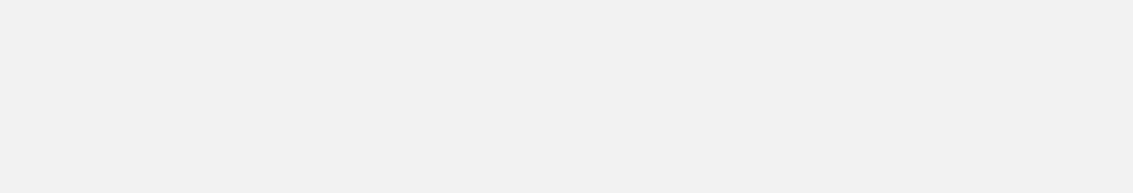
Histórico profissional e educacional



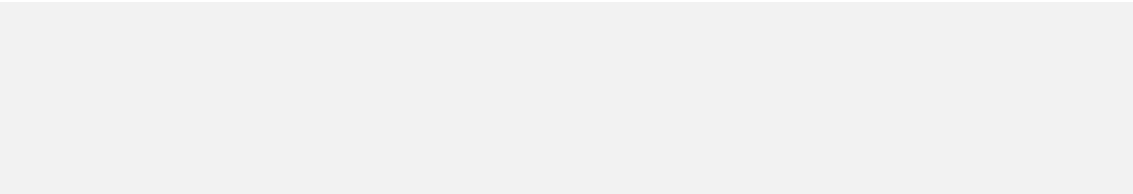
Qual o seu objetivo a curto e médio prazo? O objetivo está claro?



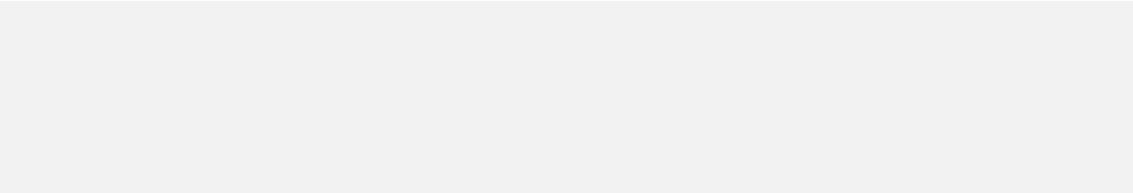
O que tem feito para alcançá-lo?



Possui um planeamento, de curto e médio prazo, estruturado para alcançar o seu objetivo?



Quais os desafios percebidos até o momento?



Explicar os objetivos do programa de atendimentos e alinhar expectativas

Apresentar uma metodologia e processos que potencializem a autogestão de carreira e impactem positivamente na procura de emprego e no fator empregabilidade através do conhecimento da realidade do mercado, da construção de objetivos claros e contextualizados e das ações necessárias para alcançar os resultados desejados. Identificar e esclarecer fatores limitadores e oportunidades; estabelecer objetivos; desenvolver e executar um plano de ação de acordo com os objetivos estabelecidos.

Explicar a estrutura do programa My Career.

O programa é constituído de 4 sessões:

- 1) Avaliação inicial
- 2) Análise SWOT
- 3) LinkedIn e CV
- 4) Plano de Ação e Desenvolvimento.

Próximos Passos - Sessão 2 - Análise SWOT

Tarefas Sessão 2

Disponibilizar o PPT - Caderno de atividades do cliente My Career
Orientar o cliente a realizar as atividades *Sobre mim* e *Conhecendo o Mercado*
Agendar a Sessão 2

Data Sessão 2: Entre 7 a 10 dias

Observações

Duração da Sessão 1 Expectável 40min à 60 min de duração

Guia de avaliação da sessão de atendimento 1 - Versão final

Avaliação Sessão 1

Conhecendo o Cliente

As expectativas e objetivos do cliente ficaram claros?

Foram explicados os objetivos e metodologia do programa?

Foram alinhadas as expectativas do cliente aos objetivos do programa My Career?

Foi explicado a estrutura do programa My Career?

O programa é constituído de 4 sessões:

- 1) Avaliação inicial
- 2) Análise SWOT
- 3) LinkedIn e CV
- 4) Plano de Ação e Desenvolvimento.

Foram solicitadas e explicadas as tarefas a serem realizadas para a próxima Sessão?

A duração do Sessão 1 ficou dentro do expectável?

Próximos Passos - Sessão 2

Data Sessão 2

Tarefa Foram disponibilizadas as tarefas a serem realizadas para a próxima Sessão?

Pontos de melhoria

Guia da sessão de atendimento 2 - Versão final

Sessão 2 - Análise SWOT - FOFA

Data

Modalidade

Introdução

Recolher feedback referente a realização da das atividades Sobre mim e Conhecendo o Mercado e analisar informações em conjunto com o cliente.

Sobre mim, Conhecendo o mercado e Análise SWOT

Iniciar o preenchimento da análise SWOT em conjunto com o cliente, utilizando as informações disponibilizadas nas atividades realizadas.

Conhecendo o mercado

Relacionar 3 vagas que acredita estar de acordo com os seus objetivos de curto e médio prazo.

Oferta 1

Nome da Oferta

Link

Responsabilidades

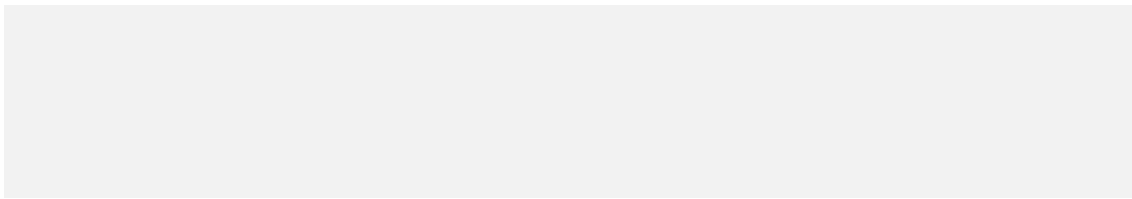
Hard Skills

Soft Skills

Sobre mim

Relacionar competências que possui.

Objetivo



Hard Skills
Idiomas
Softwares
Experiência/atividades
(requisitos)

Soft Skills

Análise SWOT / FOFA

Forças
O que possuo

Fraquezas
O que não possuo

Oportunidades
O que possuo e o mercado
exige

Ameaças
Limitações que não possuo controle no momento

Próximos Passos - Sessão 3

Tarefas

Orientar o cliente a realizar / finalizar a atividade *análise SWOT*
Solicitar o envio do CV e LinkedIn
Agendar a Sessão 3

Data Sessão 3: entre 7 a 10 dias

Observações

Duração do Sessão 2 Expectável 40 min à 60 min de duração

Guia de avaliação da sessão de atendimento 2 - Versão final

Avaliação Sessão 2 - Análise SWOT

As atividades propostas na sessão 1 foram realizadas pelo cliente? Foi colhido feedback sobre a realização das atividades?

Sobre mim:

Conhecendo o mercado:

Foi explicado sobre a importância da análise SWOT e como realizar utilizando as informações das atividades *Sobre mim* e *Conhecendo o mercado*?

A duração do Sessão 2 ficou dentro do expectável?

Próximos Passos - Sessão 3

Data Sessão 3

Tarefa Foram solicitadas disponibilizadas as tarefas a serem realizadas para a próxima Sessão?

Pontos de melhoria

Guia da sessão de atendimento 3 – Versão final

Sessão 3 - CV e LinkedIn

Data

Modalidade

Introdução

Recolher feedback referente a realização da análise SWOT e analisar informações em conjunto com o cliente.

Análise SWOT, CV e LinkedIn

- a) Utilizar as informações das atividades Sobre mim, Conhecendo o mercado e Análise SWOT para sugerir as alterações no CV e LinkedIn;
- b) Rever o Cv e LinkedIn em conjunto com o cliente e sugerir alterações.

Currículo

Sobre mim

Focar no objetivo - 3 a 5 linhas

Educação

Formação acadêmica

Cursos e Formações complementares

Experiência Profissional

- a) Utilizar nomenclatura utilizada na pesquisa de ofertas realizada
- b) Listar as atividades realizadas utilizando como base as responsabilidades relacionadas na pesquisa de ofertas realizada
- c) Sempre da experiência mais recente para a mais antiga

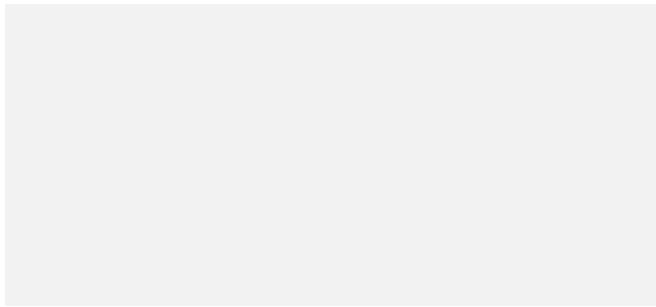
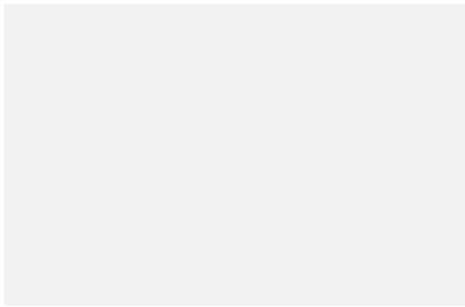
Competências

Hard Skills

- a) Utilizar como base as Hard Skills listadas na análise de mercado
- c) Dentro de cada experiência profissional listar através de itens as atividades realizadas

Soft Skills

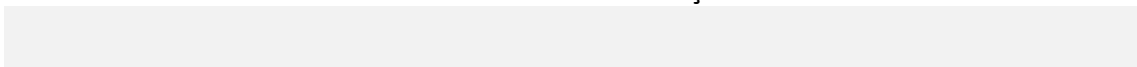
- a) Priorizar as competências técnicas
- b) Utilizar Soft Skills listadas na análise de mercado
- c) No máximo 3 competências



Linkedin

Geral

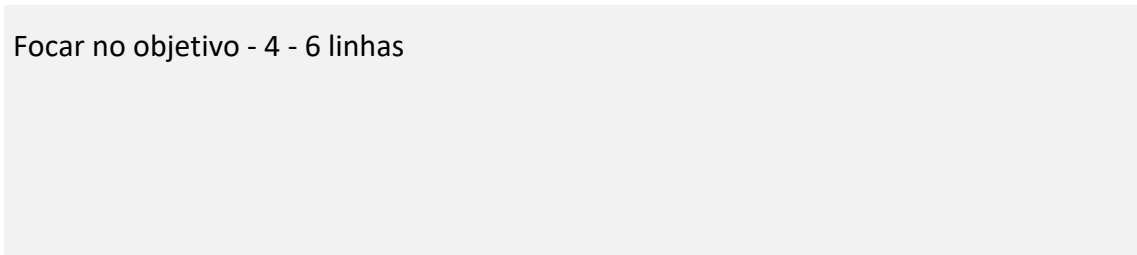
Colocar abaixo do nome a área de interesse e formação acadêmica



Versão Português e Inglês (se necessário)

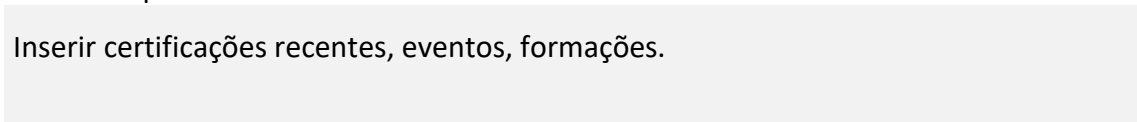
Sobre

Focar no objetivo - 4 - 6 linhas



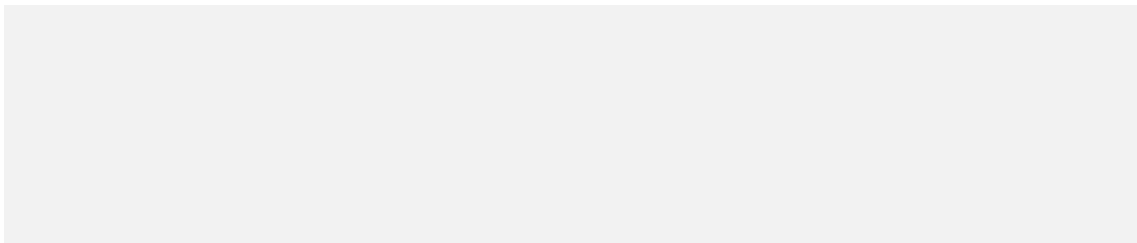
Em destaque

Inserir certificações recentes, eventos, formações.

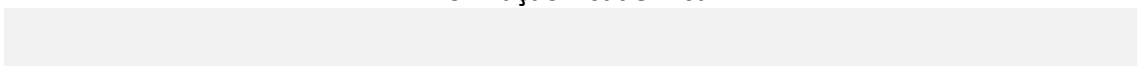


Experiência Profissional

- a) Utilizar nomenclatura utilizada na pesquisa de ofertas realizada
- b) Listar as atividades realizadas utilizando como base as responsabilidades relacionadas na pesquisa de ofertas realizada



Formação Acadêmica



Licenças e Certificados

Trabalho Voluntário

Competências

- a) Utilizar competências listadas na análise de mercado
- b) Priorizar as Hard Skills
- b) Atribuir competências às experiências acadêmicas e profissionais
- c) No máximo 6 competências em cada experiência

Próximos Passos - Sessão 4

Tarefas

Orientar o cliente a reelaborar o CV e LinkedIn de acordo com as informações disponibilizadas nas atividades realizadas
Agendar a Sessão 4

Data do Sessão 4: Data do Sessão 4 - entre 7 a 10 dias

Avaliação final Analisar o processo e os resultados obtidos

Observações

Duração do Sessão 3 Expectável 40min à 60 min de duração

Guia de avaliação da sessão de atendimento 3 - Versão final

Avaliação Sessão 3 - CV e LinkedIn

As atividades propostas na sessão 2 foram realizadas pelo cliente? Foi colhido feedback sobre a realização das atividades?

Análise SOWT:

Ficou claro sobre como utilizar as informações das atividades anteriores na reelaboração do CV e LinkedIn?

A duração do Sessão 3 ficou dentro do expectável?

Próximos Passos - Sessão 4

Data Sessão 3

Tarefa Foram solicitadas e disponibilizadas as tarefas a serem realizadas para a próxima Sessão?

Pontos de melhoria

Guia da sessão de atendimento 4 - Versão final

Sessão 4 - Plano de Ação e Desenvolvimento

Data

Modalidade Presencial / Online

Introdução

Recolher feedback referente a realização das alterações no CV e LinkedIn e analisar em conjunto com o cliente;

Plano de Ação

Utilizar as informações das atividades Sobre mim, Conhecendo o mercado e Análise SWOT para criar um plano de ação.

Procura Ativa de Emprego

Empresas de Recrutamento e
Seleção

Empresas

- a) Listar empresas que divulgam vagas do seu interesse
- b) Criar alerta de vagas

- a) Listar empresas que despertam o seu interesse
- b) Criar alerta de vagas
- c) Realizar candidatura espontânea

Egor

Kelly

Handstad

Delloite

Multitempo

Michael Page

Adecco

Hays

Controlo de Candidaturas

Elaborar lista das candidaturas realizadas com as informações abaixo.

Data

Canal

Empresa

Nome da oferta

Responsabilidades

Requisitos

Resultado

Programa de Desenvolvimento

Competências a desenvolver

Listar competências a serem desenvolvidas de acordo com a análise SWOT.

Hard Skills

Cursos / Formações

--	--

Soft Skills	Cursos / Formações / Atividades
-------------	---------------------------------

Programas de Apoio a Empregabilidade

Procurar por programas de apoio e perceber as ofertas disponibilizadas

IEFP (estágio profissional, formações)	Formação, Estágio profissional, Gestão de carreira
DMTPE - Divisão Municipal de Talento e Promoção da Empregabilidade	Formação, Atendimento individualizado
Alumni ISCAP	
Gabinete de Estágios e Empregabilidade ISCAP	
Programas de empreendedorismo	

Próximos Passos

Avaliação final	Recolher um feedback do cliente com relação ao programa e comunicar que será enviado um questionário de avaliação do programa.
Link questionário avaliação	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScUsolkwoHC25dhLy_e9H_b56R6Gmn-bVWNRkgSoWnBicmOGg/viewform?usp=sf_link

Observações

Duração do
atendimento 4

Expectável 40min à 60 min de duração

Apêndice XVI – Caderno de atividades do cliente do programa de atendimento



Caderno de atividades do cliente - Atividades sessão 1



Objetivo profissional a curto e médio prazo	Formação Académica	Experiência profissional
Sobre mim Breve e sinteticamente, de forma clara e objetiva, informações sobre objetivo profissional, formação, experiência profissional e outras competências que possui.	Hard Skills	Soft Skills

Nome da Oferta Responsabilidades	Nome da Oferta Responsabilidades	Nome da Oferta Responsabilidades
Conhecendo o mercado de trabalho - Ofertas de emprego / Saídas profissionais		
Perfil / Requisitos	Perfil / Requisitos	Perfil / Requisitos

Caderno de atividades do cliente - Atividades sessão 2



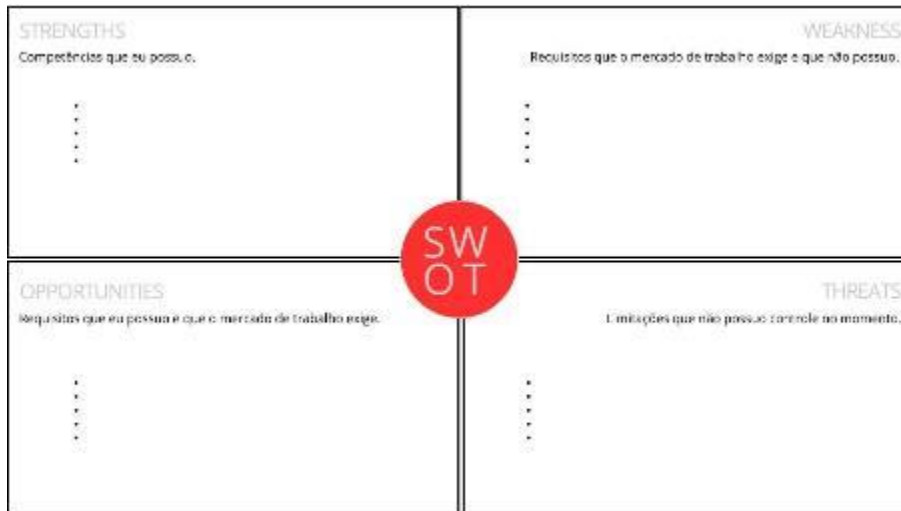
Atividades Sessão 2

Análise SWOT de carreira




My Career
Career Accelerator@ISCAP



Caderno de atividades do cliente - Atividades sessão 3

Atividades Sessão 3

LinkedIn e CV



My Career
Career Accelerator@ISCAP




<p>Geral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar o nome completo e área de interesse e formação académica. • Sublinhar palavras-chave - 4 a 5 linhas. • Em destaque: nome e CV em PDF. • Verão Português e Inglês: indicar necessidade. 	<p>Experiência Profissional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título: utilizar nomenclatura mais utilizada pelo mercado. • Descrição: descrição gerida em 2 linhas e listar principais atividades desenvolvidas - 4 a 5 linhas. • Competências: adicionar as competências mais relevantes - 2 a 6 competências. 	<p>Formação Académica</p> <ul style="list-style-type: none"> • • •
LinkedIn		
<p>Licenças e Certificados</p> <ul style="list-style-type: none"> • • • 	<p>Trabalho Voluntário</p> <ul style="list-style-type: none"> • • • 	<p>Competências</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar competências listadas no anexo 3 (p. 10). • Priorizar as Hard Skills. • Atribuir competências às experiências académicas e profissionais. • No máximo 6 competências em cada experiência.

<p>Geral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar o currículo dentro a área de interesse e formação académica; • Sobre: focar no objetivo - 4 a 5 linhas; • Dados pessoais: data de nascimento (opcional), telefone, e-mail, endereço, etc. (7-8); • Versão Portuguesa e Inglês, avaliar qual é o melhor; 	<p>Experiência Profissional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar pela experiência mais recente; • Título: utilizar nomenclatura mais utilizada pelo mercado; • Empresa; • Data de início a fim; • Descrição: descrição para o 2º nível de detalhe principal dos principais desempenhos (4 a 6 linhas); 	<p>Formação Académica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar pela experiência mais recente; • Se houver formação académica em andamento, colocar a mais final primeiro;
CV		
<p>Licenças e Certificados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar pelo mais recente; 	<p>Trabalho Voluntário</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar pelo mais recente; 	<p>Competências</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usar competências listadas na análise SWOT; • Priorizar as Hard Skills; • Mencionar competências informáticas sob a forma de ícones;



- Explicar e disponibilizar o "Plano de Ação" que é constituído por duas partes: "Plano de desenvolvimento" e "Procura ativa de emprego"
- Explicar e preencher em conjunto o "Plano de desenvolvimento";
- Perceber se há alguma dúvida a ser sanada e como foi a experiência do cliente;
- Comunicar que será enviado um questionário para o cliente avaliar o programa;
- Duração da sessão 3: 40m à 60m
- Preencher a autoavaliação referente a sessão 4

Caderno de atividades do cliente - Atividades sessão 4



Atividades Sessão 4

Plano de Ação



My Career
Career Accelerator@ISCAP




Procura Ativa de Emprego				
Empresas e Agências de R & S		Controlo de Candidaturas		
<ul style="list-style-type: none"> • Lista empresas que divulgam vagas do seu interesse. • Citar oferta de vagas. • Realizar candidaturas espontâneas. 		<ul style="list-style-type: none"> • Registar as candidaturas na base de dados com as informações: nome da empresa, nome e descrição da oferta, data da candidatura e resultado. 		
Data	Empresas	Oferta	Resultado	Observações

Plano de Desenvolvimento				
Competências a desenvolver	Atividades	Prazos		
<ul style="list-style-type: none"> • Listar competências a serem desenvolvidas de acordo com a análise SWOT. 	<ul style="list-style-type: none"> • Listar atividades e/ou cursos necessários para atingir os objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir tempo de duração, data de início e de fim das ações propostas. 		
Competência	Cursos / Atividades	Duração	Data de início	Data de fim

Caderno de atividades do cliente - Encerramento



Parabéns!

Completou o Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP e deu os primeiros passos na gestão e desenvolvimento de carreira

Contamos com a sua contribuição respondendo ao inquérito através do link:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScU5o1kw0HC25dhLy_e9H_b5678Gm-bVWVNRkgSoWnBicmCG/viewform?usp=sf_link






Responsável pelo Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP

Cassiana Damo

Sob orientação da Dr^a Viviana Meirinhos e
Dr^a Ana Cláudia Rodrigues

 cassiana.damo@gmail.com

 <https://www.linkedin.com/in/cassianadamo>

Licenciada em Psicologia, com experiência em Gestão de Negócios, Gestão de Equipas, Recrutamento e Seleção e Formação. Mestranda de Recursos Humanos ISCAP.

Apêndice XVII – Formulário de inscrição para o programa de atendimento

30/04/23, 19:55

Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP

Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP

Atendimento Personalizado de Gestão e Desenvolvimento de Carreira.

* Indica uma pergunta obrigatória

1. Autorizo que o Gabinete Alumni do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto trate os dados abaixo submetidos para efeitos de inscrição no **Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP** do Gabinete Alumni e Carreira do ISCAP. *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

Dados Pessoais

2. Nome completo *

3. Idade *

4. Conselho de residência.

5. *

Marcar apenas uma oval.

- Sou estudante ISCAP *Avançar para a pergunta 7*
- Sou alumni ISCAP

Secção sem título

6. Nome do curso concluído no ISCAP *

Avançar para a pergunta 8

Secção sem título

7. Nome do curso em andamento no ISCAP *

Avançar para a pergunta 8

Secção sem título

8. Possui experiência profissional? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não *Avançar para a pergunta 9*

Eu quero participar do **Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.**

9. *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não *Avançar para a pergunta 16*

Secção sem título

10. O que o/a motiva a participar do programa? *

11. Qual a modalidade de sua preferência para a realização dos atendimentos? *

Marcar apenas uma oval.

- Online
- Híbrido
- Presencial

12. Qual a sua disponibilidade de horário?

Marcar apenas uma oval.

- Total
- Pós-laboral
- Laboral

Contatos

13. Contato telefónico *

14. E-mail *

15. LinkedIn

Preciso de mais informações sobre o **Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.**

16. *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

*Avançar para a secção 11 (Obrigada pelo seu interesse no **Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.**)*

Secção sem título

17. Por qual canal deseja ser contactado para receber mais informações? *

Marcar apenas uma oval.

E-mail

Telefone

WhatsApp

Outra: _____

Obrigada pelo seu interesse no **Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.**

Em breve entraremos em contato.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários

Apêndice XVIII – Modelo de e-mail de resposta à inscrição no programa de atendimento

Boa tarde,

Meu nome é Cassiana e sou a técnica que irá realizar os seus atendimentos.

Seguem algumas informações sobre o Programa de atendimento personalizado de gestão de carreira - My Career - Career Accelerator@ISCAP.

O que é o Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP?

É um programa piloto do ISCAP de apoio ao desenvolvimento da carreira destinado a estudantes e alumni.

Quem realiza os atendimentos no Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP?

Os atendimentos são realizados por alunos e alumni ISCAP que participam do Programa de capacitação para Técnico/a do Programa Career Accelerator@ISCAP e acompanhados por o grupo interpares de técnicos.

Qual a estrutura do Programa My Career Career Accelerator@ISCAP?

Número de Sessões: 4 sessões de atendimento individuais

Duração das Sessões: 40 min à 60 min

Duração Total do Programa: 6 semanas

Modalidade: Online, Híbrido ou Presencial

Custo: Gratuito

Vagas Limitadas

Qual o conteúdo das sessões de atendimento do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP?

Avaliação Inicial

Sobre mim e Conhecendo o mercado

Análise *SWOT* de Carreira

LinkedIn e CV

Plano de Ação

Em breve entrarei em contato para agendarmos o seu atendimento.

Atenciosamente,

Cassiana Damo

Apêndice XIX – Inquérito de avaliação do programa de atendimento

30/04/23, 20:04

Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP

Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP

Participou do Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP** e contamos com a sua contribuição para avaliar o programa e apontar melhorias a serem realizadas, respondendo ao questionário que se segue.

Agradecemos o preenchimento do questionário anónimo de forma transparente, pois o mais importante para nós são as informações que irão contribuir para a melhoria contínua do programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**.

Cassiana Damo
My Career - Career Accelerator@ISCAP

* Indica uma pergunta obrigatória

1. Tomei conhecimento dos objetivos e características do estudo (de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD), pretendo responder a este questionário e autorizo a publicação dos dados, de forma agregada para fins académicos. *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não *Avançar para a secção 5 (Obrigada pela sua contribuição!)*

Avançar para a pergunta 2

Com relação à autogestão de carreira.

2. Hoje, possuo um **objetivo profissional** claro a curto prazo (3 a 6 meses). *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

3. Posso um **planeamento de ações**, a curto prazo, a serem realizadas para atingir o meu objetivo profissional. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

4. Sinto que sou capaz de realizar as ações necessárias para atingir o meu objetivo. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

5. Após a participação no programa, sinto-me mais **preparada(o) para gerir a minha (re)colocação profissional** no mercado de trabalho. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

Em relação às atividades propostas no decorrer do programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**.

6. As atividades que me foram propostas no decorrer do programa foram realizadas. ★

Marcar apenas uma oval.

Nenhuma

1

2

3

4

5

Todas

7. Caso se aplique, qual o motivo da não realização das atividades propostas?

8. As atividades realizadas no decorrer do programa contribuíram para a construção ou reformulação **dos meus objetivos** profissionais a curto prazo. ★

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

9. As atividades realizadas no decorrer do programa contribuíram para a construção ou reformulação **do planeamento de ações**, a curto prazo, a serem realizadas para atingir o meu objetivo. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

10. As atividades realizadas no decorrer do programa contribuíram para o meu sentimento de autoeficácia, ou seja, sinto que sou capaz de realizar as ações necessárias para atingir o meu objetivo. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

11. Qual o grau de dificuldade percebido na realização das atividades propostas no decorrer do programa? *

Marcar apenas uma oval.

Muito baixo

1

2

3

4

5

Muito elevado

12. Deixe um comentário a respeito das atividades propostas no decorrer do programa.

Em termos gerais, como foi sua experiência em participar do programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**.

13. As minhas expectativas foram alcançadas. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

14. Qual seu grau de satisfação com o programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**? *

Marcar apenas uma oval.

Nada Satisfeito

1

2

3

4

5

Muito Satisfeito

15. Quais as 3 palavras que melhor descrevem os impactos que este programa teve/espere que tenha sobre a sua vida profissional?

Obrigada pela sua contribuição!

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários

Apêndice XX – Peça de divulgação do programa de capacitação



Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP

O que é o **Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP**?
É um programa de atendimento personalizado do ISCAP de apoio ao desenvolvimento da carreira destinado a estudantes e alumni.



Candidaturas

Inscriva-se através do link

alumni@iscap.ipp.pt

O programa é gratuito



Programa

3 sessões de Formação Inicial

Prática de atendimento

2 sessões de FollowUp



Benefícios

Conhecimentos e
experiência na área da
Gestão de Carreira

Certificado de formação

Apêndice XXI – Formulário de candidatura para o programa de capacitação

01/05/23, 17:13

Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP

Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP

*.Indica uma pergunta obrigatória

1. Autorizo que o Gabinete Alumni do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto trate os dados abaixo submetidos para efeitos de inscrição no Programa de capacitação para **Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP**: Formação Inicial do Gabinete Alumni e Carreira do ISCAP. *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

Dados Pessoais

2. Nome completo *

3. Idade

4. *

Marcar apenas uma oval.

Sou estudante ISCAP

Avançar para a pergunta 6

Sou alumni ISCAP

Secção sem título

5. Nome do curso concluído no ISCAP *

Avançar para a pergunta 7

Secção sem título

6. Nome do curso em andamento no ISCAP *

Avançar para a pergunta 7

Secção sem título

7. Possui experiência profissional? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não Avançar para a pergunta 9

Secção sem título

8. Escreva a(s) área(s) de atuação na sua experiência profissional.

Eu quero participar do Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.

9. *

Marcar apenas uma oval. Sim Não *Avançar para a pergunta 15*

Secção sem título

10. O que o/a motiva a candidatar-se do programa? *

11. Possui disponibilidade de participar das sessões em horário pós-laboral? *
(Uma vez por semana com duração de 2 horas)*Marcar apenas uma oval.* Sim, se forem online Sim, se for em formato híbrido Sim, independente do formato Não possuo disponibilidade de horário pós-laboral Outra: _____

Contatos

12. Contato telefónico *

13. E-mail *

14. LinkedIn

Obrigada por se candidatar ao Programa de capacitação para **Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.**

Em breve entraremos em contato.

Preciso de mais informações sobre o Programa de capacitação para **Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.**

15. *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

Avançar para a secção 13 (Obrigada pelo seu interesse no Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.)

Secção sem título

16. E-mail *

Obrigada pelo seu interesse no Programa de capacitação para **Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.**

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários

Apêndice XXII – Modelo de e-mail de resposta à candidatos ao programa de capacitação

Boa tarde,

Espero encontrá-lo(a) bem.

Preparado(a) para um novo desafio?

Na sequência da candidatura para participar do Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP, segue o cronograma.



Serão momentos de aprendizagem e partilha!

Contamos com você para o nosso primeiro encontro na próxima Quarta Feira às 19h30m.

Por favor, confirme sua participação até 27 de fevereiro, respondendo a esse e-mail.

Coloco-me à disposição para qualquer esclarecimento adicional.

Até breve!

--



Cassiana Damo

My Career - Career Accelerator@ISCAP

 cassianadamo@gmail.com

 913085321

 <https://www.linkedin.com/in/cassianadamo>



Apêndice XXIII – Apresentação utilizada no programa de capacitação

Sessão 1 – Formação inicial

Formação inicial:
Sessão 1



Introdução



A área da Gestão de Carreira é uma área que te interessa?

Gostarias de te tornar Técnica/o do programa My Career- Career Accelerator@ISCAP?



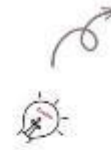
O que é o Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP?
É um programa de atendimento personalizado do ISCAP, de apoio ao desenvolvimento da carreira destinado a estudantes e alumni.

Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP



 Candidaturas Até 15/02/2021 Vagas limitadas Formação online	 Programa De 2020 a 14/02/2021 7 sessões de Formação Presencial (há 4 meses) 3 sessões de Formação On	 Benefícios Língua inglesa e apresentação em inglês Certificação de Conclusão do Programa
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Qual a estrutura do Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP?



Qual o cronograma do Programa de Capacitação?



Cronograma Formação Inicial Programa de capacitação My Career - Career Accelerator@ISCAP



Quais os benefícios em participar do Programa de Capacitação?

- Adquirir conhecimentos no processo de aceleração de carreira do Acceleartor@ISCAP
- Obter um certificado de formação
- Ficar apto/a a ser técnico/a do programa Career Acceleartor@ISCAP
- Ganhar experiência na área da gestão da carreira
- Contribuir para o desenvolvimento profissional de outras pessoas
- Poder realizar estágio curricular, extracurricular ou voluntariado no Gabinete de Carreira do ISCAP





FORMADORA



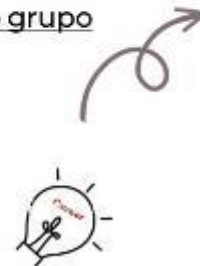
Cassiana Damo

Licenciada em Psicologia, com experiência em Gestão de Negócios, Gestão de Equipas, Recrutamento e Seleção e Formação. Mestranda de Recursos Humanos ISCAP e Técnica no Programa Career Accelerator@Iscap.

Formação inicial:
Sessão 1



Apresentação dos integrantes do grupo





Dinâmica do papel

Com uma folha de papel em branco em mãos, os integrantes do grupo são convidados a fechar os olhos e seguir as instruções do orador.



Dinâmica do papel

Instruções: dobrar o papel em duas partes, dobrar novamente em duas partes, fazer um buraco, fazer outro buraco e assim por diante. Após finalizar as instruções, solicitar que todos abram os olhos e mostrem o resultado.

Então são discutidas questões como apesar de todos terem seguido as instruções, cada um realizou a sua maneira e obtiveram diferentes resultados.





1

My Career - Career Accelerator@ISCAP

Programa de capacitação
para Técnico/a do Programa
My CareerCareer
Accelerator@ISCAP - Sessão 1



O que faz um Técnico do Programa Career Accelerator@ISCAP?

Realiza atendimentos à alunos e alumni ISCAP com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento profissional e de carreira.

Como ser um Técnico no Programa Career Accelerator@ISCAP?

Realizar o Programa de Capacitação que se divide em 4 fases: formação inicial, prática de atendimento, followup e fechamento.





My Career - Career Accelerator@ISCAP

O que é o Programa My Career Career Accelerator@ISCAP?

É um programa de atendimento personalizado do ISCAP, de apoio ao desenvolvimento da carreira destinado a estudantes e alumni.



Quais os objetivos do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP?

Prestar apoio a estudantes e alumni ISCAP no processo de planeamento de carreira e transição profissional através da realização de atividades que contribuem para o sentimento de autoeficácia, construção de objetivos e planeamento de ações, a curto e médio prazo, em função do propósito profissional de cada participante.

Quem realiza os atendimentos no Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP?

Os atendimentos são realizados por pessoas qualificadas pelo Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP e acompanhados por o grupo inter pares de técnicos.





Gestão de carreira

Gestão de carreira é um conjunto de práticas que têm como objetivo nos conduzir a uma trajetória profissional de sucesso. É um planejamento consciente de etapas da sua carreira: definição de objetivos, construção de sua marca profissional, criação de uma rede de relacionamentos e de um plano para alcançar os objetivos. Planejar uma carreira é uma atividade muito semelhante à criação de um plano de negócios. Esse plano inclui autoconhecimento, estudo de mercado, atenção às inovações em sua área, metas claras e mensuráveis, resiliência frente às mudanças.



LinkedIn
<https://www.linkedin.com/pulse/objetivos-gestao-carreira-que-imprescindivel-para-entender-sua-estrategia-objetivos>

Autogestão de carreira



Orientação Profissional

"Orientação profissional pode ser compreendida como um instrumento direcionador que visa propiciar a um ou mais indivíduos, uma **oportunidade para pensar ou repensar o(s) seu(s) futuro(s)**, por meio de um planejamento profissional, conhecimento de mundo e alinhamento aos valores de sua organização. É um processo instrucional sobretudo de aconselhamentos e de orientações, mas que também envolvem debates, sistematizações, recomendações e escolhas que abordem necessidades, subsistência, desejos, aspirações, ponderações, comparações, consumo, ocupações, sonhos, preocupações, desafios e transições" (Calvosa et al, 2021).



O principal mandamento

Acolher

Ouvir


Não julgar


Compreender


Respeitar




Qual a estrutura do Programa My Career Career Accelerator@ISCAP?


 **Número de Sessões**
4 atendimentos individuais

 **Duração das Sessões**
40 min à 60 min

 **Duração do Programa**
8 semanas

 **Modalidade**
Online, Híbrido ou Presencial

 **Público**
Alunos e Alumni ISCAP

 **Custo**
Gratuito



Qual o conteúdo das sessões de atendimento do Programa My Career - Accelerator@ISCAP?

Avaliação Inicial

Levantar as expectativas e necessidades.
Conhecer os objetivos e estrutura do programa.

Análise SWOT de Carreira

Conhecer o mercado de trabalho.
Reconhecer as competências comportamentais e técnicas necessárias para alcançar os objetivos profissionais.

LinkedIn e CV

Desenvolver o LinkedIn e CV de acordo com os objetivos profissionais.

FollowUp e Encerramento

Definir objetivos e estruturar um plano de ação, de curto e médio prazo, para alcançar os objetivos profissionais.



Avaliação Inicial

Orientação sobre a SESSÃO DE ATENDIMENTO

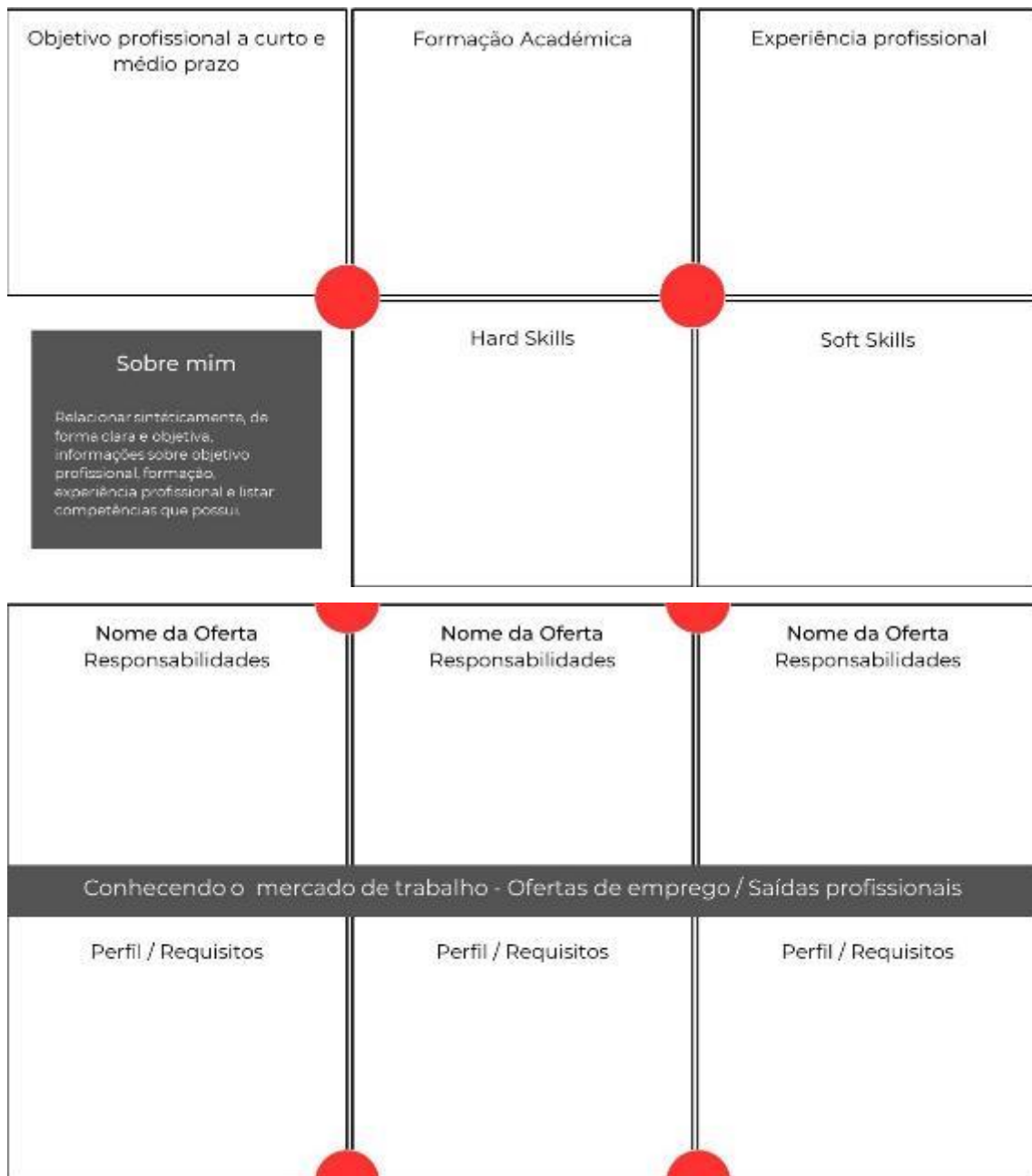
- Aplicar guião de entrevista inicial: conhecer as motivações e expectativas do cliente;
- Informar o objetivo do programa, como funciona e alinhar expectativas;
- Propor atividades a serem realizadas e apresentadas na sessão 2: "Sobre mim" e "Conhecendo o mercado de trabalho";
- Agendar a sessão 2: 7 a 10 dias.
- Duração da sessão 1: 40m a 60m
- Preencher a autoavaliação referente a sessão 1.

Atividades Sessão 1

Sobre mim e Conhecendo o mercado

My Career
Career Accelerator@ISCAP







Sessão 2 – Formação inicial



My Career - Career Accelerator@ISCAP

Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP
Formação inicial: Sessão 2





Autogestão de carreira

"Um processo pelo qual os indivíduos desenvolvem, implementam e monitorizam objetivos e estratégias de carreira".

Greenhaus et al. (2010, p. 12)

Objetivo

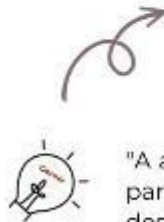
Planeamento

Resultado

Proatividade

Competências

"Proatividade é a competência que impulsiona uma busca por mudanças de maneira espontânea, sem precisar de estímulos externos. Geralmente, as pessoas proativas têm uma boa visão de futuro, identificando necessidades e antecipando problemas, o que confere vantagens para sua equipe e empresa."



Autoeficácia

"A autoeficácia refere-se à avaliação das suas próprias capacidades para organizar e executar as ações necessárias para alcançar um desempenho específico."

Xu, Q. J. et al (2021)

Análise SWOT

Orientação sobre a SESSÃO DE ATENDIMENTO 2

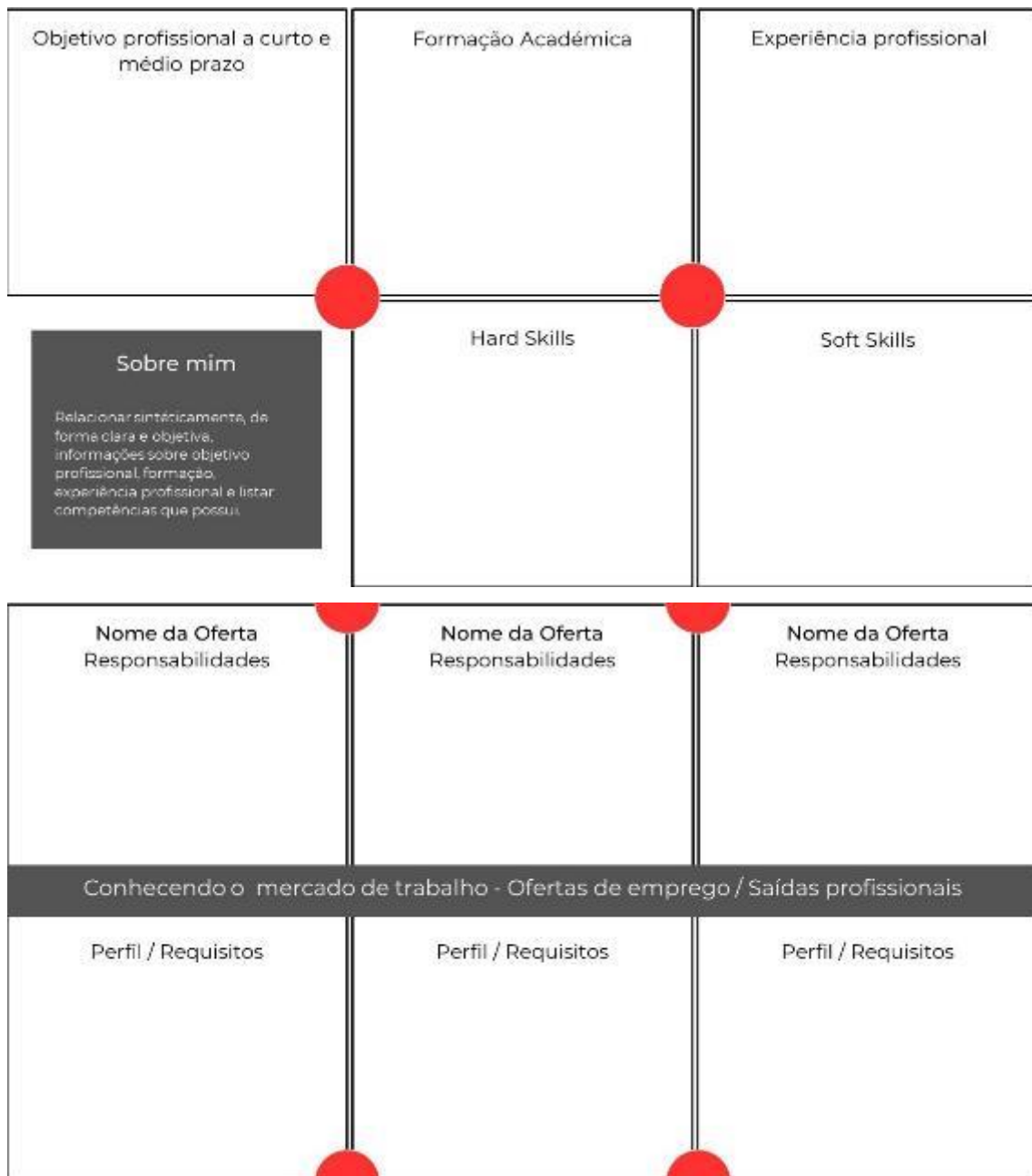
- Explicar a importância e objetivos da análise SWOT de carreira;
- Analisar em conjunto as informações "Sobre mim" e "Conhecendo o mercado de trabalho";
- Iniciar o preenchimento da "Análise SWOT";
- Propor atividades a serem realizadas e apresentadas na sessão 3; finalizar o preenchimento da "análise SWOT" e solicitar o envio do LinkedIn e CV para análise.
- Agendar a sessão 2: 7 a 10 dias
- Duração da sessão 3: 40m a 60m
- Preencher a autoavaliação referente a sessão 2

Resolução Atividades Sessão 1

Sobre mim e Conhecendo o mercado

My Career
Career Accelerator@ISCAP





Atividades Sessão 2

Análise SWOT de carreira

My Career
Career Accelerator@ISCAP



<p>STRENGTHS Requisitos que eu possuo e que o mercado de trabalho exige.</p>	<p>WEAKNESS Requisitos que o mercado de trabalho exige e que não possuo.</p>
<p>OPPORTUNITIES Requisitos que o mercado de trabalho exige e que posso desenvolver a curto e médio prazo.</p>	<p>THREATS Limitações que não posso controlar no momento.</p>

SWOT

LinkedIn e CV

Orientação sobre a SESSÃO DE ATENDIMENTO 3

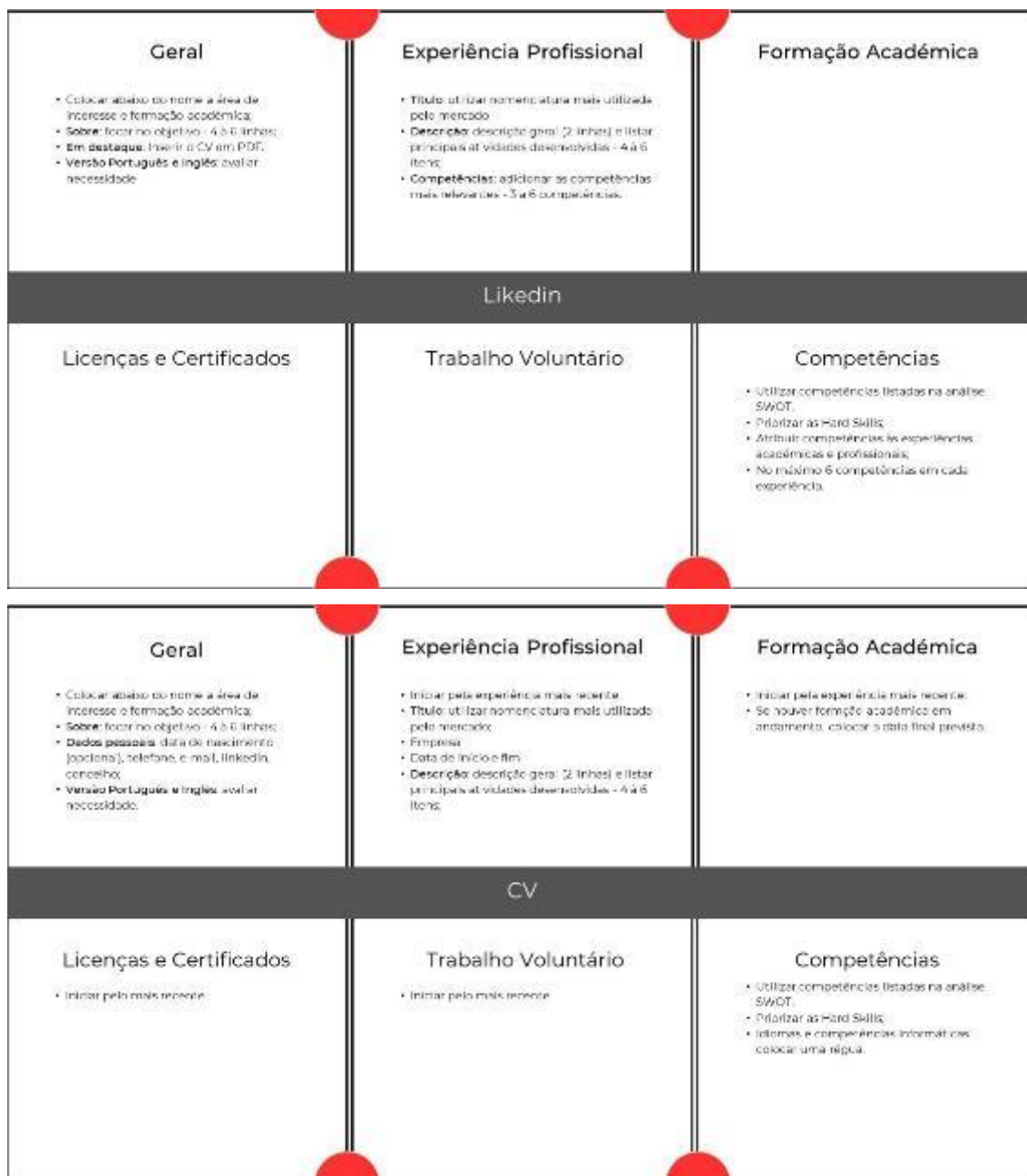
- Analisar em conjunto o LinkedIn e CV, sugerir alterações utilizando as informações das atividades realizadas anteriormente: "Sobre mim", "Conhecendo o mercado de trabalho" e "Análise SWOT";
- Explicar a importância e objetivo do LinkedIn e CV;
- Explicar e disponibilizar para o cliente o guia do LinkedIn e CV;
- Propor como atividade a reelaboração do LinkedIn e CV.
- Agendar a sessão 4: 7 a 10 dias;
- Duração da sessão 3: 40m à 60m;
- Preencher a autoavaliação referente a sessão 3.

Atividades Sessão 3

LinkedIn e CV

My Career
Career Accelerator@ISCAP







Sessão 3 – Formação inicial



My Career - Career Accelerator@ISCAP

Programa de capacitação para
Técnico/a do Programa My
Career - Career
Accelerator@ISCAP
Formação inicial: Sessão 3



Plano de Ação

Orientação sobre a SESSÃO DE
ATENDIMENTO 4

- Analisar junto ao cliente as atividades da sessão 3 - LinkedIn e CV
- Explicar e disponibilizar o "Plano de Ação" que é constituído por duas partes: "Plano de desenvolvimento" e "Procura ativa de emprego"
- Explicar e preencher em conjunto o "Plano de desenvolvimento";
- Perceber se há alguma dúvida a ser sanada e como foi a experiência do cliente;
- Comunicar que será enviado um questionário para o cliente avaliar o programa;
- Duração da sessão 3: 40m à 60m
- Preencher a autoavaliação referente a sessão 4

Resolução Atividades Sessão 2

Análise SWOT
LinkedIn e CV

My Career
Career Accelerator@ISCAP



Atividades Sessão 4

Plano de Ação

My Career
Career Accelerator@ISCAP



Procura Ativa de Emprego

Empresas e Agências de R & S

- Listar empresas que divulgam vagas de seu interesse;
- Criar alerta de vagas;
- Realizar candidaturas espontâneas.

Controlo de Candidaturas

- Registrar as candidaturas realizadas com as informações: nome da empresa, nome e descrição da oferta, data da candidatura e resultado.

Data	Empresa	Oferta	Resultado	Observações

Procura Ativa de Emprego

Programas de apoio a empregabilidade

- Procurar por programas de apoio a empregabilidade e empreendedorismo;
- Perceber alternativas de formação gratuita;
- Perceber como são cursos de apoio profissional, formações subsidiadas.

organização	oferta	resultado	observações

Plano de Desenvolvimento

Competências a desenvolver

- Listar competências a serem desenvolvidas de acordo com a análise SWOT.

Atividades

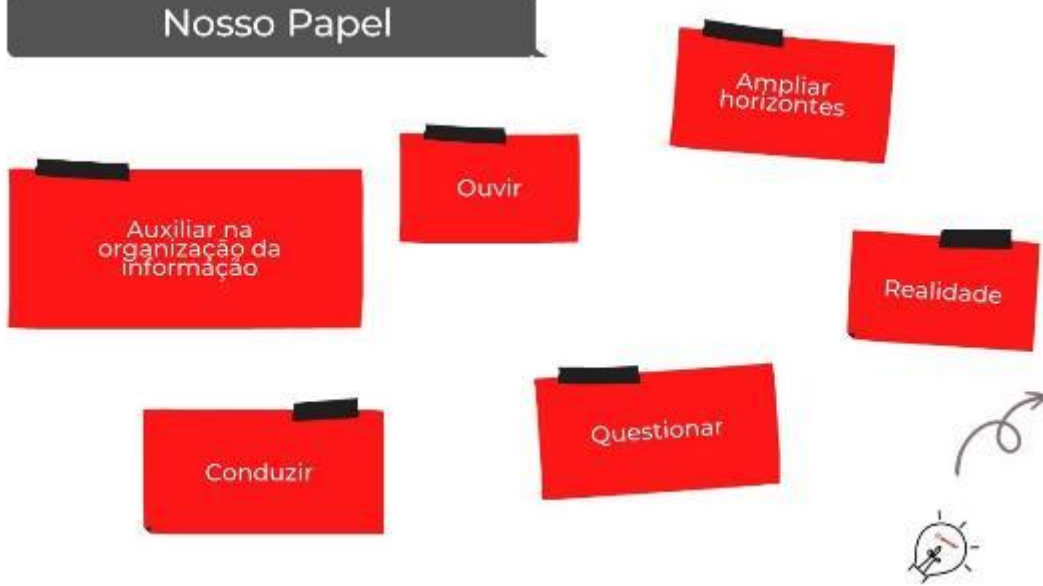
- Listar e descrever cursos ou atividades a serem realizados.

Prazos

- Indicar tempo de duração, data de início e de fim dos cursos ou atividades.

Competência	Curso / Atividade	Duração	Data de início	Data de fim

Nosso Papel



Armadilhas



Próximos Passos

Realizar os atendimentos

- Serão direcionados os clientes que se inscreveram no programa
- Contactar o cliente, dar informações sobre o programa e agendar o 1º Atendimento
- Iniciar os atendimentos até 29/03/2023
- Finalizar os atendimentos até 09/05/2023
- Sessão FollowUp 19/04/2023
- Sessão encerramento 10/05/2023



Qual a sua disponibilidade para realizar os atendimentos?

Qual a modalidade de sua preferência?



Feedback da formação inicial

Avaliação geral da formação

Sugestões



Sessão de follow-up



My Career - Career Accelerator@ISCAP

Programa de capacitação
para Técnico/a do Programa
My Career - Career
Accelerator@ISCAP
Sessão 4: FollowUp



Utilização de video
Sobre perceção



Atendimentos

Quantos atendimentos foram realizados?

Está sendo possível cumprir o cronograma?

3 pontos negativos

3 pontos positivos



Desafios

Quais os desafios percebidos na realização dos atendimentos?

O que foi feito para superar os desafios?





Sessão de encerramento



My Career - Career Accelerator@ISCAP

Programa de capacitação
para Técnico/a do Programa
My Career - Career
Accelerator@ISCAP
Sessão 5: Encerramento



Encerramento





Dinâmica “O que aprendi?”

No quadro em branco compartilhado, um dos integrantes inicia a frase eu aprendi... e, um por vez, acrescenta à frase iniciada, aprendizagens percebidas no processo.



Atendimentos

Partilha das avaliações realizadas após cada atendimento.

Como foi a experiência?

3 desafios

3 realizações





- Discutir os pontos levantados nas atividades propostas
- Solicitar o preenchimento e disponibilizar o link do inquérito de avaliação da capacitação
- Finalizar a sessão



Apêndice XXIV – Inquérito de avaliação do programa de capacitação

19/07/23, 18:49

Programa Capacitação My Career - Career Accelerator@ISCAP

Programa Capacitação My Career - Career Accelerator@ISCAP

Participou do Programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP** e contamos com a sua contribuição para avaliar o programa e apontar melhorias a serem realizadas, respondendo ao questionário que se segue.

Agradecemos o preenchimento do questionário anónimo de forma transparente, pois o mais importante para nós são as informações que irão contribuir para a melhoria contínua do programa Programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**.

Cassiana Damo
My Career - Career Accelerator@ISCAP

* Indica uma pergunta obrigatória

1. Tomei conhecimento dos objetivos e características do estudo (de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD), pretendo responder a este questionário e autorizo a publicação dos dados, de forma agregada para fins académicos. *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não *Avançar para a pergunta 24*

Avançar para a pergunta 2

Com relação à Formação Inicial do Programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**.

2. Considero que a duração da formação inicial (3 sessões, com duração de 2 horas cada) foi adequada. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

3. Os conteúdos apresentados nas 3 sessões da formação inicial foram relevantes * para a realização dos atendimentos personalizados de gestão de carreira no Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**.

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

4. A estrutura (guião de atendimentos) proposta para a realização dos atendimentos do Programa de atendimento personalizado de gestão de carreira **My Career - Career Accelerator@ISCAP** é clara e objetiva.

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

5. O(A) formador(a) explicou com clareza a estrutura, conteúdos e atividades do Programa de atendimento personalizado de gestão de carreira **My Career - Career Accelerator@ISCAP** *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

6. O(A) formador(a) se mostrou disponível para responder à dúvidas e receber sugestões com realação a estrutura, conteúdos e atividades propostas na formação inicial do Programa de Capacitação.

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

7. Após a realização da formação inicial no Programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**, sinto que possuo o conhecimento necessário para realizar os atendimentos personalizados de gestão de carreira.

Marcas apenas uma oval.

Discordo totalmente.

1

2

3

4

5

Concordo totalmente.

Em relação a realização dos atendimentos personalizados na Capacitação para Técnico(a) do Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**.

8. Senti-me confortável na realização dos atendimentos personalizados. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

9. Foi possível realizar, junto ao cliente, as atividades propostas no Programa de atendimento personalizado de gestão de carreira **My Career - Career Accelerator@ISCAP**.

Marcar apenas uma oval.

Nenhuma

1

2

3

4

5

Todas

10. Foi possível seguir o cronograma de atendimentos ao cliente proposto na Capacitação. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

11. Qual o grau de dificuldade percebido na realização dos atendimentos personalizados de gestão de carreira? *

Marcar apenas uma oval.

Muito baixo

1

2

3

4

5

Muito elevado

12. Quais os desafios percebidos no decorrer da realização dos atendimentos personalizados?

13. Quais os benefícios percebidos em realizar os atendimentos personalizados?

14. Pode deixar um comentário a respeito das atividades propostas no decorrer do programa.

Como foi sua experiência em participar do programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**.

15. Acredito que adquiri conhecimentos na área de gestão de carreira. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

1

2

3

4

5

Concordo totalmente

16. Acredito que ganhei experiência na área de gestão de carreira. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente.

1

2

3

4

5

Concordo totalmente.

17. Acredito que contribuí para o desenvolvimento profissional do meu cliente. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente.

1

2

3

4

5

Concordo totalmente.

18. Quais as 3 palavras que melhor descrevem os impactos que este programa teve sobre o seu desenvolvimento profissional?

Sessões de followup e encerramento do Programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**?

19. A sessão de **followup** foi importante no que se refere a partilha de experiências nos atendimentos personalizados entre os participantes do programa de capacitação. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente.

1

2

3

4

5

Concordo totalmente.

20. A sessão de **followup** foi importante no que se refere ao feedback e orientação do(a) formador(a) com relação aos atendimentos personalizados que encontravam-se em andamento. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente.

1

2

3

4

5

Concordo totalmente.

21. Em termos gerais, a sessão de **followup** contribuiu para o aperfeiçoamento dos atendimentos personalizados a serem realizados. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente.

1

2

3

4

5

Concordo totalmente.

22. A sessão de **encerramento** foi importante no que se refere a partilha de experiências nos atendimentos personalizados entre os participantes do programa de capacitação.

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente.

1

2

3

4

5

Concordo totalmente.

23. A sessão de **encerramento** foi importante no que se refere ao feedback e orientação do(a) formador(a) com relação aos atendimentos personalizados realizados. *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente.

1

2

3

4

5

Concordo totalmente.

24. Em termos gerais, qual seu grau de satisfação com o Programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**?

Marcar apenas uma oval.

Nada Satisfeito

1

2

3

4

5

Muito Satisfeito

25. Deixe aqui comentários e sugestões que acredita serem relevantes para o aprimoramento do Programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**?

Obrigada pela sua contribuição!

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários

Apêndice XXV – Candidaturas para o programa de capacitação

		Questões							
		3	4	5	7	8	10	11	15
		Idade	Estatuto	Área de estudo/formação	Experiência profissional	Área de atuação	Motivação	Disponibilidade de horário pós-laboral	Necessidade de mais informações
Candidatos	1	21	Estudante	Recursos Humanos	Sim	Retalho Alimentar, Administração	Oportunidade de alavancar a carreira, desenvolvimento e crescimento profissional, aprendizagem, networking.	Sim, independente do formato	Não
	2	21	Estudante	Recursos Humanos	Sim	Vendas; R&S em IT; Engagement; Gestão de Carreira; Gestão da Formação.	Aprender mais sobre a área, desenvolvimento profissional, desafio pessoal e profissional.	Sim, se forem online	Sim
	3	20	Estudante	Recursos Humanos	Não		Ganhar experiência na gestão de carreira, adquirir mais competências	Vai depender do dia, mas só consigo mesmo online.	Não
	4	42	Alumni	Recursos Humanos	Não		Área de interesse para desenvolver e desempenhar profissionalmente.	Sim, se for em formato híbrido	Sim

5	22	Estudante	Mestrado Recursos Humanos	Sim	Consultora de Recrutamento e Seleção e Gestão Departamental de RH.	Investir na formação profissional, colaborar em novos projetos, adquirir mais conhecimentos e interesse na área	Estou em aulas no horário pós-laboral, se for possível assistir a uma gravação pelo menos uma das vezes.	Sim
6	25	Alumni	Mestrado Recursos Humanos	Sim	RH	Conhecer mais sobre o tema carreiras.	Sim, se forem online	Não

Nota: Os dados foram tratados e questões como autorização do tratamento de dados, nome, conselho de residência, e-mail, LinkedIn e contato foram excluídos da tabela.

Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP

6 respostas

[Publicar estatísticas](#)

Autorizo que o Gabinete Alumni do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto trate os dados abaixo submetidos para efeitos de inscrição no Programa de capacitação para **Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP**: Formação Inicial do Gabinete Alumni e Carreira do ISCAP.

 Copiar

6 respostas



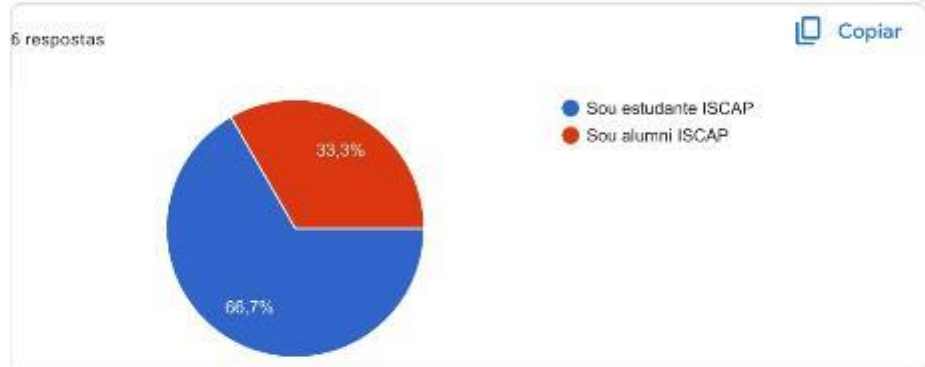
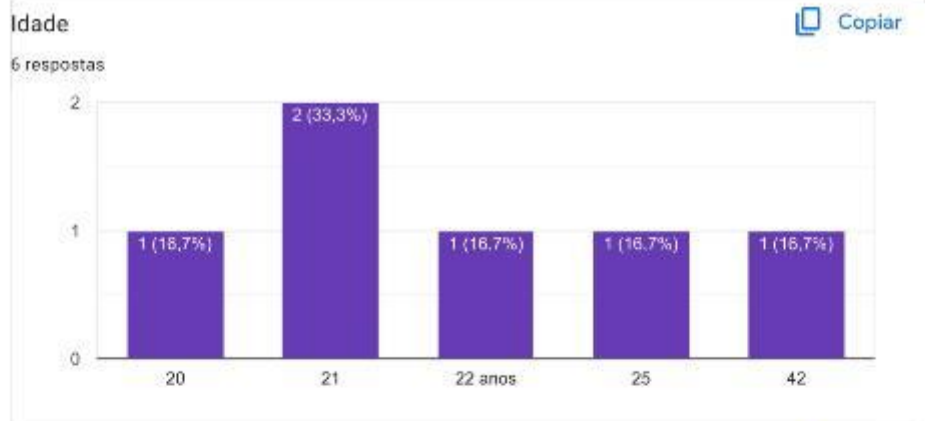
Dados Pessoais

Nome completo

5 respostas

Seis barras horizontais pretas representam nomes completos redigidos para garantir a privacidade dos dados.





Secção sem título

Nome do curso concluído no ISCAP

2 respostas

RH

Mestrado em gestão e desenvolvimento de RH

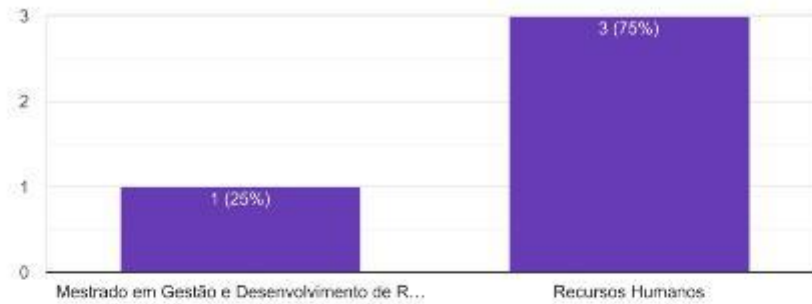
Secção sem título



Nome do curso em andamento no ISCAP

Copiar

4 respostas

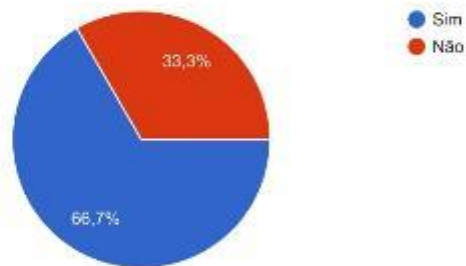


Secção sem título

Possui experiência profissional?

Copiar

6 respostas



Secção sem título

Escreva a(s) área(s) de atuação na sua experiência profissional.

4 respostas

Retalho Alimentar, Administração

Vendas; R&S em IT; Engagement; Gestão de Carreira; Gestão da Formação.

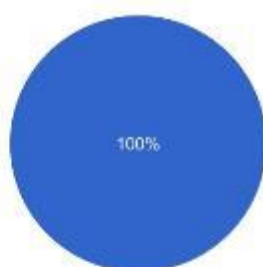
Consultora de Recrutamento e Seleção e Gestão Departamental de RH.

RH

Eu quero participar do Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.



6 respostas

 Copiar

● Sim
● Não

Secção sem título

O que o/a motiva a candidatar-se do programa?

6 respostas

Escrevo para expressar meu entusiasmo e motivação em participar no programa career Accelerator@ISCAP. Eu acredito que este é o tipo de oportunidade única e valiosa que pode me ajudar a alavancar minha carreira e me tornar um futuro profissional ainda melhor.

Acredito que a aprendizagem é um processo contínuo e estou sempre disposto a investir em mim mesmo para alcançar meus objetivos. É por isso que estou tão animado com a possibilidade de participar neste programa.

Além disso, estou animado com a possibilidade de conhecer outros profissionais, trocar ideias e experiências. Acredito que isso me ajudará a ampliar minha rede de contatos e a crescer profissionalmente.

Agradeço antecipadamente a oportunidade de fazer parte desta iniciativa valiosa.

Vontade de aprender mais sobre a área. É uma área que traz bastantes desafios, como me foi possível perceber na realização de gestão de carreira de uma aluna do 1º ano, e penso que seja positivo e desenvolvedor desafiar-me neste "ambiente controlado".

Ganhar experiência na gestão de carreira, adquirindo mais competências muito enriquecedoras para o meu futuro

Por ser uma área que me interessa desenvolver e desempenhar profissionalmente.

Tenho muito interesse em participar neste programa, pois gosto de investir, constantemente, na minha formação e de poder colaborar em novos projetos. Este programa parece-me ser a oportunidade ideal para poder adquirir mais conhecimentos numa área que tenho tanto interesse, que é a Gestão de Carreiras.

Gostava de conhecer um pouco mais sobre o temas carreiras.

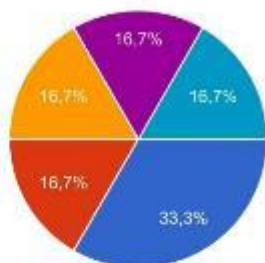


Possui disponibilidade de participar das sessões em horário pós-laboral?

Copiar

(Uma vez por semana com duração de 2 horas)

6 respostas



- Sim, se forem online
- Sim, se for em formato híbrido
- Sim, independente do formato
- Não possui disponibilidade de horário pós-laboral
- Vai depender do dia, mas só consigo mesmo online.
- Estou em aulas no horário pós-laboral, se for possível assistir a uma gravação pelo menos u...

Contatos

Contato telefónico

6 respostas



E-mail

6 respostas

[Redacted email responses]

LinkedIn

6 respostas

[Redacted LinkedIn responses]

Obrigada por se candidatar ao Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.

Preciso de mais informações sobre o Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.

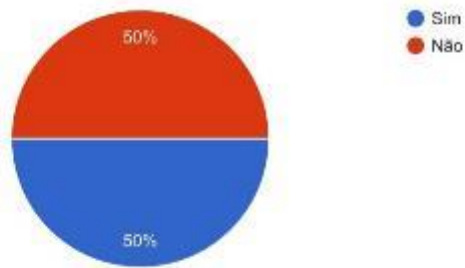


19/07/23, 18:58

Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP

6 respostas

 Copiar



Secção sem título

E-mail

3 respostas

[Redigido]

Obrigada pelo seu interesse no Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Política de privacidade](#)

Google Formulários



<https://docs.google.com/forms/d/1wYif87Xee9a5QTFC1Gd-aiKJg5y3b0fsxksujUNQa/viewanalytics>

7/8

Apêndice XXVI – Inscrições no programa de atendimento

		Questões								
		3	5	7	8	10	11	12	16	17
		Idade	Estatuto	Área de estudo/formação	Experiência profissional	Motivação	Modalidade de preferência	Disponibilidade de horário	Necessidade mais informações	Canal que deseja ser contatado
Candidaturas rececionadas	1	21	Alumni	Marketing	Não	Quero encontrar um estágio profissional	Online	Pós-laboral	Sim	E-mail
	2	27	Estudante	Mestrado em Gestão das Organizações	Não	Uma ajuda e apoio na inserção do mercado de trabalho	Online	Total	Não	
	3	23	Estudante	Comércio internacional	Sim	Desenvolver e preparar uma carreira profissional	Híbrido	Laboral	Sim	E-mail
	4	20	Estudante	Contabilidade e administração	Não	Ajuda na parte da carreira	Online	Pós-laboral	Sim	WhatsApp
	5	23	Estudante	Mestrado em Marketing Digital	Sim	Dar os primeiro passos na minha carreira	Online	Pós-laboral	Sim	E-mail
	6	30	Alumni		Sim	Novas oportunidades	Online	Pós-laboral	Sim	WhatsApp
	7	21	Estudante	Vendas Para Mercados Internacionais	Sim	Oportunidade de um bom início de carreira	Online	Pós-laboral	Sim	E-mail
	8	21	Estudante	Contabilidade e Administração	Não	Quero começar a preparar a minha carreira.	Online	Pós-laboral	Sim	WhatsApp

9	21	Estudante	Comércio Internacional	Sim	Perceber melhor as oportunidades que o meu curso oferece.	Presencial	Laboral	Sim	E-mail
10	30	Estudante	Contabilidade e administração	Não	Entrar no mercado de trabalho na minha área de formação superior	Online	Pós-laboral	Sim	WhatsApp
11	20	Estudante	Recursos Humanos	Sim	Ajudar me a preparar a minha entrada no Mercado de Trabalho.	Online	Total	Sim	E-mail
12	33	Estudante	Contabilidade para Gestão de PME	Sim	Procuro novos horizontes e novos caminhos profissionais.	Presencial	Laboral	Sim	E-mail
13	42	Estudante	Contabilidade e administração	Sim	Oportunidade	Presencial	Laboral	Sim	E-mail
14	20	Estudante	Marketing	Não	Ser uma pessoa curiosa.	Online		Sim	E-mail
15	31	Alumni	Contabilidade e Administração	Sim	Inserção no mercado de trabalho em Portugal.	Online	Laboral	Sim	E-mail
16	19	Estudante	Criatividade e Inovação Empresarial	Sim	Informações sobre mercado de trabalho, estruturar o meu currículo/linkedin	Híbrido	Laboral	Sim	WhatsApp
17	23	Estudante	Mestrado em Empreendedorismo e Internacionalização	Não	Feedback de amigas que já participaram e vontade de integrar o mercado de trabalho	Híbrido	Laboral	Sim	E-mail
18	20	Estudante	Comércio internacional	Não	Quero aumentar as minhas possibilidades de carreira e aumentar o meu desenvolvimento pessoal.	Online	Pós-laboral	Não	

19	32	Alumni	Mestrado em Contabilidade e Finanças	Sim	Procura de novo desafio profissional	Online	Pós-laboral	Sim	E-mail
20	32	Alumni	Mestrado contabilidade e Finanças	Sim	Mudança de profissão	Presencial	Total	Sim	Telefone
21	23	Estudante	Contabilidade e Finanças	Sim	Acompanhamento e Esclarecimento de dúvidas com profissionais com experiência nestes processos	Híbrido	Pós-laboral	Sim	WhatsApp
22	30	Alumni	Gestão do Turismo	Sim	.	Híbrido	Total	Sim	E-mail
23	23	Alumni	Assessoria e tradução	Não	Inserção no mercado de trabalho na minha área de especialização.	Online	Total	Sim	E-mail
24	21	Estudante	Comércio Internacional	Não	Conhecer novos ambientes e pessoas, opiniões sobre o mercado de trabalho e introdução no mesmo	Híbrido	Pós-laboral	Sim	WhatsApp
25	20	Estudante	Contabilidade	Não	Melhorar a minha apresentação para o mercado de trabalho	Presencial	Pós-laboral	Não	
26	32	Alumni	Marketing Digital	Sim	Procura de novo desafio profissional.	Híbrido	Total	Sim	E-mail
27	37	Estudante	Mestrado em Recursos Humanos	Sim	Ajuda no processo de mudança de carreira.	Online	Laboral	Não	
28	22	Estudante	Fianças Empresariais	Sim	Novos desafios	Online	Pós-laboral	Sim	E-mail

29	44	Estudante	Comercio Internacional	Sim	Procuo ajuda para redirecionar o meu percurso profissional	Híbrido	Pós-laboral	Sim	E-mail
30	28	Estudante	Marketing	Sim	Vou transicionar de carreira	Presencial	Pós-laboral	Não	
31	30	Alumni	Mestrado em Gestão do Turismo / licenciatura Comunicação Empresarial	Sim	Orientação vocacional, construir objetivo, sinto-me desorientada com respeito ao meu futuro e presente.	Presencial	Total	Sim	E-mail

Nota: Os dados foram tratados e questões como autorização do tratamento de dados, nome, conselho de residência, e-mail, LinkedIn e contato foram excluídos da tabela.

Programa de Atendimento Personalizado My Career - Career Accelerator@ISCAP

31 respostas

[Publicar estatísticas](#)

Autorizo que o Gabinete Alumni do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto trate os dados abaixo submetidos para efeitos de inscrição no **Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP** do Gabinete Alumni e Carreira do ISCAP.

[Copiar](#)

31 respostas

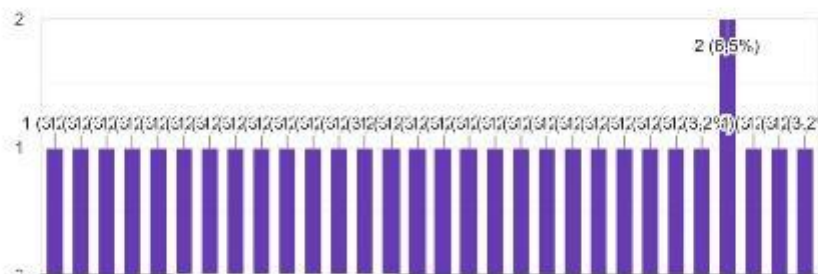


Dados Pessoais

Nome completo

[Copiar](#)

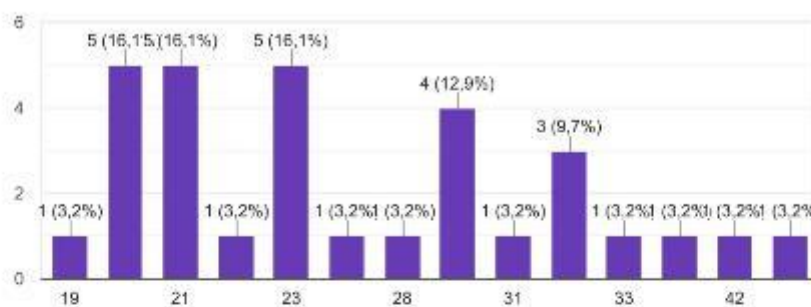
31 respostas



Idade

Copiar

31 respostas



Conselho de residência.

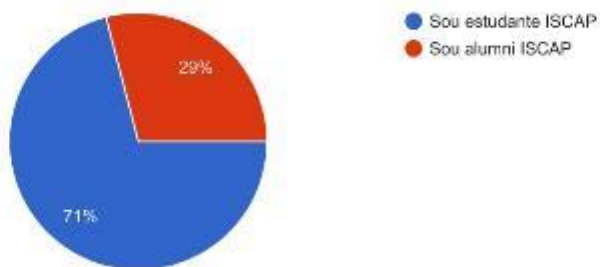
Copiar

28 respostas



31 respostas

Copiar



Secção sem título



Nome do curso concluído no ISCAP

9 respostas

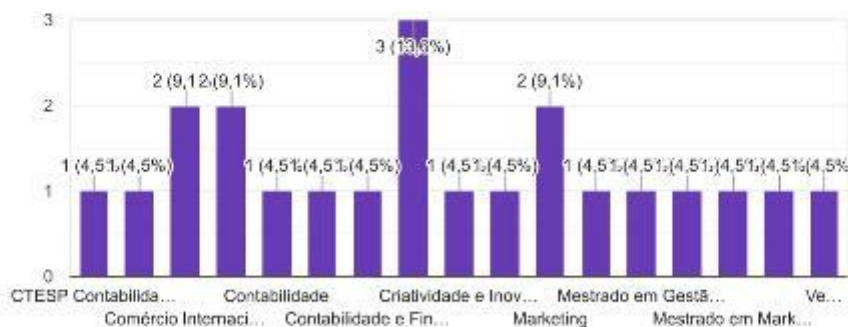
- Marketing
- Pós-graduação direção comercial e vendas
- Contabilidade e Administração
- Mestrado em Contabilidade e Finanças
- Mestrado contabilidade e Finanças
- Gestão do Turismo
- Assessoria e tradução
- Marketing Digital
- Mestrado em Gestão do Turismo / licenciatura Comunicação Empresarial

Secção sem título

Nome do curso em andamento no ISCAP

 Copiar

22 respostas



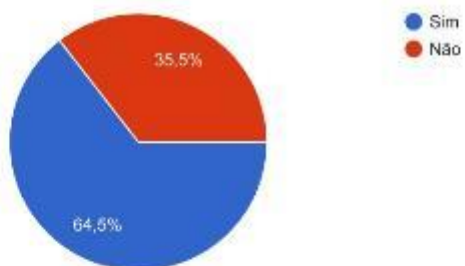
Secção sem título



Possui experiência profissional?

 Copiar

31 respostas



Eu quero participar do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP:

31 respostas

 Copiar



Secção sem título



O que o/a motiva a participar do programa?

31 respostas

Quero encontrar um estágio profissional

Uma ajuda e apoio na inserção do mercado de trabalho, para uma visão do lado do empregador e o que posso fazer diferente para uma melhor inserção no mercado de trabalho.

Desenvolver e preparar uma carreira profissional

Ajudar na parte da carreira

Dar os primeiros passos na minha carreira

Novas oportunidades

Acho que é uma proposta interessante e uma ótima oportunidade de um bom início de carreira

Quero começar a preparar a minha carreira.

Perceber melhor as oportunidades que o meu curso oferece.

Entrar no mercado de trabalho na minha área de formação superior

O facto de considerar que é uma ótima oportunidade, pois terei de forma gratuita a possibilidade de ter alguém a ajudar-me a preparar a minha entrada no Mercado de Trabalho. Tendo em conta que estou a finalizar a minha licenciatura, tenho tido a preocupação de procurar preparar da melhor forma a minha bagagem profissional, e este programa pode ser sem dúvida uma mais valia para me ajudar neste sentido.

Procurar novos horizontes e novos caminhos profissionais.

Oportunidade

Ser uma pessoa curiosa.

Adquirir mais conhecimentos sobre a inserção no mercado de trabalho em Portugal na minha área de estudo.

Adquirir experiência e informações sobre mercado de trabalho na minha área, aprender a estruturar o meu currículo/linkedin da melhor maneira

Feedback de amigas que já participaram e vontade de integrar o mercado de trabalho

Quero aumentar as minhas possibilidades de carreira e aumentar o meu desenvolvimento pessoal.



Procura de novo desafio profissional

Mudança de profissão

Acompanhamento e Esclarecimento de dúvidas com profissionais com experiência nestes processos

.

Inserção no mercado de trabalho na minha área de especialização.

Conhecer novos ambientes e pessoas, bem como ter diferentes opiniões sobre o mercado de trabalho e a minha introdução no mesmo

Melhorar a minha apresentação para o mercado de trabalho

Procura de novo desafio profissional.

Encontro-me num processo de mudança de carreira e acredito que este programa possa contribuir para ajudar-me nesse processo

Novos desafios

Procuo ajuda para redirecionar o meu percurso profissional

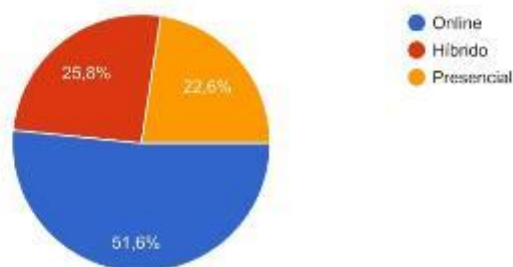
Vou transicionar de carreira

Gostaria de alguma forma de obter alguma orientação vocacional. Despedi-me há cerca de 4 meses e percebo que as escolhas que fui fazendo não tinham um objetivo e sinto-me desorientada com respeito ao meu futuro e presente.

Qual a modalidade de sua preferência para a realização dos atendimentos?

 Copiar

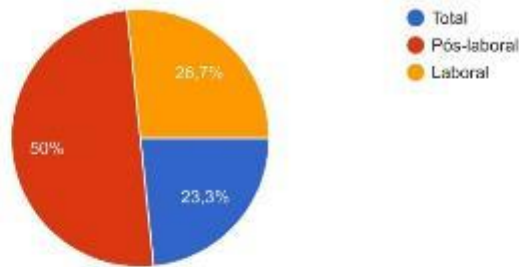
31 respostas



Qual a sua disponibilidade de horário?

Copiar

30 respostas

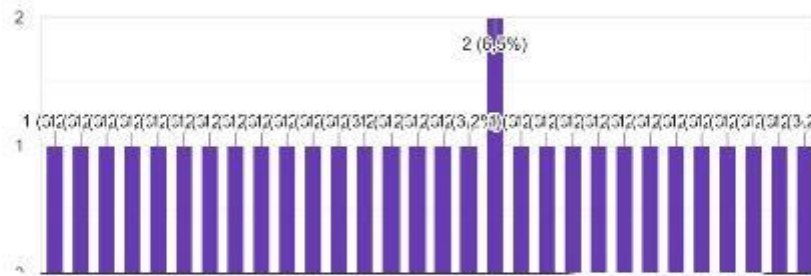


Contatos

Contato telefónico

Copiar

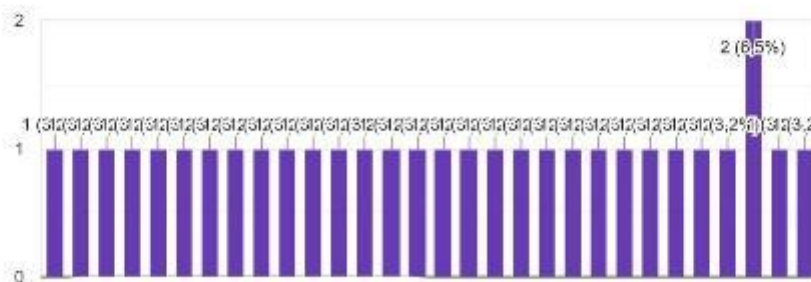
31 respostas



E-mail

Copiar

31 respostas



LinkedIn

19 respostas

[Redacted content]

Preciso de mais informações sobre o Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.

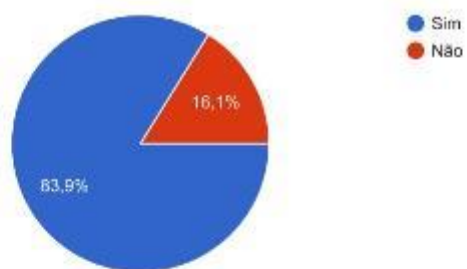


19/07/23, 18:57

Programa de Atendimento Personalizado My Career - Career Accelerator@ISCAP

31 respostas

 Copiar

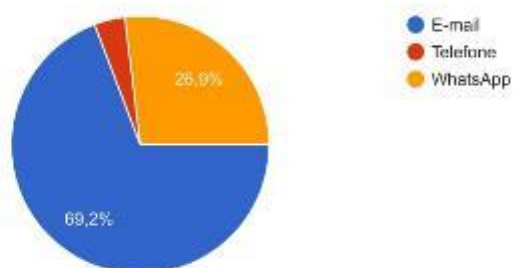


Seção sem título

Por qual canal deseja ser contactado para receber mais informações?

 Copiar

26 respostas



Obrigada pelo seu interesse no Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Política de privacidade](#)

Google Formulários



<https://docs.google.com/forms/d/1Y7kqS6a/WBXThDXSIsa-u0gcl-HyoI9REIPEoh-Pvaxn0/viewanalytics>

9/10

Apêndice XXVII – Respostas do inquérito de avaliação do programa de atendimento

Questões	Cliente 1	Cliente 2	Cliente 3	Cliente 4	Cliente 5	Cliente 6	
	1 - muito negativo; 2 - negativo; 3 - neutro; 4 - positivo; 5 - muito positivo						
2	Hoje, possuo um objetivo profissional claro a curto prazo (3 a 6 meses).	5	5	5	3	4	5
3	Possuo um planeamento de ações, a curto prazo, a serem realizadas para atingir o meu objetivo profissional.	5	5	5	3	4	5
4	Sinto que sou capaz de realizar as ações necessárias para atingir o meu objetivo.	5	5	5	5	4	5
5	Após a participação no programa, sinto-me mais preparada(o) para gerir a minha (re)colocação profissional no mercado de trabalho.	5	5	5	4	5	5
6	As atividades que me foram propostas no decorrer do programa foram realizadas.	5	4	3	3	5	4
7	Caso se aplique, qual o motivo da não realização das atividades propostas?		Falta de organização	Falta de tempo da minha parte			A parte do LinkedIn não foi realizada uma vez que foi difícil arranjar um horário compatível com as duas partes.

								Contudo a técnica me pôs à vontade para qualquer dúvida que tenha, falar com ela.
8	As atividades realizadas no decorrer do programa contribuíram para a construção ou reformulação dos meus objetivos profissionais a curto prazo.	4	5	5	5	4	5	
9	As atividades realizadas no decorrer do programa contribuíram para a construção ou reformulação do planejamento de ações, a curto prazo, a serem realizadas para atingir o meu objetivo.	5	5	5	5	5	5	
10	As atividades realizadas no decorrer do programa contribuíram para o meu sentimento de autoeficácia, ou seja, sinto que sou capaz de realizar as ações necessárias para atingir o meu objetivo.	5	5	5	5	4	5	
11	Qual o grau de dificuldade percebido na realização das atividades propostas no decorrer do programa?	4	1	3	3	3	4	
12	Deixe um comentário a respeito das atividades propostas no decorrer do programa.							Adorei o programa, a iniciativa e o acompanhamento.

13	As minhas expectativas foram alcançadas.	5	5	4	4	4	5
14	Qual seu grau de satisfação com o programa My Career - Career Accelerator@ISCAP?	5	5	4	5	4	5
15	Quais as 3 palavras que melhor descrevem os impactos que este programa teve/espere que tenha sobre a sua vida profissional?		Autoconfiança, Esperança, Visão	Esperança, Confiança, Motivação			Autonomia Autoconhecimento dos objetivos e como os alcançar e organizar Orientação para o sucesso

Nota: Os dados foram tratados e a questão 1 (autorização do tratamento de dados) foi excluída da tabela.

Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP

6 respostas

[Publicar estatísticas](#)

Tomei conhecimento dos objetivos e características do estudo (de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD), pretendo responder a este questionário e autorizo a publicação dos dados, de forma agregada para fins académicos.

[Copiar](#)

6 respostas

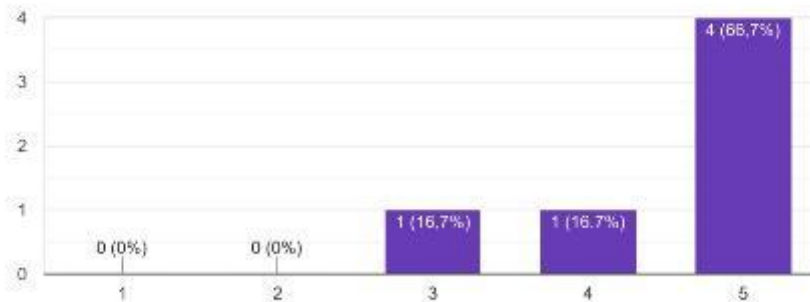


Com relação à autogestão de carreira.

Hoje, possuo um **objetivo profissional** claro a curto prazo (3 a 6 meses).

[Copiar](#)

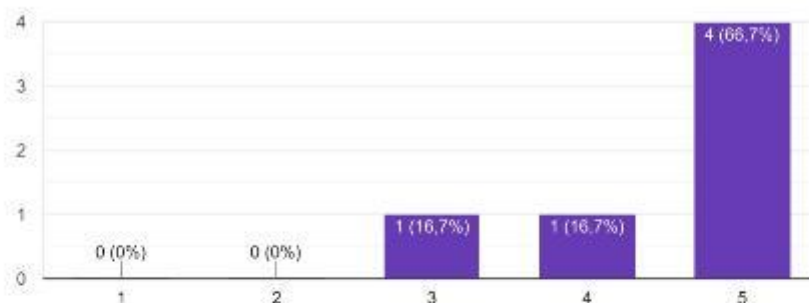
6 respostas





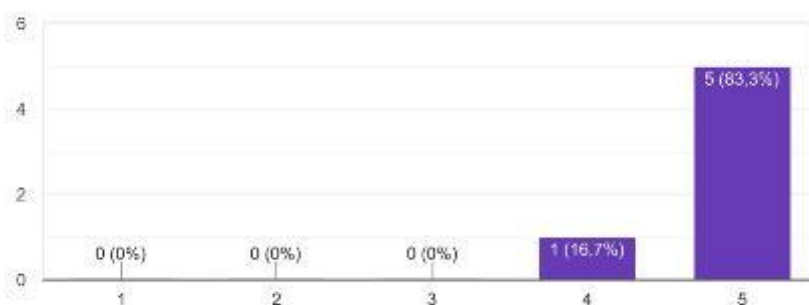
Possuo um **planeamento de ações**, a curto prazo, a serem realizadas para atingir o meu objetivo profissional.

6 respostas



Sinto que sou capaz de realizar as ações necessárias para atingir o meu objetivo.

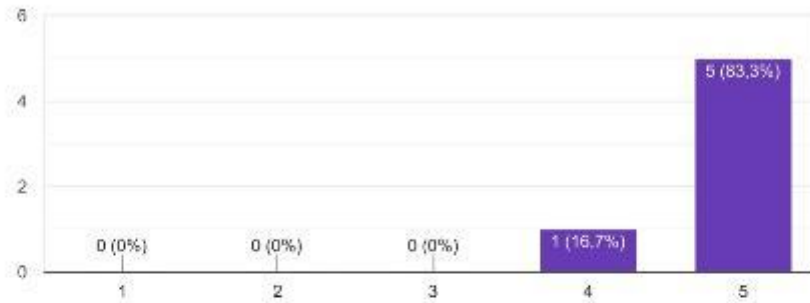
6 respostas





Após a participação no programa, sinto-me mais **preparada(o) para gerir a minha (re)colocação profissional** no mercado de trabalho.

6 respostas

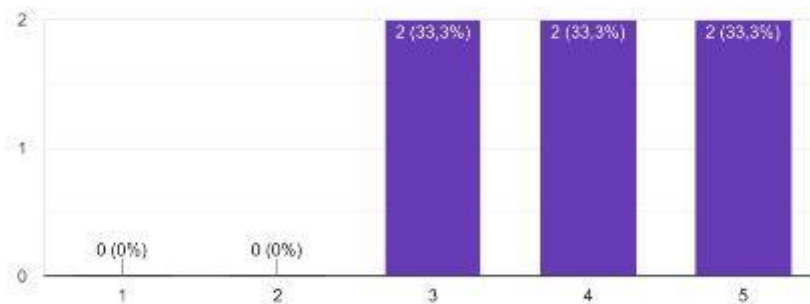


Em relação às atividades propostas no decorrer do programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.



As atividades que me foram propostas no decorrer do programa foram realizadas.

6 respostas



Caso se aplique, qual o motivo da não realização das atividades propostas?

3 respostas

Falta de organização

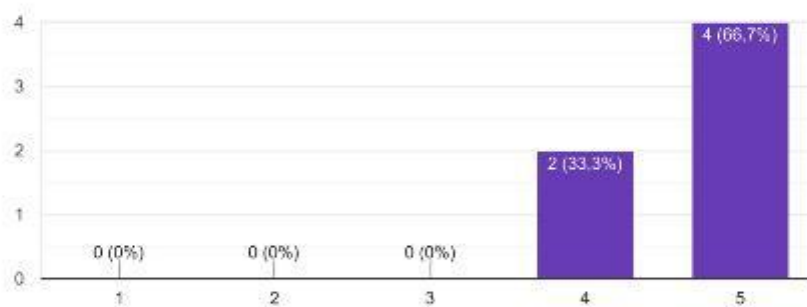
Falta de tempo da minha parte

A parte do LinkedIn não foi realizada uma vez que foi difícil, por causa das minhas frequências, arranjar um horário compatível com as duas parte. Contudo, devido à relação que criei com a Deolinda, a mesma me pôs à vontade para Qualquer dúvida que tenha, falar com ela.

 Copiar

As atividades realizadas no decorrer do programa contribuíram para a construção ou reformulação **dos meus objetivos** profissionais a curto prazo.

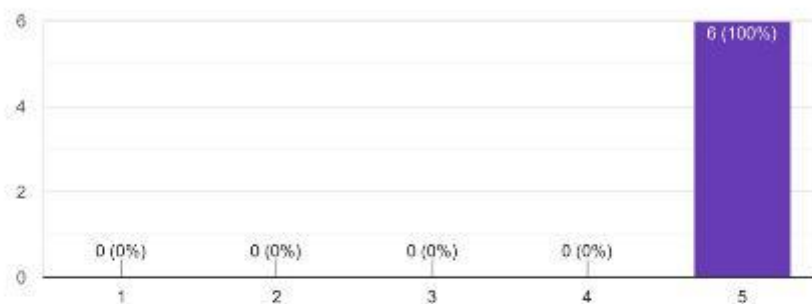
6 respostas





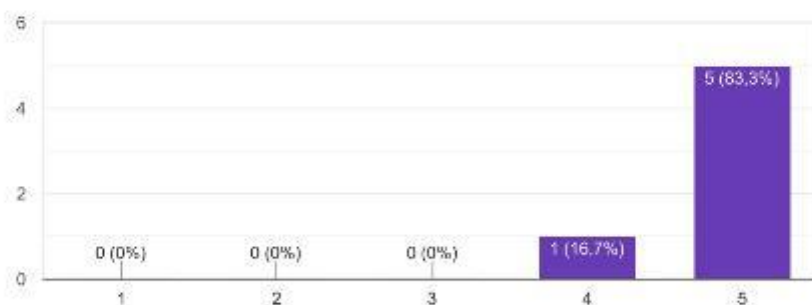
As atividades realizadas no decorrer do programa contribuíram para a construção ou reformulação **do planejamento de ações**, a curto prazo, a serem realizadas para atingir o meu objetivo.

6 respostas



As atividades realizadas no decorrer do programa contribuíram para o meu sentimento de autoeficácia, ou seja, sinto que sou capaz de realizar as ações necessárias para atingir o meu objetivo.

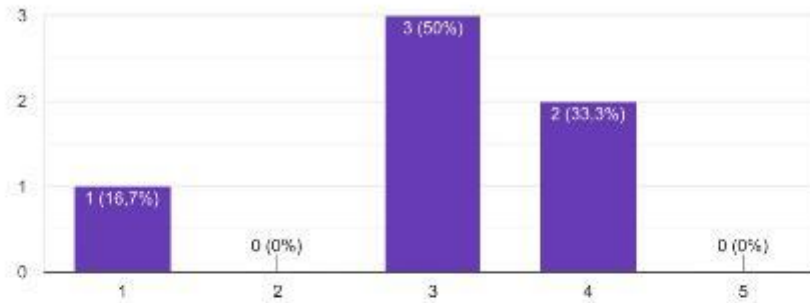
6 respostas



 Copiar

Qual o grau de dificuldade percebido na realização das atividades propostas no decorrer do programa?

6 respostas



Deixe um comentário a respeito das atividades propostas no decorrer do programa.

1 resposta

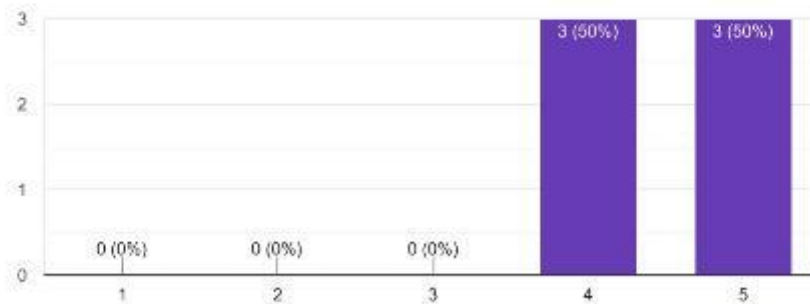
Adorei o programa, a iniciativa e o acompanhamento.

Em termos gerais, como foi sua experiência em participar do programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.

As minhas expectativas foram alcançadas.

 Copiar

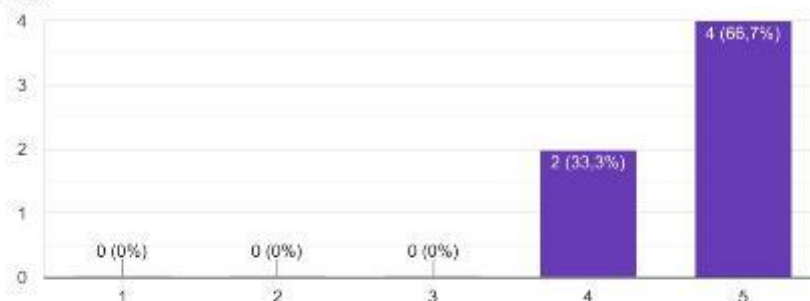
6 respostas





Qual seu grau de satisfação com o programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**?

6 respostas



Quais as 3 palavras que melhor descrevem os impactos que este programa teve/espere que tenha sobre a sua vida profissional?

3 respostas

Autoconfiança / Esperança / Visão

Esperança, Confiança, Motivação

Autonomia

Autoconhecimento dos objetivos e como os alcançar e organizar

Orientação para o sucesso

Obrigada pela sua contribuição!

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Política de privacidade](#)

Google Formulários



Apêndice XXVIII – Respostas do inquérito de avaliação do programa de capacitação

Questões	Participante 1	Participante 2	Participante 3
	1 - muito negativo; 2 - negativo; 3 - neutro; 4 - positivo; 5 - muito positivo		
2	4	4	4
3	5	5	5
4	3	5	5
5	4	5	5
6	4	5	5

7	Após a realização da formação inicial no Programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP, sinto que possuo o conhecimento necessário para realizar os atendimentos personalizados de gestão de carreira.	4	4	4
8	Senti-me confortável na realização dos atendimentos personalizados.	4	4	4
9	Foi possível realizar, junto ao cliente, as atividades propostas no Programa de atendimento personalizado de gestão de carreira My Career - Career Accelerator@ISCAP.	4	5	5
10	Foi possível seguir o cronograma de atendimentos ao cliente proposto na Capacitação.	3	5	5
11	Qual o grau de dificuldade percebido na realização dos atendimentos personalizados de gestão de carreira?	2	2	3
12	Quais os desafios percebidos no decorrer da realização dos atendimentos personalizados?	Tempo	A cliente ser mais reservada e não se abrir muito.	
13	Quais os benefícios percebidos em realizar os atendimentos personalizados?	Contributo no outro	Nem todos reagimos da mesma maneira e o facto de uma pessoa ser mais tímida e pouco expressiva, não	Uma dinâmica pessoal e com maior nível de confiança visto que temos o suporte necessário.

significa que não
está a gostar.

14	Pode deixar um comentário a respeito das atividades propostas no decorrer do programa.	Fazem toda a diferença		
15	Acredito que adquiri conhecimentos na área de gestão de carreira.	4	4	5
16	Acredito que ganhei experiência na área de gestão de carreira.	3	4	5
17	Acredito que contribuí para o desenvolvimento profissional do meu cliente.	4	4	5
18	Quais as 3 palavras que melhor descrevem os impactos que este programa teve sobre o seu desenvolvimento profissional?	Desafio, confiança, resultados	Confiança Experiência Desafio	Planeamento, Confiança e carreira
19	A sessão de followup foi importante no que se refere a partilha de experiências nos atendimentos personalizados entre os participantes do programa de capacitação.	4	5	5
20	A sessão de followup foi importante no que se refere ao feedback e orientação do(a) formador(a) com relação aos atendimentos personalizados que encontravam-se em andamento.	4	5	5
21	Em termos gerais, a sessão de followup contribuiu para o aperfeiçoamento dos atendimentos personalizados a serem realizados.	4	4	5

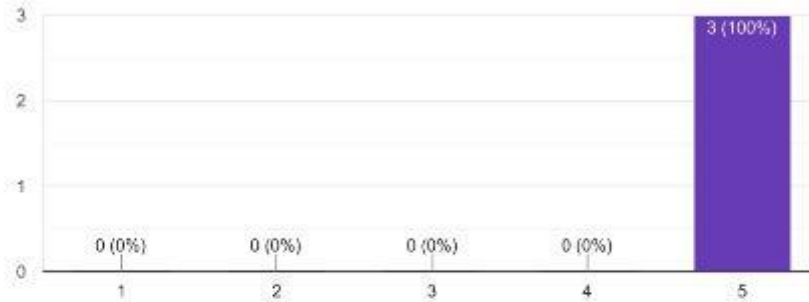
22	A sessão de encerramento foi importante no que se refere a partilha de experiências nos atendimentos personalizados entre os participantes do programa de capacitação.	3	3	4
23	A sessão de encerramento foi importante no que se refere ao feedback e orientação do(a) formador(a) com relação aos atendimentos personalizados realizados.	3	4	5
24	Em termos gerais, qual seu grau de satisfação com o Programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP?	4	5	5

Nota: Os dados foram tratados e questões, como autorização do tratamento e sem respostas registradas, não aparecem na tabela.



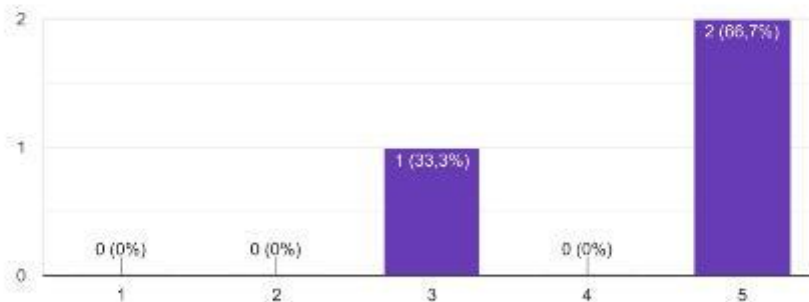
Os conteúdos apresentados nas 3 sessões da formação inicial foram relevantes para a realização dos atendimentos personalizados de gestão de carreira no Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**.

3 respostas



A estrutura (guião de atendimentos) proposta para a realização dos atendimentos do Programa de atendimento personalizado de gestão de carreira **My Career - Career Accelerator@ISCAP** é clara e objetiva.

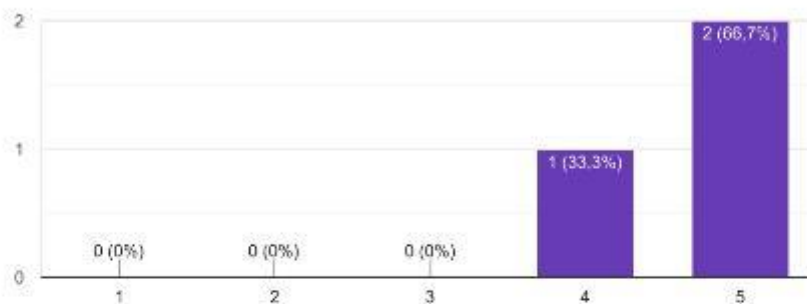
3 respostas





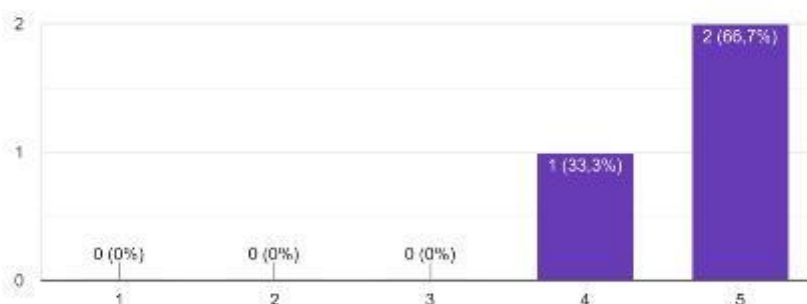
O(A) formador(a) explicou com clareza a estrutura, conteúdos e atividades do Programa de atendimento personalizado de gestão de carreira **My Career - Career Accelerator@ISCAP**

3 respostas



O(A) formador(a) se mostrou disponível para responder à dúvidas e receber sugestões com relação a estrutura, conteúdos e atividades propostas na formação inicial do Programa de Capacitação.

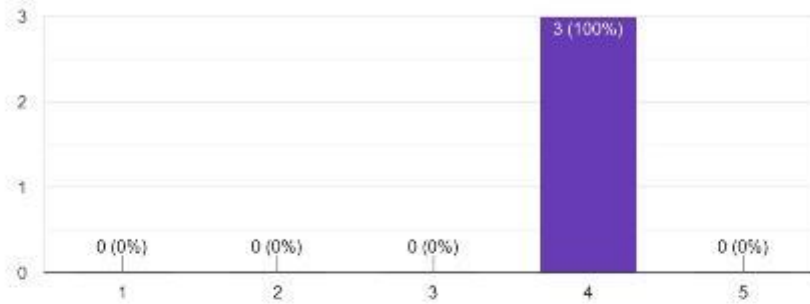
3 respostas



Após a realização da formação inicial no Programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**, sinto que possuo o conhecimento necessário para realizar os atendimentos personalizados de gestão de carreira.

 Copiar

3 respostas

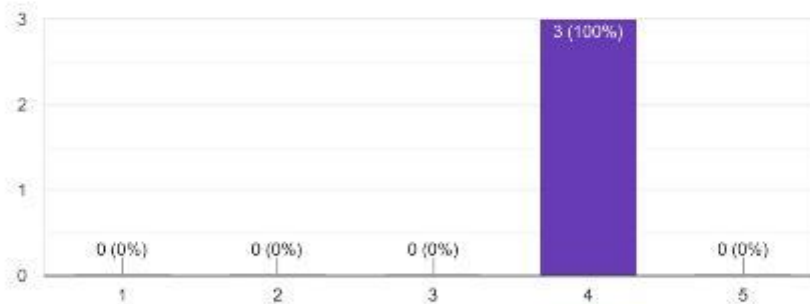


Em relação a realização dos atendimentos personalizados na Capacitação para Técnico(a) do Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**.

Senti-me confortável na realização dos atendimentos personalizados.

 Copiar

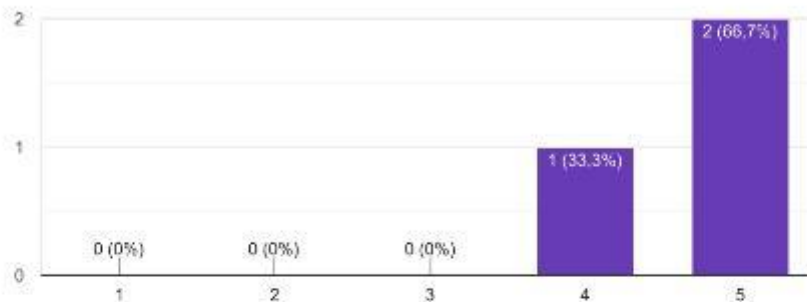
3 respostas



 Copiar

Foi possível realizar, junto ao cliente, as atividades propostas no Programa de atendimento personalizado de gestão de carreira **My Career - Career Accelerator@ISCAP**.

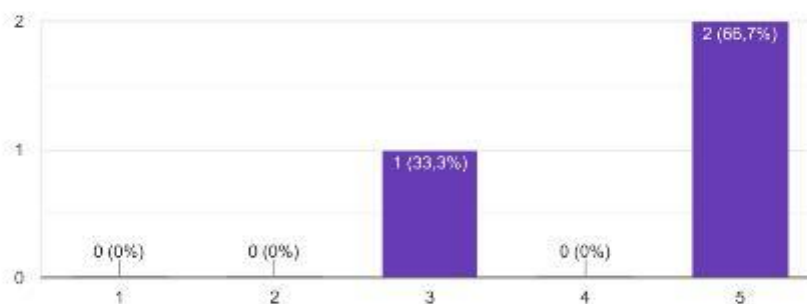
3 respostas



 Copiar

Foi possível seguir o cronograma de atendimentos ao cliente proposto na Capacitação.

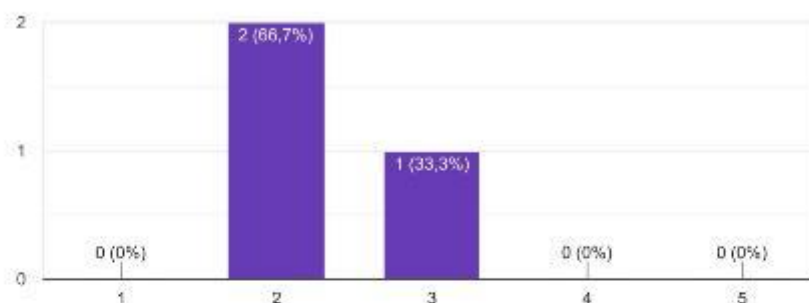
3 respostas





Qual o grau de dificuldade percebido na realização dos atendimentos personalizados de gestão de carreira?

3 respostas



Quais os desafios percebidos no decorrer da realização dos atendimentos personalizados?

2 respostas

Tempo

A cliente ser mais reservada e não se abrir muito.

Quais os benefícios percebidos em realizar os atendimentos personalizados?

3 respostas

Contributo no outro

Nem todos reagimos da mesma maneira e o facto de uma pessoa ser mais tímida e pouco expressiva, não significa que não está a gostar.

Uma dinâmica pessoal e com maior nível de confiança visto que temos o suporte necessário.

Pode deixar um comentário a respeito das atividades propostas no decorrer do programa.

1 resposta

Fazem toda a diferença

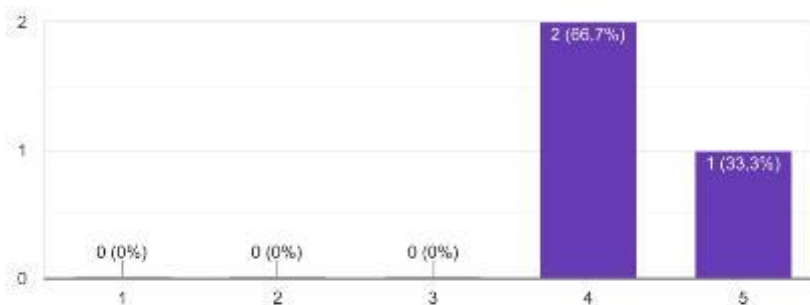


Como foi sua experiência em participar do programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.

Acredito que adquiri conhecimentos na área de gestão de carreira.

Copiar

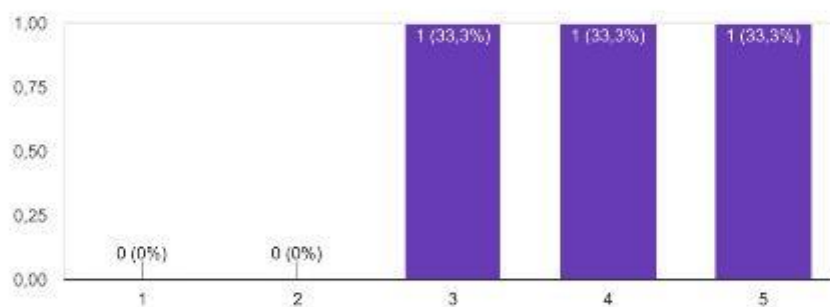
3 respostas



Acredito que ganhei experiência na área de gestão de carreira.

Copiar

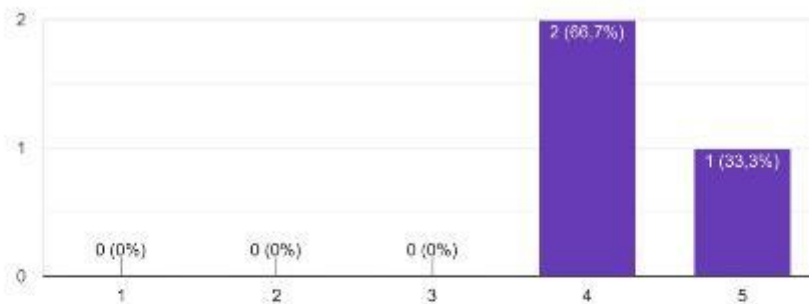
3 respostas



Acredito que contribuí para o desenvolvimento profissional do meu cliente.

 Copiar

3 respostas



Quais as 3 palavras que melhor descrevem os impactos que este programa teve sobre o seu desenvolvimento profissional?

3 respostas

Desafio, confiança, resultados

Confiança

Experiência

Desafio

Planeamento prévio, Confiança e carreira

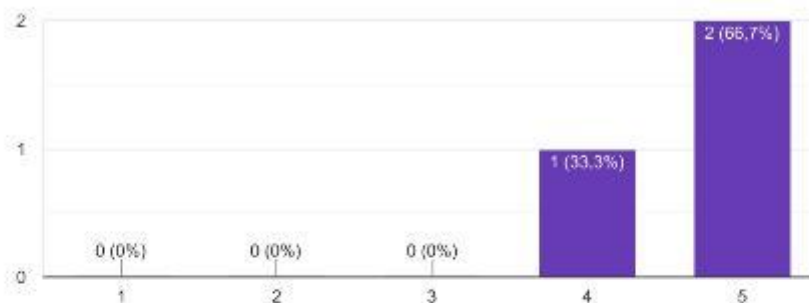
Sessões de followup e encerramento do Programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP?



A sessão de **followup** foi importante no que se refere a partilha de experiências nos atendimentos personalizados entre os participantes do programa de capacitação.

 Copiar

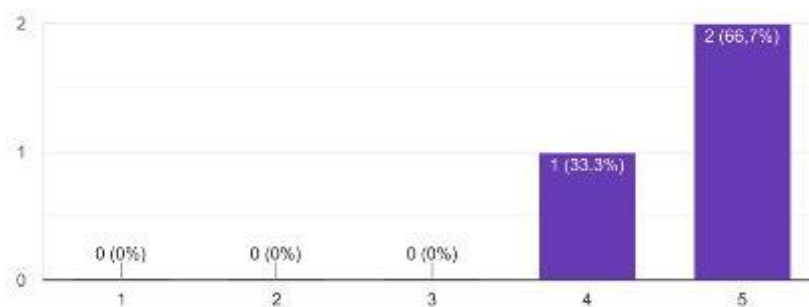
3 respostas



A sessão de **followup** foi importante no que se refere ao feedback e orientação do(a) formador(a) com relação aos atendimentos personalizados que encontravam-se em andamento.

 Copiar

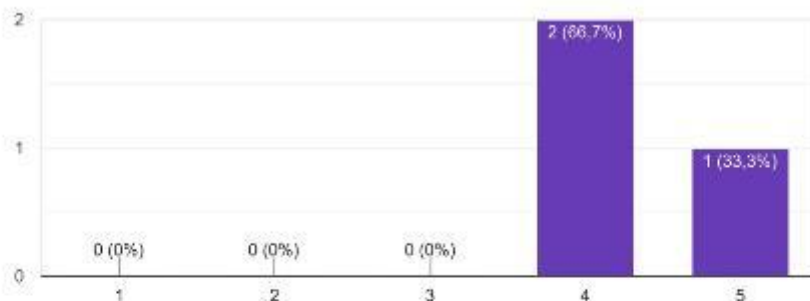
3 respostas



Em termos gerais, a sessão de **followup** contribuiu para o aperfeiçoamento dos atendimentos personalizados a serem realizados.

[Copiar](#)

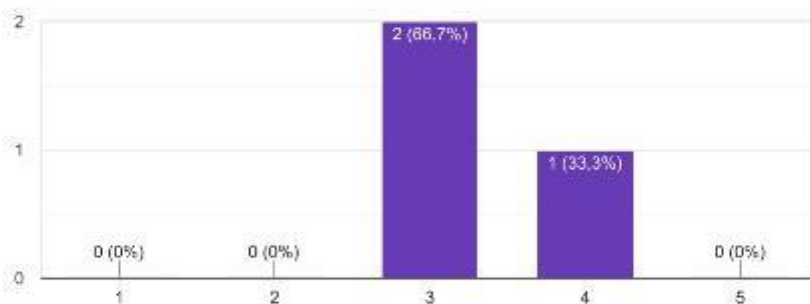
3 respostas



A sessão de **encerramento** foi importante no que se refere a partilha de experiências nos atendimentos personalizados entre os participantes do programa de capacitação.

[Copiar](#)

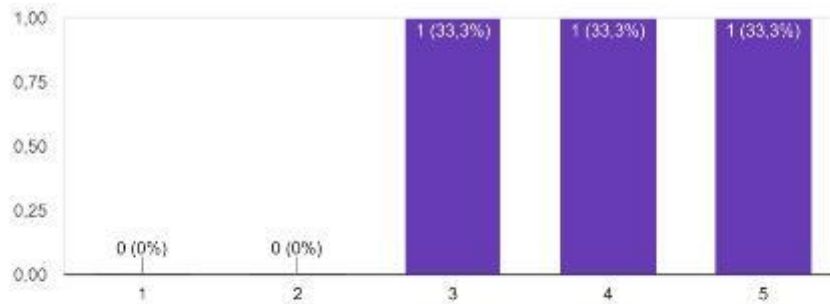
3 respostas



A sessão de **encerramento** foi importante no que se refere ao feedback e orientação do(a) formador(a) com relação aos atendimentos personalizados realizados.

 Copiar

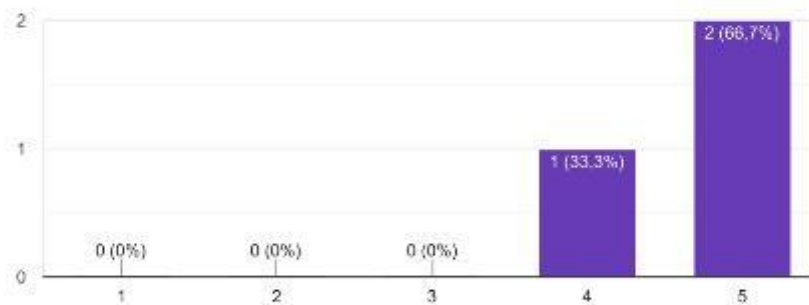
3 respostas



Em termos gerais, qual seu grau de satisfação com o Programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**?

 Copiar

3 respostas



Deixe aqui comentários e sugestões que acredita serem relevantes para o aprimoramento do Programa de Capacitação para Técnico(a) do Programa **My Career - Career Accelerator@ISCAP**?

0 respostas

Ainda não existem respostas a esta pergunta.

Obrigada pela sua contribuição!

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Política de privacidade](#)



Apêndice XXIX – Modelo de e-mail de resposta à candidatos em fila de espera para o programa de atendimento

Boa tarde,

Recebemos sua candidatura!

Seguem algumas informações sobre o Programa de atendimento individualizado de gestão de carreira - My Career - Career Accelerator@ISCAP.

O que é o Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP?

É um programa piloto do ISCAP de apoio ao desenvolvimento da carreira destinado a estudantes e alumni.

Quem realiza os atendimentos no Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP?

Os atendimentos são realizados por alunos e alumni ISCAP que participam do Programa de capacitação para Técnico/a do Programa Career Accelerator@ISCAP e acompanhados por o grupo interpares de técnicos.

Qual a estrutura do Programa My Career Career Accelerator@ISCAP?

Número de Sessões: 4 Atendimentos individuais

Duração das Sessões: 40 min à 60 min

Duração Total do Programa: 6 semanas

Modalidade: Online, Híbrido ou Presencial

Custo: Gratuito

Vagas Limitadas

Qual o conteúdo das sessões de atendimento do Programa My Career - Accelerator@ISCAP?

Avaliação Inicial

Sobre mim e Conhecendo o mercado

Análise SWOT de Carreira

LInkedin e CV

Plano de Ação

Agradecemos a sua inscrição no programa.

Estamos direcionando as solicitações de atendimento aos técnicos do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP.

Assim que um técnico estiver disponível entraremos em contato.

Atentamente,

GAC

Apêndice XXX – Apresentação do programa de capacitação

A área da **Gestão de Carreira** é uma área que te interessa?



O que é o Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP?
É um programa do ISCAP de apoio a gestão e desenvolvimento da carreira destinado à estudantes e alumni ISCAP.

Gostarias de te tornar **Técnica/o** do programa **My-Career Accelerator@ISCA P Career?**

Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP

Candidaturas

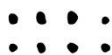
Até 19.02.2023
Vagas limitadas
Formação gratuita

Programa

De 27.02 à 9.05.2023
3 sessões de Formação Inicial
Prática de atendimento
2 sessões de FollowUp

Benefícios

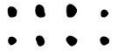
Conhecimentos e experiência na área da Gestão de Carreira
Certificado de formação



My Career – Career Accelerator @ISCAP

Programa de capacitação para Técnico/a do Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP





O que é o Programa My Career - Career Accelerator@ISCAP?

É um programa do ISCAP de apoio a gestão e desenvolvimento de carreira destinado à estudantes e alumni ISCAP.



O que faz um Técnico do Programa Career Accelerator@ISCAP?

Realiza atendimentos à alunos e alumni ISCAP com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento profissional e de carreira.

Como ser um Técnico no Programa Career Accelerator@ISCAP?

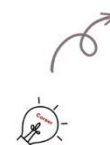
Realizar o Programa de Capacitação que se divide em 3 fases: formação inicial, prática de atendimento e followup e fechamento.



Qual a estrutura do Programa de capacitação para Técnico/a do Programa Career Accelerator@ISCAP



Qual o cronograma do Programa de Capacitação?



Quais os benefícios em participar do Programa de Capacitação?

- Adquirir conhecimentos no processo de aceleração de carreira do Acceleartor@ISCAP
- Obter um certificado de formação
- Ficar apto/a a ser técnico/a do programa Career Acceleartor@ISCAP
- Ganhar experiência na área da gestão da carreira
- Contribuir para o desenvolvimento profissional de outras pessoas
- Poder realizar estágio curricular, extracurricular ou voluntariado no Gabinete de Carreira do ISCAP



Como Participar?

Quero me candidatar



Candidate-se através do link:

Quero mais informações



Envie-nos um e-mail :
alumni@iscap.ipp.pt
Assunto: Career Accelerator





■ FORMADORA



Cassiana Damo

Licenciada em Psicologia, com experiência em Gestão de Negócios, Gestão de Equipas, Recrutamento e Seleção e Formação. Mestranda de Recursos Humanos ISCAP e Técnica no Programa My Career - Career Accelerator@Iscap.