

SISTEMA DE INCENTIVOS – PROJETOS CONJUNTOS - “QUALIFICAÇÃO DAS PME”  
PROGRAMA OPERACIONAL COMPETITIVIDADE E INTERNACIONALIZAÇÃO  
**Melhor Turismo 2020**  
Formação Ação dirigida ao Setor do Turismo

FICHA TÉCNICA DE PROJETO

I. Identificação e enquadramento do projeto:

**Aviso:** AVISO N.º 5/SI/2016

**Projeto nº:** POCI-03-3560-FSE-000260

**Programa Operacional:** Programa Operacional Competitividade e Internacionalização

**Fundo:** Fundo Social Europeu

**Tipologia da operação:** Formação-Ação para PME

**Organismo Intermédio:** C.T.P. – Confederação do Turismo Português

**Entidade Promotora:** ACITOFEBA - ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DOS MUNICÍPIOS DE TOMAR, FERREIRA DO ZÊZERE E VILA NOVA DA BARQUINHA

**Entidades Beneficiárias:** Micro, Pequena e Médias empresas até 50 trabalhadores. Poderão ser apoiados projetos formativos em empresas com mais de 50 trabalhadores, em função da relevância do projeto, e no caso de não terem um volume de negócios superior a 2 milhões de euros.

Síntese do Projeto

O projeto de Formação-Ação na Modalidade Projetos Conjuntos promovido pela ACITOFEBA e tendo como Organismo Intermédio a Confederação do Turismo Português/CTP, abrange 10 PME do Setor do Turismo da Região de influência da associação.

Este projeto tem por objetivo intensificar a formação dos empresários e gestores para a reorganização e melhoria das capacidades de gestão, assim como dos trabalhadores, apoiada em temáticas associadas a processos de mudança/ inovação nas PME e privilegia o empenhamento do empresário na mudança, inovação/modernização dos modelos de negócio e práticas de gestão empresarial; a representatividade da região Bairrada/Aguieira ao nível dos subsectores do Turismo; o intercâmbio de boas práticas (mobilidade e troca de experiências);

- O aumento da qualificação específica dos colaboradores em domínios relevantes para a estratégia de inovação, internacionalização e modernização das PME;
- O Contributo das PME para os Desafios Societais e a temática da Inclusão Social.

II. Objetivos específicos

Intensificar a formação dos empresários e gestores para a reorganização e melhoria das capacidades de gestão, assim como dos trabalhadores das empresas, apoiada em temáticas associadas à inovação e mudança, através de:

- Aumento da qualificação específica dos trabalhadores em domínios relevantes para a estratégia de inovação, internacionalização e modernização das empresas;
- Aumento das capacidades de gestão das empresas para encetar processos de mudança e inovação;

SISTEMA DE INCENTIVOS – PROJETOS CONJUNTOS - “QUALIFICAÇÃO DAS PME”  
PROGRAMA OPERACIONAL COMPETITIVIDADE E INTERNACIONALIZAÇÃO  
**Melhor Turismo 2020**  
Formação Ação dirigida ao Setor do Turismo

- Promoção de ações de dinamização e sensibilização para a mudança e intercâmbio de boas práticas.

### III. Modelo de Intervenção

A formação-ação é uma intervenção com aprendizagem em contexto organizacional e que mobiliza e internaliza competências com vista à persecução de resultados suportados por uma determinada estratégia de mudança empresarial. Os tempos de formação e de ação surgem sobrepostos e a aprendizagem vai sendo construída através do desenvolvimento das interações orientadas para os saberes fazer técnicos e relacionais. Trata-se de uma metodologia que implica a mobilização em alternância das vertentes de formação (em sala) e de consultoria (on the job) e, como tal, permite atuar a dois níveis:

- Ao nível dos formandos: procura desenvolver competências nas diferentes áreas de gestão, dando resposta às necessidades de formação existentes;
- Ao nível da empresa: procura aumentar a produtividade, a capacidade competitiva e a introdução de processos de mudança/ inovação nas empresas.

O Modelo de Intervenção baseia-se no ciclo PDCA (PLAN - DO - CHECK – ACT), respeitando a ordenação lógica destas etapas e garantindo a constante monitorização do processo:

#### A. Diagnóstico e Definição do Plano de Ação:

Recorrendo à atividade de consultoria é efetuada uma avaliação das práticas correntes associadas à área de intervenção do Projeto e são identificadas as atividades-chave necessárias à concretização do mesmo. Em paralelo, é efetuado um diagnóstico formativo onde são identificadas as necessidades de formação da empresa, atendendo à caracterização dos seus Recursos Humanos, em termos de qualificações / níveis habilitacionais / competências detidas.

#### B. Planeamento do Plano de Ação;

Com base nas informações recolhidas é elaborado um Plano de Ação, contemplando as vertentes de Consultoria e Formação (alinhados com a área de intervenção escolhida). São definidas com os responsáveis da empresa as medidas a implementar no horizonte temporal do projeto.

#### C. Implementação e Acompanhamento do Plano de Ação:

Constituição de equipas de trabalho que, em conjunto com os consultores, implementarão as medidas definidas nos Planos de Ação definidos no diagnóstico. São definidos os grupos de formação e ministradas as ações formativas definidas no plano.

#### D. Avaliação de Resultados/ Melhorias Implementadas:

Definição de momentos de regulação da execução (avaliação de resultados intercalares), para acompanhar e controlar o grau de implementação do projeto no que respeita às atividades formativas e de consultoria. No final do projeto, é feito um balanço do progresso/análise evolutiva da empresa e dos resultados efetivamente alcançados.

**SISTEMA DE INCENTIVOS – PROJETOS CONJUNTOS - “QUALIFICAÇÃO DAS PME”**  
**PROGRAMA OPERACIONAL COMPETITIVIDADE E INTERNACIONALIZAÇÃO**  
**Melhor Turismo 2020**  
**Formação Ação dirigida ao Setor do Turismo**

Os resultados obtidos serão disseminados, permitindo assim uma experiência de partilha entre empresas e impulsionando e motivando a implementação de boas práticas.

#### **IV. Áreas temáticas a intervencionar**

Projetos exclusivamente de formação e realizados com recurso à metodologia de formação-ação, que visem a melhoria das PME, através das seguintes áreas temáticas:

- Ciclo de Planeamento,

Abordagem orientada para a qualificação das PME e dos seus trabalhadores em domínios de desenvolvimento de competências priorizados pelo exercício prévio de diagnóstico, como etapa chave para o desenho e organização do processo de formação.

**Objetivo Geral:**

Melhorar o desempenho organizacional e a capacidade competitiva das PME do setor do turismo através do desenvolvimento de competências em domínios de problemas especificamente identificados.

**Linhas Orientadoras:**

Intervenção dirigida a empresas que pretendem resolver problemas de gestão, organização e funcionamento, previamente identificados e caracterizados, através da realização de um diagnóstico. A abordagem proposta centra-se na promoção da eficiência organizativa global, através do reforço das qualificações dos trabalhadores da empresa, mediante o desenvolvimento dos domínios de intervenção específicos:

- Gestão Estratégica;
- Gestão Administrativa e Financeira;
- Gestão das Equipas de Trabalho;
- Marketing e publicidade;
- Estratégias de Internacionalização;
- Qualidade de serviço na hotelaria, restauração e turismo;
- Proteção ambiental.

- Ciclo Temático

Abordagem orientada para a qualificação das PME e dos seus trabalhadores em domínios de competências previamente definidos, e que privilegia a identificação de temas críticos para o desenvolvimento e modernização do setor. As competências visadas encontram-se estabelecidas nos referenciais definidos para o setor e cabe à empresa, dentro do conjunto de domínios considerados, explicitar a seleção das áreas em que pretende aperfeiçoar as suas competências, dando-lhe a possibilidade de desenvolver a sua resposta nos domínios especificados.

**Objetivo Geral:**

Qualificar as empresas do Turismo dotando-as de competências em áreas críticas/ relevantes para o desenvolvimento, modernização e reforço de competitividade do setor.

SISTEMA DE INCENTIVOS – PROJETOS CONJUNTOS - “QUALIFICAÇÃO DAS PME”  
PROGRAMA OPERACIONAL COMPETITIVIDADE E INTERNACIONALIZAÇÃO  
**Melhor Turismo 2020**  
Formação Ação dirigida ao Setor do Turismo

**Linhas Orientadoras:**

Contempla o desenvolvimento das competências dos trabalhadores do setor, através da realização de formação teórica e prática que permita reforçar a sua capacidade em domínios de qualificação considerados críticos. Apoia-se nos exercícios de diagnóstico de âmbito setorial previamente realizados, articulando-os com as necessidades explicitadas pelas empresas, e privilegia o desenvolvimento dos seguintes domínios de intervenção:

Acolhimento e atendimento ao cliente, incluindo a gestão de reclamações;

- Controlo de Gestão;
- Marketing e gestão de canais on-line;
- Negociação e vendas;
- Segurança e gestão de riscos;
- Gestão de aprovisionamentos e relação com os fornecedores;
- Comunicação em língua estrangeira;
- Técnicas específicas de prestação de serviços.

4

**V. Duração da Intervenção e n.º de participantes**

Os projetos poderão ser desenvolvidos entre 2017 e 2018, com uma duração máxima de 24 meses, e de acordo com o seguinte padrão:

**A - Ciclo de Planeamento: máximo 24 meses**

- i) Duração prevista para a componente de formação: 80 horas
- ii) Duração prevista para a componente de consultoria: 120 horas

**B - Ciclo de Temático: máximo 24 meses**

- i) Duração prevista para a componente de formação: 75 horas
- ii) Duração prevista para a componente de consultoria: 50 horas

**Observações:** Cada empresa pode envolver até 3 (três) trabalhadores/formandos em cada ciclo.