

## Plano de Intervenção

O plano de intervenção é centrado na capacitação dos formandos para ultrapassar os constrangimentos existentes nas empresas beneficiárias no âmbito da Gestão para a competitividade das PME.

O projeto é centrado no envolvimento dos decisores das empresas, consolidando a sua aprendizagem através da aplicação das competências adquiridas na resolução de problemas concretos e no desenvolvimento das ações definidas, orientadas para melhorar e incrementar a competitividade.

Na conceção da estrutura de intervenção, a APCMC assegurou o recurso a métodos e técnicas de gestão avançadas e a uma metodologia formativa consubstanciada numa pedagogia ativa e numa metodologia participativa com o recurso sistemático a métodos ativos e demonstrativos, técnicas de coaching executivo, discussão e trabalhos de grupo, focus group, brainstorming, exercícios e exemplos práticos, simulação de gestão, role playing, estudos de caso e transferência de experiências, entre outros.

Serão utilizadas técnicas pedagógicas e recursos de formação inovadores, criativos e dinâmicos, que privilegiam as TIC's e/ou visionamento de vídeos sempre que considerado adequado, de forma a tornar as intervenções dos consultores e formadores mais apelativas, contribuindo para um maior envolvimento dos formandos neste projeto, sendo portanto um facilitador da aquisição de conhecimentos

Face à metodologia de intervenção prevista neste projeto, o programa formativo delineado é coerente e estrutura-se em oito fases:

### **1ª Fase - Diagnóstico:**

Promove uma reflexão profunda para que se atinjam conclusões sobre a situação da empresa, nomeadamente ao nível da estrutura, organização, funcionamento, condicionantes, fatores de mudança e sobre as medidas a implementar na empresa.

Esta fase compreende:

- Um workshop, que tem como objetivo trabalhar em grupo as metodologias a aplicar na realização do diagnóstico e na sistematização de um plano de ação;
- Ação na empresa, que visa recolher elementos e aplicar as metodologias abordadas no workshop, no sentido de realizar uma reflexão de diagnóstico e de esboçar um projeto de mudança e respetivo planeamento, ajustados à sua realidade;
- Consultoria na empresa para validar os elementos caracterizadores da situação da PME (organização, funcionamento, necessidades de mudança, condicionalismos, etc.) e definir um plano de ação e respetivos objetivos de mudança.

O consultor pode recorrer às seguintes técnicas/ferramentas pedagógicas inovadoras: Brainstorming e Coaching.

Cofinanciado por:

## **2ª a 8ª fase – Desenvolvimento do plano de ação:**

O workshop, a ação na empresa e a consultoria articulam-se no sentido do aumento da capacidade de gestão e da implementação das medidas definidas no plano de ação de cada empresa.

Os conteúdos previstos para os workshops são:

- 1- Diagnóstico: metodologias a aplicar na realização do diagnóstico e na sistematização de um plano de ação; situação atual da empresa; Porquê melhorar e incrementar a competitividade
- 2-Estratégia: ferramentas e processos chave
- 3-Melhoria organizacional: gestão por processos
- 4-Ferramentas de controlo de gestão
- 5-Marketing estratégico
- 6-Técnicas de negociação comercial
- 7-Gestão da inovação e criatividade
- 8- Ferramentas e metodologias de melhoria contínua

O consultor pode recorrer às seguintes técnicas/ferramentas pedagógicas inovadoras: Brainstorming, Coaching, Estudo de casos, Simulação.

O formador pode recorrer às seguintes técnicas/ferramentas pedagógicas inovadoras: Brainstorming, Estudo de casos, Simulação, Dramatização / Role playing, Jogos pedagógicos para dinâmica de grupos, Benchmarking.

Nestas fases serão também utilizados métodos demonstrativos, em que o consultor ou formador exemplifica uma determinada tarefa com a finalidade de ser apreendida pelos formandos.

As técnicas e métodos utilizados serão selecionados pelo respetivo consultor ou formador e dependem dos objetivos e resultados que se pretendem alcançar nessa área de intervenção assim como dos formandos envolvidos.

## **Avaliação**

A avaliação do processo formativo tem por referência os objetivos e as metodologias definidas e decorre em dois momentos: a avaliação intercalar pretende realizar um ponto de situação, com vista a introduzir as correções necessárias ao sucesso da ação de formação; a avaliação final do processo formativo pretende efetuar um balanço dos resultados alcançados.

A avaliação deve incidir sobre dois tipos de indicadores:

- Indicadores de execução - permitem verificar se o conjunto das ações previstas foi realizado (esta avaliação deve ter uma métrica quantitativa);
- Indicadores de resultados – de âmbito qualitativo, devem incidir sobre o grau de participação, envolvimento e motivação dos recursos humanos da empresa, nomeadamente os responsáveis máximos, na elaboração do diagnóstico e na definição do plano de ação; perceção das mudanças comportamentais dos empresários e colaboradores das empresas

Será ainda utilizada a plataforma de aprendizagem virtual “Academia de PME online”, que integra a implementação e acompanhamento do projeto, quer no âmbito da troca de informações entre os diversos intervenientes quer na disponibilização de recursos técnico-pedagógicos e no reforço do conhecimento adquirido nas PME.

A utilização destas técnicas e ferramentas inovadoras nas ações de formação/consultoria individualizada na empresa e nas ações de formação em sala, no âmbito da Gestão para a Competitividade de PME, concorrem para o aumento da eficiência e eficácia do plano formativo proposto pelo incremento da motivação e envolvimento dos formandos, extensivo aos restantes colaboradores da empresa, e pela facilitação na aquisição de novas competências de forma mais espontânea.

Desta forma há um contributo direto para reforçar a obtenção dos resultados previstos, verificado pela monitorização do projeto através de indicadores objetivamente verificáveis:

#### **Reforço nos níveis de qualificação**

- Capacitação para a implementação de ferramentas de melhoria: implementação de pelo menos 1 nova ferramenta de melhoria
- Melhoria do desempenho dos colaboradores: aumento do nível de desempenho
- Melhoria do modelo organizacional: aumento da produtividade, redução do número de não conformidades
- Melhoria da ação comercial: aumento das vendas em 1%; 2 novos clientes; 1 novo cliente no mercado internacional, diminuição do número de reclamações, redução do tempo de espera, aumento da satisfação dos clientes
- Obtenção de ganhos financeiros: manutenção ou aumento da rentabilidade
- Rentabilização dos recursos: diminuição dos custos operacionais
- Cumprimento dos cronogramas estabelecidos
- Execução física e financeira do projeto a 100%
- Presenças dos formandos: 100%
- Avaliações on-going e expost das intervenções: satisfação, expectativas, cumprimento dos objetivos: respostas positivas acima de 70%

Por conseguinte, considera-se que a estrutura deste projeto, suportada num processo formativo inovador, terá impactos positivos no desempenho das empresas beneficiárias resultantes de uma intervenção impulsionadora de:

- Aumento da qualificação específica dos formandos em domínios relevantes para exercerem as suas funções e responsabilidades com maior incorporação de valor acrescentado e adaptados à mudança e exigências do mercado
- Aumento das capacidades de gestão das empresas para encetar processos de mudança e inovação
- Promoção de ações de dinamização e sensibilização para a mudança e intercâmbio de boas práticas
- Implementação de atividades inovadoras consubstanciadas em mudanças organizacionais
- Capacitação empresarial, consubstanciada na alteração do perfil do tecido económico na medida em que promoverá a melhoria da competitividade e da progressão na cadeia de valor.

Cofinanciado por: