



GUIA DE FORMAÇÃO PARA “PROMOTORES/AS DE COMPETÊNCIAS DIGITAIS”

Margit Kerschbaumer & Othmar Tamerl
BFI Tirol



Cofinanciado pelo
Programa Erasmus+
da União Europeia

www.dc4work.eu

Conteúdo

1. Introdução	2
2. Enquadramento da formação	4
3. Guia para a formação	9
3.1 Síntese da estrutura e conteúdo	9
3.2 Métodos de formação, abreviaturas e legendas	10
4. Implementação da Formação	11
4.1 Aprendizagem com base no trabalho na era digital e o papel das empresas	13
4.2 Avaliando competências digitais na minha empresa	16
4.3 Métodos para promover competências digitais na minha empresa	19
4.4 Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME (transversal)	23
4.5 Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME do Turismo	28
4.6 Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME do Comércio	32
5. Caixa de ferramentas de formação	35

1. Introdução

As competências digitais no local de trabalho na era do 4.0, é o foco fundamental do projeto DC4Work, sendo que uma empresa digitalmente bem posicionada é aquela cujos colaboradores/as detêm conhecimentos e competências profissionais e digitais específicos ao exercício da sua atividade. Neste sentido, o foco da empresa deve estar também, no desenvolvimento de competências digitais para a promoção da empregabilidade e evolução de carreira dos/as seus/suas colaboradores/as e da competitividade e inovação da empresa.

A par da existência de infraestrutura técnica e de uma estratégia digital, as competências digitais dos/as colaboradores/as são os pré-requisitos para a promoção da mudança e digitalização das empresas.

Para este efeito, foi realizado, no âmbito do projeto DC4Work, a recolha de questionários online dirigida às PME dos setores de turismo e comércio, bem como entrevistas com dirigentes, profissionais e especialistas. O estudo teve como objetivo compreender o conhecimento e práticas existentes nas PME em relação à avaliação, promoção e desenvolvimento das competências digitais dos/as colaboradores/as em contexto de trabalho. Especificamente, o estudo contribuiu para a identificar as:

- competências digitais fundamentais para as PME dos setores de turismo e comércio;
- lacunas entre as qualificações/competências dos/as colaboradores/as e as necessidades das PME (nesses setores);
- práticas existentes nas PME, suscetíveis de serem utilizadas como ponto de partida ou referência.

Com base nos resultados do estudo foi então desenvolvido este documento, que tem como objetivo ser um guia para o chamado “Promotor/a de Competências Digitais” da PME, na capacitação de colaboradores/as para a digitalização. Desta forma, a parceria

garante o alinhamento entre este guia e as necessidades e práticas já existentes nos setores de turismo e comércio.

É importante salientar que, no contexto do projeto, o/a “Promotor/a de Competências Digital” da PME assume uma função de interface entre a formação/capacitação e a gestão global da empresa. Por conseguinte, o objetivo fundamental do/a promotor/a é o de criar as condições para que os/as colaboradores/as da empresa reconheçam o seu potencial em matéria de reforço das suas competências digitais e invistam nesse reforço. Para tal, é fundamental dotar os/as promotores/as de conhecimento, competências e recursos que os/as apoie no exercício da sua função na qualidade de promotor/a de competências digitais na empresa.

O guia foi estruturado para dar resposta a necessidades dos setores de turismo e comércio, no entanto tem um cariz flexível que permite que seja utilizado por promotores/as em empresas de outros setores de atividade, nomeadamente os módulos 1 a 4.

2. Enquadramento da formação

A motivação para desenvolver este guia, decorre da crescente necessidade de alfabetização digital, e da importância do desenvolvimento digital nas empresas. A capacidade de dirigentes identificarem as necessidades dos/as seus/suas colaboradores/as, nomeadamente no que diz respeito as potencialidades e competências digitais, e de apoiar adequadamente o seu desenvolvimento, é cada vez mais importante para os resultados e sucesso de uma empresa. Posto isto, é fundamental identificar um/a colaborador/a que sirva como mentor/a e promotor/a da inovação e conhecimento digital em contexto de trabalho, ao/à qual designamos, no contexto do projeto de “Promotor/a de Competências Digitais” da empresa.

O guia foi estruturado com o intuito de facultar um plano de formação inicial do/a “Promotor/a de Competências Digitais” da empresa que, para além de ter um conhecimento digital básico geral, deve também ter um conhecimento digital específico ao setor onde exerce funções (no contexto do projeto, nos setores de turismo e comércio).

O grupo-alvo são colaboradores/as que exerçam funções de liderança, que pretendam consolidar e desenvolver a componente digital na sua empresa e que estejam disponíveis para atuar como formadores/as e capacitação dos/as colaboradores/as para a digitalização. Para tal, é necessário que os/as futuros/as promotores/as tenham abertura e motivação para investir na renovação digital da sua empresa e disponibilidade e capacidade para assumirem a função. Em matéria de qualificação, é importante que os/as promotores/as tenham um nível de qualificação profissional de nível 5, de acordo com o Quadro Europeu de Qualificações¹. A formação pode, ainda, ser utilizada para formar os demais colaboradores/as da empresa, sendo que a qualificação ideal dos/as

¹ Que corresponde a uma qualificação profissional de nível 5 do Quadro Nacional de Qualificações Português.

mesmos/as deve ser de nível 4 ou 5, de acordo com o Quadro Europeu de Qualificações².

No que diz respeito ao setor do turismo, a formação que consta neste guia, foi estruturada para proprietários e gerentes juniores de pequenos e médios hotéis, pensões e restaurantes e foca as questões da digitalização em diversas áreas, incluindo receção, serviço, gestão de equipamentos, cozinha e animação (bem-estar e ao ar livre). Neste contexto, é fundamental um profundo conhecimento a nível das tecnologias de informação e comunicação (TIC), de modo a garantir que estejam presentes no marketing, atendimento ao cliente e gestão de receitas das empresas.

Relativamente ao setor do comércio, a formação é direcionada aos lojistas ou gerentes de diferentes tipos de espaços de vendas de artigos como vestuário, calçado, cosméticos, brinquedos, dispositivos eletrónicos, entre outros.

Competência digital e empresas com proficiência digital

O conceito de competência digital é percecionado de forma diferente, dependendo do contexto e dos campos de aplicação. Neste guia, referimo-nos à competência digital como um conjunto de conhecimentos, capacidades e atitudes (incluindo competências, estratégias, valores e conscientização) necessários para a utilização eficiente e eficaz das TIC e suportes digitais. Em matéria das áreas de competências digitais, no projeto são consideradas algumas das áreas constantes no *DigCom 2.1 – Quadro Europeu de Competência Digital para Cidadãos*³, nomeadamente:

- desenvolvimento de tarefas;
- resolução de problemas;
- comunicação e cooperação;
- literacia e gestão de informação;

² Idem.

³ Documento disponível [aqui](#).

- criar e partilhar conteúdo, construir conhecimento de forma eficaz, eficiente, apropriada, crítica, criativa, autónoma, flexível, ética e reflexiva para o trabalho, lazer, participação, aprendizagem, socialização, consumo e capacitação.⁴

O desenvolvimento, implementação e controlo de processos orientados para a gestão de dados e de modelos de negócios com recursos a TIC e tecnologias digitais, requerem um leque de competências digitais por parte dos/as colaboradores/as. A digitalização tem potenciado a emergência de novas competências de base interdisciplinar que não correspondem, muitas vezes, às qualificações e especializações dos/as colaboradores/as das empresas. Acresce, a relevância crescente do *networking* para a concretização e potenciação de negócios, que requer também competências profissionais de base digital, nomeadamente a nível de conhecimento de sistemas e processos, auto-organização e capacidades de comunicação.

Para construir uma empresa digitalmente competente, também é necessário - especialmente nas PME - concentrar-se na "agilidade cognitiva" dos/as próprios/as colaboradores/as, na sua predisposição para adquirirem novos conhecimentos e na sua capacidade para ajustarem o seu comportamento às mudanças e circunstâncias empresariais, três questões que diferenciam seres humanos de máquinas, tal como as questões da criatividade, flexibilidade, pensamento crítico e capacidade de reflexão.

Tal significa que a sensibilização e formação de colaboradores/as, capacitando-os/as para a gestão e organização do trabalho e tempo tendo por base processos e ferramentas digitais, é fundamental na era da Indústria 4.0 e digital, sendo importante refletir sobre questões-chave:

- Como utilizar a tecnologia de modo a executar o trabalho de forma mais eficiente?
- Como podem os/as colaboradores/as manter o foco e concentração face à emergência da "distração" digital em contexto de trabalho?

⁴ Ver também:

http://jiscdesignstudio.pbworks.com/w/file/fetch/55823162/FinalCSReport_PDFPARAWEB.pdf
pág. 3-4

- Será a “gestão digital do stress” um novo desafio?

Posto isto, é crucial que as empresas definam e integrem uma estratégia digital, que contemple:

- A avaliação de competências digitais dos/as seus/suas colaboradores/as;
- A projeção de atividades de formação e capacitação digital adaptada aos/às colaboradores/as;
- A criação de condições de trabalho favoráveis à aprendizagem em contexto de trabalho (“contextos de trabalho digitais”), partilha de experiências e consolidação de conhecimentos;
- O desenvolvimento de uma “cultura digital” que permita uma digitalização eficaz e o envolvimento dos/as colaboradores/as.

Este guia aborda todas estas questões sob diferentes perspetivas, partindo do conceito de empresa como organização aprendente e definindo os/as gestores/as como elementos-chave na capacitação de equipas para o trabalho de base digital. Para além disso, o guia parte ainda do pressuposto de que a identificação de um/a colaborador/a como “Promotor/a de Competências Digitais” é fundamental para o desenvolvimento de competências digitais internas nas empresas.

Papel do/a Promotor/a de Competências Digitais

Os/as Promotores/as de Competências Digitais têm a função de supervisionar o status digital atual da empresa, identificando, em simultâneo, tendências e mudanças digitais que possam ocorrer. Para tal, o/a promotor/a pode proceder à avaliação das competências digitais dos/as colaboradores/as, que constitui a base para a capacitação da equipa para a era digital.

Os/as promotores/as digitais podem ser dirigentes e colaboradores/as em cargos executivos por nomeação, sendo que assumindo a função de promotores/as irão ter tarefas e responsabilidades acrescidas. Tal significa que é crucial que o/a profissional a designar revele um interesse pessoal sobre a temática e detenha a motivação essencial

para investir no desenvolvimento interno de competências digitais. As atividades a desenvolver pelo/a promotor/a podem variar, dependendo do nível de responsabilidade atribuída, da dimensão da empresa, da evolução tecnológica e do setor.

O/a “Promotor/a de Competências Digitais” nas PME deve saber como promover a aquisição de conhecimento e competências digitais explícitas e implícitas e de que forma pode ser efetuado. Deve saber, ainda, de que forma pode incentivar os/as colaboradores/as a investir no desenvolvimento e consolidação das suas competências digitais.

3. Guia para a formação

3.1 Síntese da estrutura e conteúdo

Módulo 1 - Aprendizagem com base no trabalho na era digital e o papel das empresas	
1.1	O papel dos líderes no desenvolvimento das competências digitais
1.2	Criação de uma organização aprendente
1.3	Integração de aprendizagem com base no trabalho 4.0 - capacitando os/as aprendentes
Módulo 2 - Avaliando competências digitais na minha empresa	
2.1	Porque avaliamos os/as nossos/as colaboradores/as?
2.2	Como mapear o conhecimento digital, capacidades e competências?
2.3	Dar <i>feedback</i> para incentivar e motivar para a aprendizagem
Módulo 3- Métodos para promover as competências digitais na minha empresa	
3.1	Conhecimento informal autónomo
3.2	Métodos facilitadores colaborativos para o desenvolvimento de competências
3.3	Colaboração com instituições de formação
3.4	<i>Open badges</i> para o desenvolvimento consolidado de competência digitais
Módulo 4 - Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME (transversal)	
4.1	Conhecimentos de <i>hardware</i> e infraestruturas digitais
4.2	Conhecimentos de <i>software</i> e literacia de informação e de dados
4.3	Utilização interna e externa de ferramentas de comunicação e informação
4.4	Criação e transformação de conteúdo digital
4.5	Princípios de segurança e regulamentos legais
Módulo 5 - Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME do Turismo	
5.1	Geração de sites e otimização de mecanismos de pesquisa
5.2	Gestão de base de dados e processamento de informação
5.3	Reputação <i>online</i> e marketing digital com impacto
5.4	Influência e impacto das novas tecnologias nas organizações
Módulo 6 - Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME do Comércio	
6.1	Marketing digital
6.2	Conhecer “o cliente da era digital”
6.3	Gerir dados do cliente

3.2 Métodos de formação, abreviaturas e legendas

Ao longo do guia, diferentes métodos de formação são sugeridos para a implementação da formação dos promotores digitais. Na tabela a seguir, pode encontrar uma breve visão geral dos métodos aplicados no currículo, com suas abreviaturas usadas na descrição do módulo e uma breve explicação. Essa lista não é exaustiva; sinta-se à vontade para incluir qualquer outro método de formação que considere adequado⁵.

Método	Abreviatura	Explicação
Brainstorming	Brain	Atividade criativa para identificar ideias viáveis de uma lista de ideias inicial, proposto por um conjunto de pessoas: o grupo é desafiado a identificar, de forma imediata, um conjunto de ideias para o desenvolvimento de uma atividade ou resolução de problemas sem, contudo, refletir sobre a sua viabilidade.
Apresentação	PT	Transmissão de informação sobre um determinado tópico.
Exercício	EXE	Uma ação ou tarefa com carácter repetitivo para melhorar capacidades, normalmente pretendendo demonstrar conhecimento explícito adquirido anteriormente.
Discussão	DISC	Uma atividade na qual os aprendentes conversam sobre um tópico e partilham as suas ideias ou opiniões.
Estudo de caso	CAS	Exemplos que podem ser utilizados para identificar princípios gerais ou praticar conhecimentos/capacidades.
Grupo de trabalho	GrW	Contribuir individualmente para o desenvolvimento e gestão de tarefas de um grupo.
Trabalho de pares	PeL	Aprendentes do mesmo nível partilham conhecimento, tendo em vista uma aprendizagem mútua sem orientação ou presença de um/a formador/a.
Trabalho de projeto	PW	Um método educacional onde os aprendentes resolvem um problema prático durante o período de alguns dias ou semanas.
Encenação	ROP	Método onde os aprendentes recorrem a técnicas de teatro, como processo de aprendizagem ou de aquisição de uma nova competência.
Estudo autónomo	SELF	Estudar algo sozinho, através de material digital, registos, etc., sem supervisão direta ou presença na formação.
Pesquisar online	ONLINE	Procura de informações online relevantes, garantindo a qualidade e fiabilidade das fontes.

Outro conceito importante deste programa é o de "resultados da aprendizagem", que consistem em “O enunciado do que um aprendente conhece, compreende e é capaz de fazer aquando da conclusão de um processo de aprendizagem, descrito em termos de conhecimentos, aptidões e competência” (Cedefop, 2014⁶). Esses enunciados podem ser projetados e utilizados para planeamento da formação e desenvolvimento de programa, ou mesmo na definição de competências profissionais para o exercício de determinada função (Prøitz, 2010).

⁵ Discrições originais de método com base em <https://dictionary.cambridge.org/>, retirado a 17 de dezembro, 2018

⁶ CEDEFOP. (2009). Terminology of European education and training policy – 2nd edition – A selection of 130 key terms. Luxembourg: Publications Office of European Union. Disponível [aqui](#).

4. Implementação da Formação

O plano de formação contempla seis módulos, estruturados em diferentes unidades de aprendizagem que são descritas e apresentadas nas tabelas que se seguem, nas quais também se disponibilizam links e exemplos de como promover as competências digitais em empresas.

O objetivo deste programa é o de permitir que as empresas promovam as competências digitais dos/as seus/suas colaboradores/as (por via da identificação de promotores/as de competências digitais), disponibilizando a informação e recursos de apoio à aprendizagem autónoma, em tópicos centrais relacionados com a digitalização em empresas e contextos de trabalho.

Estudos recentes demonstram que cerca de 70% da aprendizagem em contexto de trabalho, decorrem da emergência de desafios a nível de processos e tarefas no trabalho, 20% por via da iteração com outras pessoas e apenas 10% em contextos formais de aprendizagem e formação, como cursos e workshops. Tal significa que é fundamental que o/a promotor/a das competências digitais tenha um conhecimento global das competências que os/as colaboradores/as devem ter e de saber como podem desenvolvê-las e consolidá-las. Portanto, o/a promotor/a deve desenvolver, ele próprio, competências e recursos, que lhe permitam assegurar essa função, sendo esse um dos objetivos do programa de formação que se apresenta de seguida. Os diferentes capítulos permitem, assim, ao/à promotor/a efetuar a avaliação de competências dos/as colaboradores/as, por um lado, e das suas necessidades de formação, por outro lado; facultando, ainda, informação e recursos sobre desenvolvimento de competências e aprendizagem em contexto de trabalho.

De acordo com a abordagem do projeto, o desenvolvimento de competências e a formação devem partir de um processo de avaliação inicial, integrado num ciclo que permita verificar o progresso e evolução dos/as aprendentes. A este nível, é fundamental considerar três aspetos no que toca a avaliação neste programa:



Promotor/a de Competências Digitais

- Formação e aprendizagem autónoma acedendo aos conteúdos e recursos do DC4Work.
- Autoavaliação da aprendizagem através do teste final em cada um dos módulos.
- Aquisição de conhecimentos e capacidades para o exercício da função.

Colaboradores/as

- Promotor/a orienta colaboradores/as na avaliação e promoção das suas competências digitais.
- Promotor/a avalia a progressão da aquisição/desenvolvimento de competências digitais dos/as colaboradores/as.

A avaliação

- Neste contexto é entendida como um pré-requisito para o desenvolvimento de competências digitais dos/as colaboradores/as, no sentido de compreender o ponto de partida.
- Está integrada no módulo 2 deste programa e pode ser efetuada de diferentes formas: autoavaliação, avaliação entre pares, conversas de avaliação, entre outros.
- É igualmente importante que tenha um carácter contínuo e de progressão, que permita monitorizar o progresso da aprendizagem.

4.1 Aprendizagem com base no trabalho na era digital e o papel das empresas

Módulo 1		Aprendizagem com base no trabalho na era digital e o papel das empresas	
Capítulo 1.1		O papel dos líderes no desenvolvimento das competências digitais	
<p>Breve descrição: Este capítulo fornece uma visão geral sobre liderança face às mudanças digitais. Irá saber mais sobre o estilo de liderança que facilita o desenvolvimento de competências digitais dos/as colaboradores/as. Também irá descobrir como usar as competências de liderança para promover uma cultura de Liderança 4.0 na sua organização. Por fim, será levantada a questão de como pode capacitar colegas e a sua empresa como um todo, promovendo competências e a competitividade digital.</p>			
Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem		Métodos
	No final da formação será capaz de...		
O papel dos líderes na promoção da digitalização, aumentando a conscientização para a mudança e sensibilizando os/as colaboradores/as para a digitalização	<ul style="list-style-type: none"> - aumentar sua autoconsciência; - entender o impacto dos líderes sobre os/as colaboradores/as; - entender os líderes como modelos para o uso de novas tecnologias e mudança de mentalidades; - recorrer a abordagens de liderança que promovam a mudança digital (liderança participativa, gestão de colaboradores/as autónomos etc.); - dar e receber feedback; - trabalhar coletivamente para alcançar resultados. 		BRAIN PT CAS
Papel dos líderes no desenvolvimento dos/as colaboradores/as e na aquisição de competências	<ul style="list-style-type: none"> - entender o papel de um líder digital hábil que atua como “chefe do projeto”; - familiarizar-se com as competências que um “líder digital” deve ter, como competências e literacias digitais ou competências transversais; - definir competências-chave digitais ao longo da carreira dos/as colaboradores/as; - formar pessoas para se tornarem aprendizes ao longo da vida, com capacidades e atitude para desenvolver as suas competências digitais. 		PT GrW
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - identificar quem tem funções de liderança na empresa e analisar o seu impacto nos /as colaboradores/as; - tomar consciência no seu estilo de liderança (se o/a promotor/a for o administrador da empresa); - discutir em equipas casos reais (ou fictícios) de táticas de negociação vantajosas para ambos os lados, para promover a necessidade de promoção de competências digitais na sua organização/empresa; - criar um mapa mental mostrando como o desenvolvimento de competências digitais se encaixa na estratégia digital global da empresa. 		

Módulo 1 Aprendizagem com base no trabalho na era digital e o papel das empresas

Capítulo 1.2 Criação de uma organização aprendente

Breve descrição: Na era da sociedade do conhecimento e da transformação digital contínua, as organizações aprendentes são as que demonstram maior aptidão para se manterem competitivas. A criação, aquisição e transferência de conhecimento, exige um ambiente aberto e de apoio. Este capítulo apresenta a importância de um ambiente de aprendizagem favorável, tendo por base o conceito de "organização aprendente", fornecendo exemplos de estilos de aprendizagem como base para o desenho de percursos de aprendizagem individuais/pessoais.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
O conceito de organização aprendente e o papel da tecnologia	<ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar organizações aprendentes; - Entender os papéis e funcionalidades básicas da tecnologia moderna numa organização aprendente: possibilita a criação de um ambiente favorável, permitindo flexibilidade e autonomia, além de colaboração, captação de conhecimento, avaliação e aprendizagem entre pares, cocriação, etc. 	BRAIN PT CAS
Papel de um ambiente de trabalho e aprendizagem favorável para a aquisição de competências digitais	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos essenciais para a criação de um ambiente favorável à aprendizagem como motivação e confiança; - Identificar e descrever aspetos técnicos essenciais para a criação de um ambiente favorável à aprendizagem: dispositivos móveis, software, etc. - Compreender os conceitos de flexibilização de espaço e tempo e de aprendizagem autónoma; - Definir e implementar estratégias de desenvolvimento de colaboradores/as, integrados em projetos de base tecnológica; - Reconhecer a comunicação como competência-chave para a aprendizagem e desenvolvimento. 	PT GrW PW
Os alunos preferiram estilos de aprendizagem no local de trabalho (aprendizagem colaborativa e autónoma)	<ul style="list-style-type: none"> - Compreender e descrever as características dos diferentes estilos de aprendizagem: <ul style="list-style-type: none"> o no fluxo de trabalho: como parte das suas atividades diárias em contexto de trabalho; o continuamente: através do fluxo constante de informações em contexto de trabalho; o imediatamente: resolvendo problemas para concretizar o trabalho; o socialmente: aprendendo com os outros e trabalhando em colaboração; o autonomamente: como aprendentes autónomos. - Compreender as vantagens da aprendizagem colaborativa e autorregulada (aprender brincando, explorando, criando, fazendo) 	PT GrW DISC
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - Propor a constituição de equipas de trabalho integrando colaboradores/as mais experientes e menos experientes num mesmo grupo, promovendo a aprendizagem mútua (história e cultura da empresa, experiências boas e más, sucessos e fracassos); - Promover a constituição de equipas multigeracionais, focadas na cooperação para a implementação de ferramentas digitais no trabalho; - Instalar sistemas de gestão e manutenção do conhecimento, recorrendo a ferramentas de base digital, compreendendo o impacto dessas ferramentas na gestão global de pessoas e empresas; - Observar e questionar colegas sobre sua motivação e seu estilo preferencial de aprendizagem; - Dotar equipas e/ ou executivos de competências para transmissão de feedback; - Discutir possíveis programas de incentivo com a direção tendo por base exemplos concretos. 	

Módulo 1 Aprendizagem com base no trabalho na era digital e o papel das empresas

Capítulo 1.3 Integração de aprendizagem com base no trabalho 4.0 - capacitando os alunos

Breve descrição: Os processos de trabalho, bem como a instrução de novos/as colaboradores/as ou a qualificação de colaboradores/as adultos para se adaptar ao ambiente digital moderno estão a aumentar a necessidade de integração de trabalho e aprendizagem. Neste contexto, as tecnologias digitais precisam ser combinadas para obter e melhorar as capacidades digitais dos/as colaboradores/as e permitir a criação de ambientes de trabalho com novas oportunidades para facilitar a aprendizagem de novas tarefas.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Modelos de aprendizagem com base no trabalho e exemplos com recurso a tecnologias digitais	<ul style="list-style-type: none"> - apresentar vantagens e desvantagens da aprendizagem com base no trabalho para aprendentes e empregadores, para a empresa (organização) e a sociedade; - identificar modelos de aprendizagem com base no trabalho e a possível combinação de modelos adaptados às necessidades e ao estilo de aprendizagem do indivíduo; - obter experiência em diferentes tipos de aprendizagem com base no trabalho com recurso a tecnologias digitais: <ul style="list-style-type: none"> • pesquisa na Internet para informações específicas; • webinars em contexto de trabalho; • formações com recurso à internet; • formação de colegas de trabalho (use informações para formação em contexto de trabalho aqui); • aprendizagem entre pares (com recurso a redes sociais). 	BRAIN PT CAS PT; ROP; ONLINE; EXE
Integração da aprendizagem nos processos diários de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivar os/as colaboradores/as a aprender em contexto de trabalho, identificando as vantagens da aprendizagem integrada no trabalho; - Explicar o conceito de aprendizagem ao longo da vida; - Descrever as condições propícias para a aprendizagem em contexto de trabalho em termos de flexibilidade, tempo e espaço; - Explicar as vantagens da formação em contexto de trabalho e em interação com os/as colegas de trabalho. 	DISC PW
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar um plano de ação real (ou fictício) para integrar um programa de formação de aprendizagem com base no trabalho na sua organização; - Implementar a avaliação conjunta em contexto de trabalho; - Evidenciar os percursos de aprendizagem ao longo da vida de colegas experientes e identificar marcos importantes da aprendizagem como boas práticas. 	

4.2 Avaliando competências digitais na minha empresa

Módulo 2		Avaliando competências digitais na minha empresa	
Capítulo 2.1		Porque avaliamos os/as nossos/as colaboradores/as?	
<p>Breve descrição: É estratégico que empresas e organizações invistam continuamente na capacitação dos/as seus/suas colaboradores/as, avaliando de forma sistemática as suas competências e necessidades de formação. Esta avaliação é essencial para garantir a correspondência entre as qualificações dos/as colaboradores/as e a exigência da função que exercem. Este capítulo aborda a avaliação dos colaboradores/as, partindo da avaliação dos seus pontos fortes e fracos, e abordando os talentos coletivos de uma equipa ou departamento.</p>			
Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...		Métodos
Importância da avaliação em contexto de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Entender a avaliação de colaboradores/as como um instrumento para determinar se o conjunto de capacidades de um/a colaborador/a estão alinhadas à função que exerce; - Promover a avaliação de resultados e processos regular, tendo por base instrumentos específicos para o efeito; - Entender a gestão de competências como um processo contínuo, envolvendo a avaliação e reforço contínuos de competências de colaboradores/as; - Proporcionar uma experiência de aprendizagem formativa com base em desafios e testes de desempenho, fornecendo feedback com base nos resultados; - Clarificar a interpretação dos resultados dos testes (por exemplo, significado de “baixa competência”). 		BRAIN PT CAS
Objetivos da avaliação	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar os pontos fortes e as áreas de melhoria de um/a colaborador/a, com o intuito de definir um programa de aprendizagem/formação; - Ter termo de comparação entre as suas competências, a dos colegas e alinhamento com o mercado de trabalho; - Orientar os/as colaboradores para apostarem em novas oportunidades de aprendizagem com base na avaliação. 		Brain PT EXE ONLINE
Eficácia da avaliação com base no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Definir expectativas esclarecendo intenções de aprendizagem e critérios para o sucesso; - Avaliar o desempenho efetivo, concentrando-se na prática em contexto de trabalho; - Fornecer evidências de aprendizagem em termos de desempenho e progressão; - Incentivar o desenvolvimento de capacidades, particularmente a aprendizagem autónoma; - Envolver os órgãos de gestão na discussão sobre avaliação; - Verificar os procedimentos de avaliação que já estão em vigor; - Decidir sobre as metas e procedimentos da avaliação juntamente com a direção; - Medir os procedimentos de avaliação de acordo com a dimensão e as necessidades da empresa. 		Brain PT PW
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar uma avaliação de desempenho do trabalho de um/a colaborador/a durante um período específico; - Trabalhar com um portfólio que demonstre a jornada de um aprendente ao longo da aprendizagem e centrado nas competências; - Discutir as vantagens e desvantagens de avaliações com base no trabalho em encontros com colaboradores/as. 		

Módulo 2 Avaliando competências digitais na minha empresa

Capítulo 2.2 Como mapear conhecimento digital, capacidades e competências?

Breve descrição: O desenvolvimento de competências digitais deve ter uma base clara. Neste módulo, irá familiarizar-se com as questões relacionados com o registo e avaliação de capacidades digitais. Que métodos e instrumentos existem para? Que conceitos conhece? Que competências digitais precisam ser avaliadas? Das respostas a estas questões podem emergir ideias para a promoção da qualificação digital na empresa.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Competências digitais necessárias para o exercício de uma função (o desejável)	<ul style="list-style-type: none"> - Basear-se em pontos de referência para orientação, como requisitos operacionais: quais processos de negócios exigem capacidades digitais e quais serão necessárias no futuro? - Examinar o relacionamento com clientes e parceiros para obter informações valiosas sobre novas tecnologias ou ferramentas já testadas e usadas em outras áreas, alterando aplicações e como a comunicação com clientes ou convidados pode ser projetada de maneira diferente; - Considerar referenciais de competências existentes, como por exemplo, o quadro DigComp da Comissão Europeia. 	CAS BRAIN, DISC INDW, Research
Quadro Europeu “DigComp”, como base geral para a avaliação formal de capacidades digitais	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar e aplicar o Quadro Europeu do DigComp à equipa; - Desenvolver e descrever tarefas, integrando áreas de competência constantes no DigComp; - Recorrer ao Quadro Europeu para definir requisitos de aprendizagem e usar como base para a definição de planos de aprendizagem/formação internos. 	Brain PT EXE ONLINE
Registo e avaliação dos conhecimentos, capacidades e competências digitais existentes (o estado atual)	<ul style="list-style-type: none"> - Dar a conhecer a estratégia e processo de avaliação: informe os/as colaboradores/as exatamente sobre os benefícios que obtêm da mudança, como isso irá resultar em mudanças positivas no seu trabalho, e como o novo conhecimento tornará as suas tarefas mais simples; - Distinguir entre capacidades digitais adquiridas formal e informalmente; - Reconhecer a importância da atitude em relação à tecnologia e aplicações digitais – mudança de mentalidade face ao digital; - Aplicar métodos para reconhecer o potencial dos/as colaboradores/as (capacidades e atitudes digitais adquiridas informalmente), como observações, avaliação anual da equipa, autoavaliação dos/as colaboradores/as, entre outros. 	GrW, PT ROP, EXE GrW -> cada grupo pesquisa um método e apresenta à outra parte CAS Vídeo
Comparação entre o estado atual e o desejado (correspondência de capacidades)	<ul style="list-style-type: none"> - Atualizar a descrição das tarefas associados a um perfil funcional específico; - Identificar a necessidade de monitorizar a progressão e desenvolvimento de competências digitais; - Identificar o nível de sistematização: desde a disponibilização de espaços informais à definição de perfis funcionais; - Planear, implementar e rever o processo dinâmico de capacitação de colaboradores/as. 	Discussão exemplar usando um estudo de caso
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - Incluir colaboradores/as no processo de avaliação, definindo objetivos e aspetos positivos; - Avaliar as competências digitais dos/as seus/suas colaboradores/as com a ajuda da grelha de autoavaliação DIGCOMP; - Testar procedimentos de avaliação planeada promovendo pequenos pilotos; - Monitorizar a progressão e desenvolvimento de competências; - Definir equipa para identificar e rever funções atuais e futuras da empresa. 	

Breve descrição: A transmissão de feedback contínuo aos/às colaboradores/as é uma das melhores práticas para monitorizar o seu progresso (avaliação) e incentivá-los/as a continuarem a progredir. Neste capítulo, aprenderá mais sobre a transmissão de feedback, orientando os/as colaboradores/as e toda a empresa ou organização a aumentar a sua produtividade. Para transmitir feedback regularmente, vale a pena descobrir mais sobre os requisitos para a transmissão de um feedback de forma eficaz, métodos de feedback e um ambiente encorajador.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Interpretação da avaliação de capacidades e transmitir feedback de empática	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptar práticas de ensino e avaliação com base no feedback recolhido; - Transmitir feedback pessoal e oferecer suporte diferenciado aos/às aprendentes; - Permitir que os/as aprendentes avaliem e interpretem os resultados de avaliações formativas, sumativas, próprias e de pares; - Apoiar os/as alunos/as a identificar áreas de melhoria e desenvolver conjuntamente planos de aprendizagem/formação para reforçar essas áreas. 	BRAIN PT CAS
Requisitos para a transmissão de feedback de forma eficaz	<ul style="list-style-type: none"> - Conhecer e aplicar os requisitos para a transmissão de feedback de forma eficaz aos/às colaboradores/as, por exemplo, considerando informações específicas, modo de comunicação, estrutura da conversa de feedback ou como abordar os/as colaboradores/as individualmente. 	Brain PT DISC ROP
Métodos e instrumentos para transmitir feedback	<ul style="list-style-type: none"> - Descrever diferentes métodos de feedback, como: <ul style="list-style-type: none"> o Formulários de avaliação de pessoal para autoavaliação de colaboradores/as em comparação com as avaliações de desempenho dos supervisores pelos/as seus/suas colaboradores/as. o Feedback de 360 graus; o Avaliação de pares; o Grupo-focal. 	Brain PW ONLINE
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - Convidar especialistas para realizar workshops sobre feedback e motivação (em particular para executivos); - Participar em conversas de transmissão de feedback de colegas/direção, se possível, para saber mais sobre os métodos de feedback já aplicados; - Discutir a cultura de transmissão de feedback real e desejada com a direção e os/as colaboradores/as; - Mostrar vídeos de como não transmitir feedback. 	

4.3 Métodos para promover competências digitais na minha empresa

Módulo 3		Métodos para promover competências digitais na minha empresa
Capítulo 3.1		Conhecimento informal autónomo
<p>Breve descrição: A aprendizagem/formação autónoma surge como uma necessidade de dar resposta a uma necessidade imediata das empresas, no que toca o desenvolvimento de competências digitais em contexto de trabalho. Cada vez mais, as empresas procuram iniciativas de capacitação e formação dos/as seus/suas colaboradores/as flexíveis e que deem resposta a um mercado em constante mudança e evolução. Ao saber mais sobre aprendizagem/formação autónoma, irá compreender em que medida cada profissional pode tomar iniciativa para colmatar as suas necessidades em matéria de competências, na identificação de recursos e oportunidades de formação, optando pelas soluções de aprendizagem/formação que melhor se adaptam a si.</p>		
Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Consciência de estratégias eficientes de aprendizagem autónoma e capacidade de planear o processo de aprendizagem pessoal	<ul style="list-style-type: none"> - Compreender o conceito de aprendizagem/formação autónoma e reconhecer estratégias eficientes de aprendizagem/formação autónoma; - Estabelecer metas pessoais de aprendizagem e identificação de estratégias pessoais para a aprendizagem/formação; - Implementar estratégias de aprendizagem/formação autónoma no seu ambiente pessoal de aprendizagem/formação. 	SELF PeL GrW
Ter conhecimento de recursos e plataformas de acesso livre e de apoio à aprendizagem/formação autónoma em contexto privado e de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Conhecer os recursos e plataformas de acesso livre e de apoio à aprendizagem/formação autónoma em contexto privado e de trabalho - Utilizar esses recursos e plataformas; - Compreender estratégias de aprendizagem/formação autónoma como instrumentos para uma aprendizagem contínua e ao longo da vida no trabalho; - Promover estratégias de aprendizagem/formação autónoma como aprendizagem contínua no trabalho. 	SELF PeL GrW
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<p>Os/as colaboradores/as nem sempre conhecem estratégias e recursos de aprendizagem/formação autónoma e que são fundamentais para o desenvolvimento das suas competências em contexto de trabalho. Tornar explícitas as estratégias e discuti-las abertamente ajuda os/as colaboradores/as a reconhecer e encontrar vários recursos de livre acesso e oportunidades de aprendizagem no seu próprio ambiente de trabalho. Isso é importante para promover a aprendizagem em contexto de trabalho e a aprendizagem ao longo da vida dos/as colaboradores/as, bem como para a incorporação de métodos eficientes e eficazes para o desenvolvimento contínuo de competências em contexto de trabalho.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envolver a direção na discussão sobre estratégias de aprendizagem/formação autónoma em contexto de trabalho; - Identificar estratégias de aprendizagem/formação autónoma e oportunidades de aprendizagem em contexto de trabalho de trabalho; - Analisar e discutir sobre os recursos de aprendizagem de livre acesso e torná-los explícitos no local de trabalho; - Planear o incentivo dos/as colaboradores/as que investem na aprendizagem e desenvolvimento de competências em contexto de trabalho . 	

Breve descrição: Considerando as diversas necessidades e preferências de aprendizagem existentes, vários métodos colaborativos que facilitem o desenvolvimento de competências digitais nas empresas. Este capítulo aborda os métodos colaborativos mais eficazes para promover a aprendizagem com base no trabalho, a partilha de conhecimento e aprendizagem mútua. Os métodos devem ser identificados de acordo com o contexto e estão orientados para incentivar e envolver os/as colaboradores/as no processo de aprendizagem/formação.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Conhecer os métodos facilitadores colaborativos para planear e apoiar a partilha de conhecimento e a aprendizagem coletiva no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Compreender o conceito de métodos colaborativos facilitadores de aprendizagem/formação; - Identificar vários métodos facilitadores, como Learning Café, Gallery Walk, Backcasting. 	SELF PeL GrW
Ser capaz de implementar métodos de facilitadores colaborativos na promoção de competências digitais no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Planear, implementar e avaliar o uso de métodos de facilitadores colaborativos de aprendizagem/formação em contexto de trabalho; - Planear a integração de tecnologias e suportes digitais favoráveis à utilização de métodos colaborativos de aprendizagem/formação 	SELF PeL GrW
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	Os métodos facilitadores colaborativos são recursos eficientes e de livre acesso que facilitam a partilha de conhecimento entre colaboradores/as e a construção de novos conhecimentos. Depois de se familiarizarem com estes a, os/as colaboradores/as desenvolvem um plano de competências digitais que necessitam de ser desenvolvidas na empresa e como usá-los na promoção das competências dos/as colaboradores/as.	

Breve descrição: A colaboração com instituições de formação é essencial para integrar métodos novos e inovadores para o desenvolvimento de competências digitais de uma empresa. Os institutos de formação profissional e os estudantes de instituições de ensino superior e profissional resolvem os desafios digitais das empresas e oferecem aulas digitais aos/as colaboradores/as, além de co desenham práticas inovadoras de trabalho digital com os/as colaboradores/as.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Conhecimento de várias abordagens para a colaboração com instituições de ensino no desenvolvimento de competências digitais	<ul style="list-style-type: none"> - Aprender várias abordagens para colaboração com instituições de ensino, como os exemplos de casos Amazing Business Train, CSchool e HAMK5. - - Refletir e avaliar as possibilidades e benefícios da colaboração com instituições de formação no desenvolvimento de competências digitais. 	SELF PeL GrW
Capacidade de planear, implementar e avaliar a colaboração com instituições de ensino no desenvolvimento de competências digitais	<ul style="list-style-type: none"> - Planear, implementar e avaliar uma experiência prática com uma instituição de formação local para o desenvolvimento de competências digitais da empresa. 	SELF PeL GrW
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	A colaboração com instituições de formação oferece possibilidades novas, inovadoras e económicas para as empresas desenvolverem as competências digitais dos/as seus/suas colaboradores/as. É um recurso eficiente de trabalhar em rede com instituições de formação locais para benefício mútuo. As empresas obtêm novos recursos, ideias e energia dos alunos para enfrentar seus desafios e os alunos, por sua vez, têm a possibilidade de se familiarizar com o mundo do trabalho. Os/as colaboradores/as identificam as instituições de formação locais, estabelecem contacto e começam o brainstorming para uma experiência de colaboração.	

Breve descrição: Os *Open Badges* dão visibilidade ao desenvolvimento de competências digitais, sendo explícitos e fácil de monitorizar e avaliar. As empresas podem criar os seus próprios *Open Badges* para competências cruciais para os seus negócios ou filiais.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Tomar conhecimento do conceito de <i>Open Badges</i> e como operá-lo em geral	- Apreender o conceito <i>Open Badges</i> e redigir critérios para os próprios <i>Open Badges</i> da empresa.	SELF PeL GrW
Capacidade de planear, implementar e avaliar a implementação de <i>Open Badges</i> no desenvolvimento de competências digitais de uma empresa	- Planear, implementar e avaliar a implementação de <i>Open Badges</i> no desenvolvimento de competências digitais de uma empresa	SELF PeL GrW
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	Depois de se familiarizarem com o conceito de <i>Open Badges</i> , os/as colaboradores/as começam a planear os <i>Open Badge</i> da empresa, identificando tópicos, objetivos de aprendizagem, critérios de avaliação, e formas de evidencia a competência. O planeamento também inclui uma análise e identificação das competências-chave que devem ser desenvolvidas e que podem ser suportadas pelo <i>Open Badges</i> . Outras partes do processo de planeamento são a avaliação de diferentes plataformas disponíveis para <i>Open Badges</i> (por exemplo, <i>Open Badge Factory</i> , <i>OERCommons</i> , <i>Badgr</i> , <i>BadgeOS</i>) e a escolha de uma plataforma adequada para o uso da empresa.	

4.4 Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME (transversal)

Módulo 4		Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME (transversal)
Capítulo 4.1		Conhecimentos de <i>hardware</i> e infraestruturas digitais
<p>Breve descrição: Este capítulo fornece uma visão geral dos componentes de <i>hardware</i> mais importantes e as suas funções, além da tecnologia básica de rede. Permite ao utilizador resolver problemas simples relacionados com <i>hardware</i> e tecnologia de rede.</p>		
Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Os princípios básicos sobre <i>hardware</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Nomear e localizar os componentes principais de <i>hardware</i> de postos de trabalho e dispositivos móveis; - Identificar os principais componentes e periféricos de rede (impressora, scanner, sistema de som, sistema multimédia, Alexa, ...); - Lidar com terminologia e definições de hardware de computador (disco rígido, motherboard, placa gráfica...); - Diagnosticar e analisar defeitos de <i>hardware</i>; - Substituir componentes de <i>hardware</i>. 	BRAIN PT recursos visuais desapertar um PC
Noções básicas de tecnologia de rede, EDP e solução de problemas	<ul style="list-style-type: none"> - Usar sistemas telefónicos e VOIP; - Configurar redes sem fio; - Diagnosticar e analisar erros de transmissão de rede; - Evitar perigos e eventos adversos (tópicos "sem mãos!"); - Diagnosticar os problemas mais comuns relacionados com problemas de rede e solução básica de problemas. 	BRAIN PT EXE
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - Imagens de diferentes componentes de <i>hardware</i>; - Apresentar guias para a resolução de problemas; - Resolver um problema de <i>hardware</i> ou rede e executar um cenário básico de resolução de problemas; - Assistir a um vídeo sobre configuração de <i>hardware</i> e rede; - Trabalho de projeto sobre configuração de rede. 	

Módulo 4 Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME (transversal)

Capítulo 4.2 Conhecimentos de *software* e literacia de informação e de dados

Breve descrição: A digitalização oferece uma variedade de possibilidades para aumentar a eficiência e o resultado efetivo de uma empresa pelo uso de fontes digitais, como mecanismos de pesquisa, programas gratuitos, entre outros. O objetivo deste capítulo é permitir que o/a promotor/a digital use as ferramentas existentes para encontrar eficazmente, avaliar e usar dados, informações e conteúdo.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Noções básicas sobre <i>software</i> e armazenamento	<ul style="list-style-type: none"> - Entender como o processamento de informações funciona; - Usar dispositivos de armazenamento manter dados. 	
Localização de conteúdo digital	<ul style="list-style-type: none"> - Encontrar dados, informações e conteúdo num ambiente digital; - Articular necessidades de informação e procurar dados relevantes; - Desenvolver e atualizar estratégias de pesquisa pessoal. 	Brain EXE OJT ONLINE
Noções básicas de gestão de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar, armazenar e recuperar dados num ambiente estruturado; - Administrar favoritos. 	EXE PrW
Avaliação crítica de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Analisar, comparar e avaliar criticamente fontes de dados e conteúdo digital. 	PT EXE
Conhecimento básico sobre sites	<ul style="list-style-type: none"> - Entender as estruturas básicas de um site; - Distinguir entre códigos curtos, funções, meta informações, modelos, marcação de categoria, parâmetros de SEO, ... 	PT
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - Exercícios com diferentes tópicos implementando as competências ensinadas neste capítulo; - Criando um blog seguindo as instruções no site a seguir (http://www.23things.ed.ac.uk/) (conteúdo deste blog deve estar relacionado com as tarefas da empresa para ser útil e implementável). 	

Módulo 4 Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME (transversal)

Capítulo 4.3 Utilização interna e externa de ferramentas de comunicação e informação

Breve descrição: Este capítulo fornece um conhecimento básico sobre comunicação e colaboração digital na empresa e com potenciais clientes. Introduce o uso competente de redes sociais e plataformas de comunicação para trocas e marketing, bem como ferramentas úteis de comunicação digital. Diferentes tipos de sistemas de armazenamento serão apresentados e discutidos.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Cooperação online e locais de trabalho virtuais	<ul style="list-style-type: none"> - Otimizar fluxos de trabalho e troca de informações; - Reduzir espaço, equipamento e carga de papel; - Garantir acesso a dados e flexibilidade local. 	PT DISC
Sistemas de armazenamento de dados online e computação na nuvem	<ul style="list-style-type: none"> - Trabalhar com diferentes tipos de sistemas de armazenamento em nuvem; - Avaliar riscos e benefícios dos sistemas de armazenamento em nuvem; - Criar contas de utilizador. 	BRAIN PT Video (HP)
Redes sociais e redes digitais competentes	<ul style="list-style-type: none"> - Usar as redes sociais existentes para espalhar informações; - Distinguir a informação existente em relação à idade do utilizador, grupo-alvo, cobertura, ... - Levar em consideração a diversidade cultural e geracional. 	Brain ONLINE
Aparência competente e coerente online	<ul style="list-style-type: none"> - Agir de acordo com normas comportamentais de interação digital; - Seguir estratégias de comunicação; - Mostrar sensibilidade em relação à diversidade cultural e geracional. 	ONLINE PrW
Aplicações com base na Web	<ul style="list-style-type: none"> - Usar de aplicações de escritório para edição de texto, clientes de e-mail, cálculos de folhas de cálculo, ... - Avaliar diferenças entre o OneDrive e o Google Drive; - Trabalhar com documentos partilhados, calendários partilhados e listas de tarefas; - Configurar um cliente remoto e uma rede VPN 	BRAIN PT
Ferramentas móveis	<ul style="list-style-type: none"> - Usar smartphones e tablets como ferramentas móveis para recolha e transmissão de dados; - Nomear e avaliar prestadores de serviços existentes; - Usar ferramentas móveis de acordo com o <i>status quo</i> da proteção de dados . 	PT EXE
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentação de diferentes sistemas de comunicação para uso interno e externo; - Implementação de sistemas úteis (nuvens, skype, ...) no dia a dia da empresa; - Trabalhos em grupo que podem ser implementados no tráfego de trabalho em andamento. 	

Módulo 4 Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME (transversal)

Capítulo 4.4 Criação e transformação de conteúdo digital

Breve descrição: O problema de gerir conteúdo e informação não nasceu com a internet, mas preocupou a humanidade durante séculos. Com a digitalização, a quantidade de informação acessível multiplicou-se, o que leva a um grande problema de armazenamento. Este capítulo orientará o/a promotor/a sobre a classificação, avaliação e criação de conteúdo digital. O termo sistema de gestão de conteúdo (CMS) será introduzido e explicado.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Distinguir entre diferentes tipos de conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar o termo conteúdo digital; - Classificar o conteúdo digital de acordo com o tipo de texto, imagem, áudio, vídeo; - Classificar o conteúdo digital de acordo com o conteúdo informativo, consultivo, educacional e de entretenimento. 	Brain PT
Compreender os conceitos básicos do CMS	<ul style="list-style-type: none"> - Entender o termo CMS e ter uma ideia do trabalho de um gerente de conteúdo; - Avaliar e trabalhar com os programas CMS existentes. 	PT
Criação e transformação de conteúdo digital	<ul style="list-style-type: none"> - Criar conteúdo digital (por exemplo, dados, texto, multimédia etc.); - Melhorar e transformar o conteúdo existente; - Aplicar aplicações úteis para dispositivos móveis. 	GrW PW
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - Exemplos de diferentes conteúdos digitais e sistemas de gestão de conteúdo; - Entrevista com um gestor de conteúdo; - Projetos, incluindo a criação de conteúdo digital específico da empresa; - Apresentação de diferentes ferramentas CMS. 	

Breve descrição: As orientações legais e de segurança são dois aspetos importantes que devem ser levados em consideração ao entrar no espaço digital. Neste capítulo, trataremos os guias básicos para o uso seguro da Internet, bem como a minimização de falhas de segurança e instruções legais básicas relativas à segurança dos dados.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Localização e conscientização dos riscos de segurança	<ul style="list-style-type: none"> - Estar consciente dos riscos existentes num local de trabalho na era digital e de possíveis consequências para a empresa. 	PT EXE
Medidas gerais de segurança e prevenção	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar dicas de segurança ao lidar com emails e senhas - implementar proteção contra vírus informático para uso seguro na Web; - Identificar phishing de conta (por exemplo, site da Amazon), bem como emails maliciosos, emails de phishing spot e links fraudulentos para sites ou documentos falsos; - Identificar e verificar os destinatários dos emails no Microsoft Outlook; - Entender engenharia social; - Distinguir sites confiáveis e transmissão encriptada de email. 	PT GrW EXE
Proteção de dados e sistemas de computador	<ul style="list-style-type: none"> - Exercer estratégias de backup de armazenamento em computador; - Entender a função dos firewalls. 	PT GrW
Requisitos regulamentares da proteção de dados europeia / direitos de autor e uso de dados / proteção de privacidade de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Prevenir e lidar com a perda de dados; - Resumir o conteúdo principal do Regulamento Geral Europeu para a Proteção de Dados e sua aplicação na segurança de dados; - Usar ferramentas móveis com segurança e garantir a proteção de dados. 	PT GrW PrW
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentação de guias de segurança para <i>hardware</i> e <i>software</i>; - Informações sobre garantia eficiente da segurança de dados digitais; - Exemplos de riscos à segurança e estudos de caso; - Introdução de medidas internas de segurança. 	

4.5 Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME do Turismo

Módulo 5		Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME do Turismo	
Capítulo 5.1		Geração de sites e otimização de mecanismos de pesquisa	
<p>Breve descrição: Conhecimento sobre sistemas de gestão de conteúdo (CMS) e otimização de mecanismos de busca (SEO) é importante para a criação e melhoramento constante de sites específicos do setor. Como encontrar novos clientes é muito mais caro do que investir na satisfação de clientes existentes, o CRMS (Customer Relations Management Management Systems) também será introduzido como uma ferramenta eficaz para melhorar sistematicamente as relações com os clientes.</p>			
Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...		Métodos
Uso de CMS no setor de turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Ser capaz de a criar sites; - Empregar produtos CMS existentes. 		PT
Fatores de Otimização em Motores de Busca (SEO)	<ul style="list-style-type: none"> - Entender os fatores de otimização de mecanismo de pesquisa (SEO) e palavras-chave específicas do setor; - Usar o Google Analytics e o Google Ads para o setor de turismo; - Entender a influência das tecnologias semânticas no comportamento do cliente. 		PT
Uso eficaz de ferramentas de CRM	<ul style="list-style-type: none"> - Entender os sistemas de CRM e seu impacto nas relações com os clientes de uma empresa; - Avaliar diferenças entre sistemas de CRM. 		PT DISC
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - Guia de SEO para uma aparência bem-sucedida na Web; - Projetos para otimizar o site da empresa; - Projetos para criar um site com diferentes ferramentas de CRM; - Introdução do Google Analytics e do Google Ads 		

Módulo 5 Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME do Turismo

Capítulo 5.2 Gestão de base de dados e processamento de informação

Breve descrição: Um número crescente de base de dados de clientes, é desenvolvido para recolher e sistematizar informações sobre clientes com potencial. O conhecimento sobre a criação e a gestão dessas bases de dados, é o alicerce do marketing bem-sucedido da base de dados e a compreensão do comportamento do cliente. O software DBMS existente simplifica o uso de bases de dados para uma gestão bem-sucedida de relacionamento com o cliente e marketing de bases de dados.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Uso de bases de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Lidar com sistemas de reservas online e integre diferentes sistemas de reservas externas em um banco de dados (Booking, Expedia, HRS, Hotels.com); - Extrair dados do cliente para a criação de boletins; - Analisar dados para fiscalização do mercado e preços. 	PT CAS
Criação e avaliação de bases de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Configurar um banco de dados do cliente; - Avaliar diferentes sistemas de gestão de bases de dados com seus prós e contras. 	PT EXE DISC
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentação de uma lista dos principais sistemas de reservas; - Dicas e listas de verificação sobre como trabalhar com projetos e exercícios de bases de dados para reforçar e aplicar novas informações; - Exercícios sobre filtragem de dados de clientes e vigilância do mercado. 	

Breve descrição: Este capítulo contém informações sobre estratégias flexíveis de marketing e preços, bem como uma boa gestão de reputação online. Esses aspetos determinam o sucesso a longo prazo de uma empresa no mundo digital, sendo a transitoriedade uma das principais características.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Sistemas de classificação online	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar a reputação online através de sistemas de classificação online (por exemplo, Trip Advisor, Hotelcheck, etc.); - Gerir comentários de clientes (positivos e negativos); - Citar aspetos legais que influenciam a reputação online. 	BRAIN, PT
Estratégias de marketing	<ul style="list-style-type: none"> - Planear campanhas online específicas do cliente; - Planear campanhas online específicas do mercado; - Analisar o comportamento do utilizador; - Aplicar estratégias bem-sucedidas de marketing de conteúdo digital; - Entender o <i>status quo</i> e os objetivos do controlo de marketing de conteúdo. 	BRAIN, PT
Estratégias de preços	<ul style="list-style-type: none"> - Entender estratégias de preços usando diferentes fornecedores de reservas online (reservas, Expedia, etc.); - Avaliar o comportamento da reserva e acompanhar o cliente durante o processo de reserva. 	PT CAS, PW
Ferramentas de marketing digital	<ul style="list-style-type: none"> - Nomear as ferramentas de marketing digital existentes e sua implementação em estratégias de marketing específicas para o turismo: <ul style="list-style-type: none"> o sites e blogs o emails e newsletters o redes sociais o microblogs o wikis o comunidades e fóruns o vídeos e podcasts o Aplicações móveis 	BRAIN, PT
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - Guia para campanhas online bem-sucedidas e marketing digital; - Apresentação de ferramentas de marketing usadas no setor de turismo; - Criação de uma campanha na web para a empresa (curso). 	

Breve descrição: Inovações e novas tecnologias resultam em desafios e novas oportunidades para o setor do turismo. Este capítulo fornece uma visão geral das possibilidades existentes e futuras de aumentar a satisfação do cliente aplicando novas tecnologias. Ao mesmo tempo, aponta as próximas mudanças na organização do local de trabalho e os desafios que os acompanham.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Visão geral do desenvolvimento dos últimos 60 anos	<ul style="list-style-type: none"> - Entender as mudanças que acompanham os novos desenvolvimentos digitais; - Nomear marcos do desenvolvimento digital. 	PT BRAIN
Digitalização como um meio para aumentar a conveniência do cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Nomear e eventualmente aplicar dispositivos digitais existentes que ajudam a aumentar a satisfação do cliente: <ul style="list-style-type: none"> o chatbots o monitores interativos o ferramentas de realidade virtual o webcams / câmaras ao vivo o caixas de atendimento automático o aplicações de chaves de hotel o bagagem inteligente o tracking o e-tickets - Entender a interação entre o mundo digital e o analógico. 	PT GrW PrW
Digitalização de locais de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Entender a influência da digitalização em diferentes áreas de trabalho: <ul style="list-style-type: none"> o receção o cozinha o serviços o gestão das instalações o associações de turismo 	PT CAS
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<ul style="list-style-type: none"> - Demonstração de ferramentas existentes que ajudam a aumentar a satisfação do cliente no setor de turismo; - Discussão sobre os prós e contras da digitalização em curso; - Projetos com ferramentas diferentes; - Demonstração de mudanças no local de trabalho. 	

4.6 Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME do Comércio

Módulo 6		Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME do Comércio	
Capítulo 6.1		Marketing digital	
<p>Breve descrição: O marketing digital faz parte do dia a dia dos negócios. Seja marketing para conquistar novos clientes, manter contato com clientes existentes ou gerir a base de clientes, todas essas áreas são cada vez mais digitais. Este módulo concentra-se na necessidade de desenvolver marketing digital e opções de canais de marketing digital. Ele familiariza as PME com os principais elementos do marketing digital e apresenta ferramentas úteis para o desenvolvimento das atividades de marketing das empresas.</p>			
Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...		Métodos
Consciência da necessidade de desenvolver marketing digital	<ul style="list-style-type: none"> - Entender como a digitalização afetou o marketing; - Reconhecer como a digitalização afetou o comportamento do cliente; - Familiarizar-se com diferentes abordagens de marketing: <ul style="list-style-type: none"> o Marketing da imagem o Marketing com experiência o Marketing como serviço 		SELF PeL GrW CAS
Identifique as diferentes ferramentas usadas no marketing digital	<ul style="list-style-type: none"> - Familiarizar-se com diferentes ferramentas no marketing: <ul style="list-style-type: none"> o páginas web o Google AdWords o Facebook o Instagram o LinkedIn o blogs 		SELF PeL GrW CAS
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	<p>Depois de se familiarizar com o conceito de marketing digital, reflita sobre como a digitalização afetou o marketing na sua empresa. Procure mudanças no comportamento do cliente devido à digitalização. Identifique como a sua empresa poderia responder melhor às mudanças no comportamento do cliente e quais as ferramentas de marketing digital precisam ser melhor utilizadas no processo.</p>		

Módulo 6

Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME do Comércio

Capítulo 6.2

Compreensão do cliente na era digital

Breve descrição: A digitalização ajuda a criar perfis de clientes, bem como canais de clientes e a visualizar a jornada do cliente. A crescente compreensão do cliente leva as PME a escolher os canais certos e a adaptar sua mensagem para atender melhor a seus clientes.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Possibilidades de digitalização na identificação de diferentes segmentos e canais de clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Entender as oportunidades que a digitalização oferece para aumentar a compreensão do cliente; - Definir diferentes segmentos de clientes; - Escolher os canais certos. 	SELF PeL GrW CAS
Consciência da jornada do cliente e importância da conectividade em diferentes fases	<ul style="list-style-type: none"> - Visualizar a jornada de um cliente; - Entender como se pode conectar com clientes em diferentes fases da jornada. 	SELF PeL GrW CAS
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	A digitalização mudou a maneira como os clientes se conectam às empresas. Desenhe uma linha visual de uma jornada de um cliente com base nas informações que você possui. Identifique as fases nas quais a sua empresa se conecta fortemente com o cliente. Depois, identifique as etapas de conexão com o cliente que precisam de ser melhoradas. Discuta essas descobertas com a sua equipa e procure maneiras de aumentar o seu contacto com o cliente.	

Módulo 6

Bases para o desenvolvimento de competências digitais nas PME do Comércio

Capítulo 6.3

Gerir dados do cliente

Breve descrição: A digitalização abre novas possibilidades para gerir e utilizar os dados do cliente. Este módulo oferece uma breve introdução aos dados do cliente e algumas práticas sobre gestão de dados. Informações mais profundas e detalhadas dos clientes permitem que as PME direcionem melhor os seus esforços de marketing e aumentem o retorno dos seus investimentos em marketing.

Objetivos de aprendizagem	Conteúdos & Resultados da aprendizagem No final da formação será capaz de...	Métodos
Problemas de gestão e segurança de dados do cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Entender o que são os dados do cliente e como eles podem ser usados para beneficiar as PME; - Utilizar análises e enriquecimento de dados de clientes; - Entender a importância da proteção de dados. 	SELF PeL GrW CAS
Ferramentas para gestão de dados do cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Familiarizar-se com algumas das ferramentas usadas na gestão de dados do cliente; - Usar a otimização de mecanismo de pesquisa para aumentar a visibilidade e as vendas. 	SELF PeL GrW CAS
Oportunidades de aprendizagem no local de trabalho para facilitar o desenvolvimento de competências em relação ao conteúdo deste capítulo	Depois de se familiarizar com o conceito de gestão de dados do cliente, identifique os principais segmentos de clientes da sua empresa. Verifique quantas informações de clientes tem sobre esses segmentos no momento e se alguma informação importante está a faltar. Defina como usar melhor a análise de dados do cliente e o enriquecimento para recolher essas informações. Além disso, discuta com os seus colegas como pode melhorar a proteção de dados do cliente na sua empresa.	

5. Conjunto de ferramentas de formação

São disponibilizados, no âmbito do projeto, um conjunto de recursos e ferramentas para facilitar a aquisição de conhecimento por parte dos/as Promotores/as de Competências Digitais, de modo a garantir que obtenham a informação necessária sobre diferentes tópicos relacionados com a digitalização e competências digitais, que lhes permita orientar os/as colegas. Este conjunto de ferramentas é o principal instrumento para o/a promotor/a cumprir com as suas tarefas do ponto de vista prático. O/a promotor/a encontrará diferentes instrumentos e *bits* de conhecimento online na forma de vídeos, listas de verificação, sites com exemplos práticos, testes de autoavaliação, entre outros. Estas ferramentas são recursos de livre acesso, com um design apelativo.

As ferramentas estão organizadas em 6 secções, começando com aspetos gerais na primeira linha e continuando com informações específicas na segunda. Cada secção segue a mesma estrutura: introdução, material de formação, leitura adicional e um questionário de autoavaliação no final. Os utilizadores podem escolher qualquer tópico que acharem interessante para começar. Ao entrar no site do projeto, o utilizador obtém uma visão global dos diferentes tópicos relacionados com o desenvolvimento das competências digitais nas empresas:



Após clicar num dos módulos, o utilizador será conduzido a seguir a seguinte estrutura:

- Introdução ao módulo em forma de textos e vídeos para atender a diferentes necessidades de aprendizagem (baseado em texto, visual);
- Recursos de formação divididos em diferentes subtópicos: Existem materiais externos e internos listados e vinculados a informações sobre o conteúdo e respetivo uso. Os recursos podem ser usados para aprendizagem/formação autónoma ou por formadores para dar formação a Promotores/as de Competências Digitais. Eles consistem em listas de verificação, vídeos, relatórios, ferramentas para experimentar, entre outros.
- Links para aceder a leitura complemente e obter mais informações quando necessário;
- Questionários de autoavaliação para uma revisão individual do processo de aprendizagem.

Para evitar limitações devido a barreiras linguísticas, o site fornece material e ferramentas de formação para Promotores/as de Competências Digitais em diferentes idiomas.



Todos são convidados a sugerir as suas próprias ferramentas que se mostraram úteis para o trabalho diário em relação ao desenvolvimento da competência digital dos/as colaboradores/as. Se quiser fazer isso, entre em contacto connosco usando os detalhes de contacto no site www.dc4work.eu.



Salvo indicação em contrário, este documento é de uso livre, de acordo com a Creative Commons Attribution-ShareAlike: a distribuição de trabalhos derivados apenas sob uma licença idêntica ("não mais restritiva") à licença que rege o trabalho original (CC BY-SA 4.0). Para ver uma cópia desta licença, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>. Os logos estão excluídos da licença livre.