



Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Sónia Catarina Barros Gonçalves Basto

Relatório de Atividade Profissional



Universidade do Minho

Escola de Psicologia

Sónia Catarina Barros Gonçalves Basto

Relatório de Atividade Profissional

Mestrado Integrado em Psicologia
Área de especialização em Psicologia do Trabalho,
das Organizações e dos Recursos Humanos

Trabalho realizado sob a orientação do
Professor Doutor José Bernardo Keating

outubro de 2012

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO PARCIAL DESTE RELATÓRIO APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE;

Universidade do Minho, ___/___/_____

Assinatura: _____

Agradecimento

No momento em que concluímos o trabalho destinado à obtenção de um grau acadêmico é devido um agradecimento a quantos nos ajudaram a chegar até aqui.

Ao Professor José Keating pela sua orientação e pelo incentivo que sempre nos deu no sentido de progredirmos na nossa formação.

Aos docentes da Escola de Psicologia da Universidade do Minho que nos ajudaram a abrir horizontes que tão úteis têm sido na nossa atividade profissional.

Aos responsáveis das instituições com quem colaboramos e aos colegas de trabalho pela experiência proporcionada e pela sua amizade.

À minha família, pelo seu apoio incondicional.

Resumo

Descrição da formação académica e profissional e das funções exercidas em instituição particular de solidariedade social (diretora técnica de lares), associação empresarial e autarquias (técnica superior de Psicologia), bem como na formação de recursos humanos. Reflexão crítica sobre a atividade profissional desenvolvida, confrontando os conhecimentos adquiridos na formação de base teórica com a prática experienciada.

Palavras-chave: organizações, recursos humanos, competências.

Abstract

Description of the academic and professional background and explanation of the functions assumed in a private institution of social solidarity (technical director of nursing homes), as well as in a business association and in municipalities (psychologist) and in the training of human resources. Critical thinking about the professional activity by comparing the theoretical knowledge with the practical experience.

Keywords: organisations, human resources, skills.

Índice

Introdução	7
Parte I – <i>Curriculum Vitae</i>	8
1. Identificação.....	8
2. Formação Académica.....	8
3. Formação Profissional.....	8
4. Certificação Profissional.....	10
5. Experiência Profissional.....	10
6. Aptidões e Competências Pessoais.....	15
7. Aptidões e Competências de Organização e Trabalho em Equipa.....	15
8. Publicações.....	15
9. Comunicações.....	16
Parte II – Descrição de atividades.....	17
1. Santa Casa da Misericórdia de Braga.....	17
1.1. Caraterização da organização.....	17
1.2. Caraterização da função.....	17
2. Associação Industrial do Minho.....	19
2.1. Caraterização da organização.....	19
2.2. Caraterização da função.....	20
3. Elaboração de candidaturas a projetos.....	22
3.1. EBI de Forjães.....	22
3.2. Outros projetos.....	24
4. Formadora.....	24
Parte III – Reflexão crítica.....	26
Referências documentais.....	29

Introdução

A apresentação deste relatório de atividade profissional insere-se no âmbito da conclusão do Mestrado Integrado de Psicologia, na Universidade do Minho, na área de especialização de Psicologia do Trabalho, das Organizações e dos Recursos Humanos, e realiza-se ao abrigo do despacho RT-38/2011. O presente relatório incide na atividade profissional por nós desempenhada nos últimos cinco anos e procura demonstrar a aplicação de competências-base no domínio da Psicologia do Trabalho, das Organizações e dos Recursos Humanos no decurso da mesma.

Na primeira parte deste relatório fazemos uma descrição do nosso percurso formativo e profissional.

Na segunda parte são apresentadas as atividades profissionais desenvolvidas nos últimos cinco anos (2008-2012) e evidenciada a utilização de competências-base no domínio de especialização da Psicologia supracitado.

A terceira parte é dedicada a uma reflexão crítica sobre a nossa atividade profissional, mediante uma análise baseada na interseção dos conhecimentos teóricos que resultam da formação académica na área científica da Psicologia e a experiência no terreno decorrente do percurso profissional.

Parte I – Curriculum Vitae

1 – Identificação

Nome: Sónia Catarina Barros Gonçalves Basto

Sexo: Feminino

Data de nascimento: 21 de fevereiro de 1974

Habilitações Escolares: Licenciatura em Psicologia

Morada: Av.^a Dr. António Palha, n.º 35, 4.º Esq.º, 4715-091 Braga

Telemóvel: 00351934724656

Correio eletrónico: catarina_basto@yahoo.com

2 – Formação Académica

Data	Ano letivo 2001/2002
Organização de ensino	Faculdade de Medicina da Universidade do Porto
Qualificação atribuída	Estudos Pós-Graduados (Curso de Especialização) no II Mestrado em Bioética e Ética Médica
Classificação Final	14 valores

Data	Setembro de 1994 a junho de 2000
Organização de ensino	Universidade do Minho
Qualificação atribuída	Licenciatura em Psicologia - Comunitária, Social e das Organizações
Classificação Final	15 valores (17 valores no estágio)

3 – Formação Profissional

Data	27 de novembro a 12 de dezembro de 2009
Organização de Formação	Centro de Formação de Associação de Escolas Braga/Sul
Denominação da Formação	“Centro Novas Oportunidades – Missão, Papéis e Funções”
Classificação Final	Muito Bom

Data	18 de junho de 2009
Organização de Formação	Universidade Católica Portuguesa – Faculdade de Educação e Psicologia
Denominação da Formação	Auto-avaliação de Centros Novas Oportunidades

Data	29 de outubro a 20 de dezembro de 2005
------	--

Organização de Formação	Célula 2000 – Consultoria para os Negócios, S.A.
Denominação da Formação	Inteligência Emocional ao Serviço da Formação
Classificação	Com Aproveitamento

Data	8,15,17,22,24,29 e 31 de março de 2004 (28 horas)
Organização de Formação	Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal – Núcleo Distrital de Braga
Denominação da Formação	Análise de Dados em <i>Statistical Program for Social Sciences</i> (SPSS)

Data	2 de julho a 31 de julho de 2001
Organização de Formação	Cenatex – Formação e Serviços, Lda
Denominação da Formação	Gestão e Resolução de Conflitos
Classificação	Bom Aproveitamento

Data	16 e 17 de julho de 2001 (12 horas)
Organização de Formação	ANEFA – Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos
Denominação da Formação	Coordenadores Pedagógicos e Mediadores de Cursos de Educação e Formação de Adultos

Data	18 de janeiro a 31 de março de 2000 (66 horas)
Organização de Formação	Associação Comercial de Braga
Denominação da Formação	Gestão de Recursos Humanos para Gestores Cód. 99FC4.2/2
Classificação Final	Bom

Data	19 de julho a 2 de dezembro de 1999 (200 horas)
Organização de Formação	Associação Comercial de Braga
Denominação da Formação	Formação de Formadores em Marketing para o Comércio
Qualificação atribuída	Formadora
Classificação Final	Muito Bom

Data	29 de julho de 1997 a 26 de janeiro de 1998
Organização de Formação	FDTI – Fundação para a Divulgação das Tecnologias da Informação; Instituto Português da Juventude

Denominação da Formação	Operador Informático em Ambiente Windows 95
Classificação Final	17 valores

Participação, em 1996, durante a segunda quinzena de Setembro, no Programa de Voluntariado organizado pelo GEPUM – Grupo de Estudantes de Psicologia da Universidade do Minho, na Casa de Saúde do Bom Jesus (Nogueiró – Braga).

4 – Certificação Profissional

Data	Desde 18 de janeiro de 2010
Organização Certificadora	Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP)
Denominação da Certificação	Certificação para o exercício da profissão
Certificação atribuída	Psicóloga Efetiva – Cédula Profissional nº 10553

Data	Desde 2006
Organização Certificadora	Instituto de Emprego e Formação Profissional
Denominação da Certificação	Certificado de Aptidão Profissional
Certificação atribuída	Certificado de Aptidão Profissional n.º EDF 21605/2000 DN

5 – Experiência Profissional

Data	Desde abril de 2010
Denominação do Empregador	Santa Casa da Misericórdia de Braga
Tipo de empresa/setor	Instituição Particular de Solidariedade Social
Função ocupada	Diretora Técnica dos lares D. Diogo de Sousa e Nevarte Gulbenkian (e do Lar N.ª Sr.ª da Misericórdia entre abril de 2010 e novembro de 2011)

Principais atividades e responsabilidades:

- Organizar o processo de candidatura e de admissão dos utentes, elaborando um relatório de avaliação inicial de requisitos do candidato;
- Atualizar a lista de espera;
- Organizar e manter atualizado o processo individual do utente;
- Proceder ao acolhimento dos utentes de forma a facilitar a sua integração;
- Aconselhar os utentes sobre assuntos sociais e questões afins, com o objetivo de ajudá-los a encontrar ou a otimizar os recursos que lhes permitam ultrapassar as dificuldades e atingir os seus objetivos;
- Estabelecer os contactos necessários com a Segurança Social, de forma a melhorar a

qualidade dos serviços prestados;

- Fazer o controlo de legislação, de normas e de documentos internos referentes à resposta social da terceira idade;
- Assumir a responsabilidade pela coordenação e supervisão dos recursos humanos;
- Promover reuniões de trabalho com os colaboradores, utentes e familiares, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal;
- Estabelecer os horários dos colaboradores de acordo com as necessidades da instituição e a legislação em vigor;
- Detetar as necessidades de formação dos colaboradores;
- Elaborar, com a colaboração de outros técnicos, o plano anual de atividades e de formação;
- Colaborar na elaboração e execução de atividades sócio educativas;
- Elaborar candidaturas a projetos;
- Supervisionar estágios curriculares e profissionais;
- Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;
- Verificar o preenchimento dos registos da qualidade;
- Fomentar e reforçar as relações entre utentes, familiares, amigos, voluntários e a comunidade em geral;
- Tomar conhecimento da saída dos utentes;
- Propor a contratação de recursos humanos sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- Propor a aquisição de equipamentos e de bens diversos destinados ao bom funcionamento do serviço (requisições a fornecedores).

Data	Novembro de 2008 a abril de 2010
Denominação do Empregador	Associação Industrial do Minho
Tipo de empresa/setor	Associação Empresarial
Função ocupada	Técnica de Diagnóstico e Encaminhamento (TDE) Profissional de RVCC (Reconhecimento, Validação, Certificação de Competências)
Principais atividades e responsabilidades de TDE:	
<ul style="list-style-type: none">• Proceder ao acolhimento (coordenando o trabalho do técnico administrativo);• Desenvolver e orientar as sessões de trabalho que permitam, em função do perfil de cada adulto, definir a resposta mais adequada à elevação do seu nível de qualificação;• Organizar o encaminhamento para as respostas educativas e formativas externas aos	

Centros Novas Oportunidades, articulando com as respetivas entidades formadoras, organismos e estruturas regionais competentes.

Principais atividades e responsabilidades do Profissional de RVCC (a Portaria n.º 370/2008, de 21 de maio, define as competências):

- Participar nas etapas de diagnóstico e de encaminhamento, sempre que tal se revele necessário;
- Acompanhar e apoiar os adultos na construção de portefólios reflexivos de aprendizagens, em estreita articulação com os formadores, através de metodologias biográficas especializadas, tais como o balanço de competências ou as histórias de vida;
- Conduzir, em articulação com os formadores, a identificação das necessidades de formação dos adultos ao longo do processo de reconhecimento e validação de competências, encaminhando-os para outras ofertas formativas, nomeadamente para cursos de educação e formação de adultos ou formações modulares, disponibilizadas por entidades formadoras externas ou para formação complementar, de carácter residual e realizada no próprio centro, após a validação de competências e a sua certificação;
- Dinamizar o trabalho dos formadores no âmbito dos processos de reconhecimento e validação de competências desenvolvidos;
- Organizar, conjuntamente com os elementos da equipa do centro que intervêm nos processos de reconhecimento, a validação e certificação de competências e, com o avaliador externo, os júris de certificação, participando nos mesmos.

Data	Até 2008 (desde 2000)
Tipo de empresa/setor	Empresas Privadas de Consultoria e Formação
Função ocupada	Formadora
Principais atividades e responsabilidades:	
<ul style="list-style-type: none">• Formadora em diversas entidades, ministrando mais de 700 horas de formação de ações do curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, nos módulos: O formador e o contexto em que se desenvolve a formação; simulação pedagógica inicial e final; teorias, fatores e processos de aprendizagem; métodos e técnicas pedagógicas; relação pedagógica, animação de grupos e percursos diferenciados de formação; definição e estruturação de objetivos de formação; avaliação da aprendizagem; acompanhamento e avaliação da formação; planificação da formação.• Formadora no âmbito do Programa Operacional Emprego Formação e Desenvolvimento Social (POEFDS) – Medida 5.3.1.1. – Projeto “Formar Amares”, no	

curso de Serviços Técnicos promovido pela Santa Casa da Misericórdia de Amares, no módulo “Desenvolvimento de Competências Individuais”, com 90 horas.

- Formadora no módulo “Entrevista de Seleção e Testes Psicotécnicos”, com a carga de 8 horas, no âmbito do Plano Anual de Formação Profissional da Empresa Bússola – Pesquisa de Mercado e Comunicação, Lda.

Data	Junho a dezembro de 2007
Tipo de empresa/setor	Santa Casa Misericórdia de São Tomé e Príncipe (União das Misericórdias Portuguesas)
Função ocupada	Técnica Superior de Psicologia
Principais atividades e responsabilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Intervenção comunitária, como voluntária no Projeto Integrado de Desenvolvimento Sociocomunitário do Distrito de Mé-Zochi, tendo como objetivo contribuir para a criação e fortalecimento de uma rede social alargada com vista ao apoio e dignificação da comunidade. Foram desenvolvidas atividades de apoio à rede de saúde básica infantil, promoção do sector educacional, apoio à inserção comunitária juvenil e promoção de emprego/inserção na vida ativa. No Centro Comunitário da Trindade, gerido pelos Missionários Claretianos, foi prestado apoio à população idosa e juvenil da cidade da Trindade, abrangendo cerca de 90 idosos em regime de centro de dia e de apoio domiciliário, uma cozinha e um refeitório. O apoio aos jovens centrou-se, essencialmente, no acesso a uma biblioteca, a um ciberespaço e na prática de atividades lúdico-desportivas. 	

Data	Junho a outubro de 2006
Denominação do Empregador	Centro Social e Paroquial de Fragoso (Barcelos)
Tipo de empresa/setor	Instituição Particular de Solidariedade Social
Função ocupada	Diretora Técnica (a tempo parcial)
Principais atividades e responsabilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir a instituição, assumindo a responsabilidade pela coordenação e supervisão dos recursos humanos das respostas sociais creche, centro de dia e serviço de apoio domiciliário. 	

Data	Fevereiro de 2004 a fevereiro de 2005
Tipo de empresa/setor	Câmara Municipal de Esposende (Novos Caminhos – Projeto de Luta Contra a Pobreza; Medida 5.1.2 do POEFDS – Programa Operacional de Emprego, Formação e

	Desenvolvimento Social)
Função ocupada	Técnica Superior de Psicologia
Principais atividades e responsabilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> Intervenção comunitária: Estabelecer parcerias com o tecido empresarial e outras instituições comunitárias para reinserção sócio profissional dos utentes; atendimento e acompanhamento no âmbito social e profissional, em articulação com os sistemas de ensino, mercado de trabalho, segurança social, no sentido de integrar e construir projetos de vida de todos os elementos da família (assegurando o acesso a recursos sociais necessários); promoção de competências pessoais e sociais (realização de sessões sócio educativas) – entre as multi problemáticas apresentadas por este público-alvo evidenciava-se aquelas ligadas ao consumo de álcool e de estupefacientes. 	

Data	Maior de 2000 a setembro de 2002
Tipo de empresa/setor	Empresa têxtil (Camilo Pinto, S. A. - Braga)
Função ocupada	Técnica Superior de Psicologia
Principais atividades e responsabilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> Responsável pelo Departamento de Gestão de Recurso Humanos: Análise e descrição de funções; planeamento da formação interna; recrutamento e seleção; elaboração do boletim informativo da empresa e responsável pela comunicação interna; colaboração na atualização do sistema de incentivos vigente na empresa; planeamento da gestão de carreiras; elaboração de documentação relativa à área de gestão de recursos humanos (como o manual do colaborador e o manual de acolhimento); articulação com o médico da medicina do trabalho; articulação direta com o responsável pelo processamento de salários; responsável por situações referentes ao direito laboral dos colaboradores e entidade patronal. 	

Data	Outubro de 2000 a maio de 2002
Tipo de empresa/setor	Câmara Municipal de Famalicão (TEIA – Projeto de Luta Contra a Pobreza)
Função ocupada	Técnica Superior de Psicologia
Principais atividades e responsabilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> Intervenção comunitária: Mobilizar e organizar os recursos da comunidade, no sentido de promover a cooperação e o parceria; estimular a participação ativa e o envolvimento da população no projeto em causa; desenvolver um conjunto de ações com vista a criar respostas favoráveis à melhoria do nível de vida e condição social das famílias. 	

6 – Aptidões e Competências Pessoais

Primeira Língua	Português		
Outras Línguas	Espanhol	Inglês	Francês
Compreensão escrita	Bom	Bom	Bom
Expressão escrita	Elementar	Elementar	Elementar
Expressão oral	Bom	Elementar	Elementar

7 – Aptidões e competências de organização e trabalho em equipa

2012 – Organização do seminário “Envelhecimento Ativo: Uma Geração de Todos com Todos. Uma Oportunidade Multifacetada”, promovido pela Santa Casa da Misericórdia de Braga, em 27 de junho, nas antigas instalações do Hospital de S. Marcos (Braga).

2012 – Moderadora do Painel II do seminário “Envelhecimento Ativo: Uma Geração de Todos com Todos. Uma Oportunidade Multifacetada”, organizado pela Santa Casa da Misericórdia de Braga, em 27 de junho.

2011 – Organização, em conjunto com a equipa técnica da Santa Casa da Misericórdia de Braga e o CLDS (Conselho Local de Desenvolvimento Social), da representação destas entidades na exposição relativa ao Ano Europeu do Voluntariado, realizada de 30 de setembro a 3 de outubro, no Parque de Exposições de Braga.

2011/2010 – Organização da exposição-venda de trabalhos concebidos pelos seniores das respostas sociais da terceira idade da Santa Casa da Misericórdia de Braga, que decorreu de 27 de dezembro a 7 de janeiro, na Junta de Freguesia da Cividade, em Braga.

1999 – Secretariado do IX Encontro Nacional da Associação Nacional de Professores de Língua Inglesa (ANPLI), que teve lugar em Braga, nos dias 28 e 29 de outubro.

8 – Publicações

Basto, S. (2012) – “Adeus Pantufas!”, Boletim Misericórdia de Braga, nº 12, Braga: Santa casa da Misericórdia de Braga, pp. 8/9.

Basto, S. (2010) – “A vida a compasso”, Boletim Misericórdia de Braga, nº 10, Braga: Santa casa da Misericórdia de Braga, pp.8.

Basto, S. (2010) – “Contrastes”, Boletim Misericórdia de Braga, nº 9, Braga: Santa Casa da Misericórdia de Braga, pp. 20/21.

Basto, S. (2006) – Guia de orientação escolar e profissional. Escola Básica Integrada de Forjães (Esposende).

9 – Comunicações

Basto, S. (2011) – *Voluntariado na Terceira Idade*, em sessão de formação dos voluntários do Projeto IDEIA+, do Contrato Local de Desenvolvimento Social (CLDS), em 8 de setembro, na Junta de Freguesia de Lamas, Braga.

Basto, S. (2011) – *Respostas Sociais da Santa Casa da Misericórdia de Braga*, na “Feira de Recursos e Respostas Sociais”, promovida pela Bragahabit – Empresa Municipal de Habitação de Braga no âmbito das Parcerias para a Regeneração de Braga, em 15 de setembro, no Parque de Exposições de Braga.

Basto, S. (2010) – *Consequências do envelhecimento biológico, psicológico e social*, na conferência “Diálogo sobre o Envelhecimento”, organizada pela Associação Cultural e Recreativa de Cabreiros, em 23 de outubro, na Escola EB 2,3 de Cabreiros, em Braga.

Basto, S. (2008) – *O Processo de Envelhecimento e as suas Implicações*, nas I Jornadas de Gerontologia Social (“Desafios Atuais da Gerontologia Social), promovidas pela Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Católica Portuguesa, em 29 de maio, em Braga.

Informação adicional: participação em diversos seminários, conferências e congressos.

Parte II – Descrição de atividades

De entre as atividades profissionais por nós desenvolvidas, e anteriormente apresentadas na descrição do percurso profissional, destacamos aqui as que foram realizadas nos últimos cinco anos (2008-2012), nos termos dos critérios estabelecidos para este Relatório. Fazemos, por isso, uma caracterização das organizações e das funções nelas exercidas, evidenciando as competências aplicadas no domínio da nossa formação de base – Psicologia Comunitária, Social e das Organizações.

1. Santa Casa da Misericórdia de Braga

1.1. Caracterização da organização

Exercemos, desde 2010, o cargo de Diretora Técnica na Santa Casa da Misericórdia de Braga (SCMB) - nos Lares Nevarte Gulbenkian e D. Diogo de Sousa (e no Lar N.ª Sr.ª da Misericórdia, entre abril de 2010 e novembro de 2011).

A SCMB é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que em 2013 completará 500 anos de existência. É uma irmandade cujos estatutos consagram três órgãos sociais: Assembleia Geral, Conselho Fiscal e Mesa Administrativa.

A instituição dispõe de um conjunto de respostas sociais para a terceira idade (Lar Nevarte Gulbenkian, Lar D. Diogo de Sousa, Lar e Centro de Dia N.ª Sr.ª da Misericórdia e SAD – Serviço de Apoio Domiciliário); infância (creche Rainha D. Leonor e creche Rainha Santa Isabel); farmácia social (Largo Carlos Amarante); duas cantinas sociais (Rua Abade da Loureira e Penso Santo Estevão) e Projeto IDEIA+ do CLDS (Contrato Local Desenvolvimento Social).

Os recursos humanos da SCMB totalizam 126 colaboradores que prestam serviço a 415 utentes, distribuídos pelas diferentes respostas sociais.

Para além das respostas sociais, a instituição é detentora de património religioso (Igreja da Misericórdia, Igreja de S. Marcos e Capela de S. Bento), artístico (Palacete do Raio) e construído (antigas instalações do hospital de S. Marcos).

1.2. Caracterização da função

A função de diretora técnica por nós desempenhada nos lares Nevarte Gulbenkian e D. Diogo de Sousa está descrita no Boletim do Trabalho e Emprego, 1ª série (Lisboa), Vol. 68, nº 47, de 22 de Dezembro de 2001 e pelo Guião Técnico do Instituto de Segurança Social (ISS).

No âmbito das nossas competências efetuamos - em articulação com os serviços administrativos e respetiva aprovação do Provedor -, a partir da lista de espera disponível, a triagem dos candidatos-utentes para a resposta social lar.

Na entrevista de admissão utilizamos técnicas para a avaliação global do candidato, incluindo um resumo da sua história de vida, aplicação da Escala de Barthel e MMS (*Mini-Mental State*), a fim de apurar se reúne os critérios de admissibilidade contemplados no regulamento interno da instituição. Nesta fase, o candidato é informado de todas as questões burocráticas, materiais e funcionais da instituição, incluindo a visita às instalações.

Uma vez admitido, o utente é acolhido na resposta social, efetuadas as apresentações e evidenciada toda a informação disponível e visível para a sua melhor integração e adaptação.

Para cada utente são organizados dois processos: o “*processo clínico do cliente*” e o “*processo individual do cliente*”. No primeiro constam a avaliação médica e de enfermagem e exames de diagnóstico. No segundo, toda a informação social do utente e respetivos documentos. Estes processos são organizados e atualizados ao longo do tempo pela equipa clínica e diretora técnica.

Os utentes são acompanhados e aconselhados sobre os recursos existentes para otimização do seu projeto de vida, nomeadamente nas questões relacionadas com a segurança social (caso do Complemento de Dependência) e a participação em atividades de carácter lúdico, ocupacional, recreativo, cultural e de estimulação cognitiva, entre outras.

A diretora técnica estabelece com os familiares dos utentes uma permanente comunicação sobre os assuntos com eles relacionados, exercendo competências de gestão de conflitos, bom relacionamento interpessoal e de negociação, sentido ético e respeito pelas diferenças culturais, de formação pessoal e opinião.

Essas mesmas competências são transmitidas às colaboradoras para que a diretora técnica sirva de modelo e ajude a criar uma “cultura institucional”.

A relação estabelecida entre a liderança e as colaboradoras torna-se fulcral para que se atinjam os objetivos de qualidade dos serviços prestados, tendo em conta, por exemplo, que na elaboração mensal dos “mapas de pessoal” a diretora técnica tem de atender à idiosincrasia das colaboradoras. É aplicada a legislação em vigor, tratando-se de laboração contínua por turnos.

A formação das colaboradoras é contemplada num plano anual de formação e atendendo às necessidades atuais. As ações são focalizadas em temáticas que melhorem as suas competências técnicas, relacionais, sociais e humanas. Podemos referir, a título de exemplo, a formação modular certificada financiada pelo Fundo Social Europeu, no âmbito do POPH (Programa Operacional Potencial Humano), ministrada em parceria com a Ceforcórdia (Centro de Formação Profissional da União das Misericórdias Portuguesas), que englobou três unidades de formação de curta duração, nas áreas do trabalho social e orientação; saúde da pessoa idosa – prevenção de problemas; primeiros socorros; ética e deontologia profissional. Outras ações foram desenvolvidas pela Associação

Portuguesa de Alzheimer, bem como por estagiários das Ciências da Saúde da Universidade do Minho e de Psicologia Clínica da Universidade Católica Portuguesa que efetuaram intervenções individual e de grupo - com um programa de reabilitação cognitiva, onde estimulam a concentração, memória e atenção e outros défices cognitivos; e promoveram ações de formação para os colaboradores e ações para a promoção da saúde e bem-estar dos utentes (diabetes, acidentes vasculares cerebrais, artrite reumatoide, doenças neuro degenerativas e perturbações psicológicas).

Estas ações resultam de um trabalho desenvolvido, na qualidade de diretora técnica, na supervisão de estágios curriculares e profissionais de alunos dos cursos de Ciências da Educação e Enfermagem da Universidade do Minho; de Psicologia Clínica e do Trabalho da Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Católica Portuguesa; Ciências da Nutrição da Faculdade de Medicina da Universidade do Porto; e Agentes de Geriatria de cursos EFA (Educação e Formação de Adultos). Supervisionamos ainda as atividades dos voluntários nos lares.

No âmbito das nossas funções, organizamos o seminário “Envelhecimento Ativo: Uma Geração de Todos com Todos. Uma Oportunidade Multifacetada” (27 junho de 2012); a exposição-venda de trabalhos concebidos pelos seniores das respostas sociais da terceira idade na Junta de Freguesia da Cidade; e a exposição relativa ao Ano Europeu do Voluntariado, em 2011, no Parque de Exposições de Braga. Participamos ainda em reuniões e eventos em representação da Santa Casa da Misericórdia de Braga.

2. Associação Industrial do Minho

2.1. Caracterização da organização¹

A Associação Industrial do Minho (AIMinho) é uma associação empresarial regional multi setorial. Criada em 1975 - a partir do Grémio das Indústrias Metalúrgicas e Metalomecânicas de Braga que fora fundado em 1956 - conta atualmente com cerca duas mil empresas associadas e apresenta-se com uma das principais organizações do género, integrando a União Empresarial da Região Norte (UERN) e do Conselho Geral da Confederação da Indústria Portuguesa (CIP). Os serviços que presta incluem assessoria jurídica, consultoria nas áreas laboral, fiscal e comercial, investimento estrangeiro, propriedade industrial e alvarás para a construção civil.

No domínio da formação profissional para empresários/quadros superiores e ativos das empresas, a AIMinho considera-se das maiores prestadoras de serviços na região. A associação está certificada pela norma da qualidade ISO 9001, pela DGERT (Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho) e DSQA (Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação) e é uma das nove instituições integrantes da rede europeia *Enterprise Europe Network*.

¹ Este ponto baseia-se em informação constante do *site* da Associação Industrial do Minho (<http://www.aiminho.pt/aiminho/menu/id/1/>), acedida em 6 de outubro de 2012.

O Centro Novas Oportunidades (CNO) da AIMinho disponibiliza às empresas e particulares da região mais-valias na área da formação e certificação, conferindo equivalência escolar até ao 12º ano a trabalhadores de empresas e particulares.

Este serviço é desenvolvido em parceria com a Agência Nacional para a Qualificação, sob a tutela do Ministério da Educação, e possibilita a adultos maiores de 18 anos, que não possuam a escolaridade mínima obrigatória mas detenham uma experiência de vida rica e diversificada, obter um diploma de equivalência escolar ao 4º, 6º, 9º ou 12º ano.

Criado em Dezembro do ano 2000, o CNO da AIMinho tem como público específico e privilegiado as empresas (empresários e ativos). A partir de 2003, o CNO passou a prestar igualmente os seus serviços ao público em geral.

O processo de Reconhecimento Validação e Certificação de Competências (RVCC) tanto é desenvolvido nas instalações do CNO, na sede da AIMinho, em Braga, como nas instalações das empresas ou outras entidades com quem é estabelecido um Protocolo de Parceria, em horário laboral ou pós-laboral, sendo um processo gratuito.

2.2. Caraterização da função

Tratando-se de uma associação empresarial os destinatários do Centro Novas Oportunidades (CNO) da Associação Industrial do Minho (AIM) foram, essencialmente, ativos das empresas – como a Agere, DST, Navarra, Perfil Norte e Serralharia O Setenta, entre outras - desenvolvendo-se os processos em itinerância. Também é de realçar o trabalho efetuado com juntas de freguesia ou associações locais como mediadores numa lógica de proximidade com as comunidades para elevar a sua escolaridade ou qualificação.

Desenvolvemos neste CNO duas funções distintas. Num primeiro momento a de Técnica de Diagnóstico e Encaminhamento (TDE) e num segundo a de profissional de Reconhecimento Validação e Certificação de Competências (RVCC).

TDE

Tendo como referência o Manual de Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico e Encaminhamento da Agência Nacional para a Qualificação (ANQ) definimos as etapas ou fases percorridas pelos candidatos, embora, ressalve-se, aquelas não sejam rígidas, dependendo das características e necessidades de cada adulto. Procuramos adequar uma resposta de qualificação escolar ou profissional ao seu perfil, com vista ao equilíbrio entre esta e as suas motivações, interesses, expectativas, desejos, grau de autonomia e, sobretudo, que seja realista para a sua concretização e condicente com o projeto de vida/profissional. Muitos adultos almejavam elevar as suas habilitações escolares numa lógica de gestão da carreira ou reconversão/promoção laboral.

No acolhimento transmitimos, numa sessão em grupo, toda a informação disponível sobre a iniciativa Novas Oportunidades e damos conta da diversidade de ofertas educativas e

formativas existentes no meio para obter a qualificação escolar e/ou profissional. É uma sessão em que a informação é divulgada quer em suporte informático quer em suporte papel (brochuras, *flyers* ou folhetos) e criado um espaço para esclarecimento de dúvidas colocadas pelos candidatos.

Na etapa de diagnóstico recolhemos informação do percurso de vida, escolar, formativo, social e profissional do adulto e suas motivações e expectativas para prosseguir os estudos e qual a trajetória a definir para alcançar este objetivo. Para tal são preenchidas diferentes fichas e efetuada a sua análise. Poderá realizar-se em uma ou duas sessões (individual e/ou em grupo) consoante as características, necessidades e ritmo de cada adulto.

Por último, na fase do encaminhamento, procedemos a uma negociação com o adulto, assente na análise efetuada ao seu perfil e apresentamos-lhe a oferta educativa/formativa que consideramos mais adequada. Quando o adulto é enviado para o processo de RVCC, este formaliza-se através da plataforma SIGO (Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa), dando-se assim início às sessões. Quando a oferta é externa ao centro, o adulto é inserido (inscrição e comprovativo da mesma) na modalidade educativa/formativa, tal como cursos nos EFA, na formação ao abrigo do Decreto-Lei nº 357/2007², no ensino recorrente e nos exames em escolas.

RVCC

Desempenhamos esta função para o nível básico, ou seja, intervimos junto de adultos que pretendiam obter equivalência escolar ao 6º ou 9º ano de escolaridade e o alcançariam através da evidência das suas competências-base adquiridas ao longo da vida. Esta informação constaria num PRA (portfólio reflexivo de aprendizagens) elaborado a partir de um conjunto de instrumentos de mediação.

As intervenções realizadas junto dos adultos, em grupo, para a atualização do portfólio e desenvolvimento de novos instrumentos que permitissem reconhecer as competências do referencial eram assentes numa dinâmica de grupo potenciadora de partilha de saberes e experiências e no relacionamento interpessoal.

Sempre que se justificava esta intervenção ocorria individualmente pois o ritmo, capacidade de autonomia e a própria lógica do processo RVCC assim o determinavam.

Os adultos que manifestavam dificuldades na demonstração - da sua história de vida e/ou percurso profissional - de competências nas áreas chave do referencial de nível básico eram aconselhados a frequentar formação complementar, para melhoria do seu processo e respetiva certificação.

Para a fase final do processo (certificação) era nossa incumbência, para além de todo o acompanhamento efetuado ao longo do tempo ao adulto na supervisão e organização do seu portfólio,

² O Decreto-Lei nº 357/2007, de 29 de outubro, define os procedimentos e as condições de acesso a modalidades especiais de conclusão do nível secundário de educação e respetiva certificação, por parte dos adultos com percursos formativos de nível secundário incompletos e desenvolvidos ao abrigo de planos de estudo extintos.

a orientação e preparação dos adultos para as sessões de júri, estabelecendo contactos com toda a equipa técnico-pedagógica e o avaliador externo.

Registávamos todas as sessões desenvolvidas na plataforma SIGO, com os devidos sumários, descritivos de todas as atividades e instrumentos aplicados e após a certificação eram trabalhados os PDP (Planos de Desenvolvimento Pessoal).

3. Elaboração de candidaturas a projetos

No decurso da nossa atividade profissional elaboramos várias candidaturas a projetos de âmbito nacional e europeu. Destacamos neste Relatório a candidatura aprovada e que executamos na EBI de Forjães e enunciamos outras candidaturas da nossa autoria.

3.1. Agrupamento Vertical de Escolas Terras do Baixo Neiva (EBI de Forjães – Esposende)

Na sequência da aprovação da candidatura à ação 01 - medida 1.4 “Programa de Orientação e Informação” do Programa de Desenvolvimento Educativo para Portugal-PRODEP III (III Quadro Comunitário de Apoio), estiveram em execução, no ano letivo 2005-2006, as atividades do projeto. De dez ações propostas, foram aprovadas sete. Este projeto visou, essencialmente, apoiar os alunos e respetivos agentes educacionais na construção de um projeto vocacional e de vida, aumentando o sucesso e a motivação académica e promovendo, simultaneamente, a diminuição do abandono escolar.

De março até junho de 2006 realizaram-se, todas as quartas-feiras à tarde, sessões de Orientação Escolar e Profissional (Ação 1). Tratou-se de uma ação dirigida aos alunos do 9º ano de escolaridade, destinada a apoiá-los na elaboração, planificação e tomada de decisão vocacional. Proporcionaram-se momentos de exploração do autoconhecimento e conhecimento do meio. Foram constituídos três grupos distribuídos por três horários, de forma que foi possível trabalhar com grupos pequenos, o que possibilitou uma intervenção mais personalizada e de maior proximidade e entreajuda. A necessidade de obter informação sobre a oferta educativa e formativa foi evidenciada pelos alunos e, quando colmatada, procurou-se um ajustamento entre os interesses, capacidades, competências, expectativas e aptidões de cada um e a oferta existente, sempre no sentido de uma tomada de decisão futura mais realista. Cada aluno organizou um dossiê pessoal e no final procedeu a uma reflexão sobre o seu conteúdo.

Ao longo deste período foram realizadas cinco visitas de estudo inseridas nas atividades de “exploração vocacional” (Ação 4). O contacto com as situações reais, a troca de experiências e a obtenção de informação *in locu* constituíram ingredientes essenciais na descoberta de si próprios e do meio. Assim, foram efetuadas deslocações à Escola Profissional de Esposende (Fão), Escola de Tecnologia e Gestão (Barcelos) e Escola Profissional de Santa Marta de Portuzelo (Viana do Castelo).

A 4ª Mostra da Universidade do Porto (Ciência, Ensino e Inovação) e o Pavilhão do Conhecimento (Ciência Viva) foram, por seu turno, dois espaços privilegiados pela Escola para a aquisição de informação e conhecimento por parte dos seus alunos.

No mês de junho foi realizada uma “Ação de Sensibilização/Informação na área da Orientação Vocacional”, dirigida aos pais/encarregados de educação dos alunos, em que se efetuou uma exposição (em *data-show*) da oferta educativa/formativa de Esposende e dos concelhos vizinhos e foram distribuídos panfletos informativos. Todavia, ao longo do tempo realizaram-se atendimentos a estes elementos fundamentais do processo educativo, utilizando a consultoria como modalidade de intervenção (Ação 2).

Inserida na atividade “As novas tecnologias na orientação vocacional” foram promovidas explorações *on-line* dos *sites* existentes sobre as Secundárias, escolas profissionais, instituto de emprego e outros organismos relacionados com a área da orientação escolar e profissional. Ainda neste âmbito realizou-se uma sessão informativa, personalizada e interativa, para a divulgação da oferta da Escola Secundária Alcaides de Faria aos alunos do 9º Ano, através do projeto *EspaçoInfo* (Ação 5).

A consultoria a professores/diretores de turma decorreu ao longo do tempo e visou apoiá-los na construção do projeto vocacional dos alunos. Foram promovidos vários momentos de reflexão sobre o percurso escolar e/ou formativo a adotar pelos alunos. Foi dado apoio, no final do ano letivo, na realização das matrículas (Ação 3).

No âmbito do projeto foi concetualizado e produzido um guia com conteúdos sobre os diferentes percursos formativos existentes e respetiva oferta local, para servir de referência aos alunos - com uma parte em aberto para permitir a sua atualização em cada ano letivo (Ação 6).

Essa mesma informação consta de um monólito amovível, acessível à comunidade em geral e escolar, com especial relevo para o Curso de Educação – Formação de “Operador de Informática” (percurso formativo), que funcionou na EBI de Forjães e fora aprovado na sequência da candidatura à medida 1.2 do PRODEP III.

A candidatura resultou da identificação de alunos com insucesso escolar ou em risco de abandono, em articulação com a Escola, e deveu-se ao empenho e intervenção da equipa técnica do Projeto “Aprender a Ser”.

Informalmente foram transmitidas algumas técnicas de procura de emprego, principalmente dirigidas aos alunos (poucos) que perspetivavam não prosseguir os estudos (Ação 9).

Esta iniciativa lançou as bases para futuras candidaturas, tendo em vista assegurar a continuidade do trabalho desenvolvido e, sobretudo, o incentivo para o prosseguimento dos estudos dos alunos menos motivados.

Os agentes educativos envolvidos empenharam-se na sinergia de esforços para manter no sistema os alunos mais problemáticos, procurando despertar o seu interesse com recurso a novas ferramentas no processo de ensino-aprendizagem.

As duas candidaturas (medidas 1.2 e 1.4 do PRODEP III) foram pioneiras num processo nunca acabado de qualificar mais a Escola. Seguiu-se-lhes a elaboração de uma candidatura financeira à medida 6.11 (Programas Integrados de Promoção do Sucesso Educativo) do Eixo 6 – Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social, do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN).

Demos, também, consultoria na realização da candidatura à DREN (Direção Regional de Educação do Norte) de PCA (Percurso Curricular Alternativo); bem como na candidatura ao curso CEF (Curso de Educação e Formação de Jovens – Operador de Informática), que foram aprovadas financeiramente e às quais demos acompanhamento no decurso da sua execução.

Naquele âmbito, efetuamos contactos no terreno – com empresas do concelho de Esposende - para a integração dos alunos em estágios num contexto real de trabalho.

3.2. Outros projetos

2012 - Elaboração de candidatura da Santa Casa da Misericórdia de Braga ao prémio da Fundação Manuel António da Mota.

2008 – Elaboração de candidatura da Associação de Pais do Agrupamento de Escolas de Palmeira a cursos EFA (Educação e Formação de Adultos) do Eixo 2 do POPH (Programa Operacional Potencial Humano) do QREN (Quadro de Referência Estratégico Nacional).

2006 – Elaboração de candidatura da Associação de Pais do Agrupamento de Escolas de Palmeira ao Programa Escolhas 2ª Geração (Câmara Municipal de Braga).

4. Formadora

Como formadora em vários cursos transmitimos conhecimentos em diferentes domínios saber-saber; saber-fazer e saber-ser/estar e, enquanto modelo de aprendizagem, dotamos os formandos de competências técnicas, pedagógicas e relacionais.

As atividades profissionais aqui descritas evidenciam a prática de um conjunto de competências-chave. No plano do profissionalismo e comportamento ético, destacam-se os casos das avaliações e diagnósticos efetuados tanto a idosos candidatos à integração na resposta social lar (escala de Barthel e MMS), como aos candidatos aos cursos de educação e formação de adultos (referencial das áreas de competências-chave da Agência Nacional de Qualificações, registos biográficos e documentação elaborada pelo equipa técnico-pedagógica do CNO). Promovemos a aprendizagem e o desenvolvimento pessoal dos utentes e/ou colaboradores das instituições supracitadas, recorrendo a um

nível de linguagem apropriado aos diferentes públicos. Já anteriormente, em São Tomé e Príncipe, havíamos experienciado, de uma forma particular, a sensibilidade social e intercultural, atendendo às diferenças culturais. Em todas as situações ajudamos a criar um espírito de grupo e trabalhamos em equipas multidisciplinares, além de termos necessidade permanentes de atualizar conhecimentos e informação inerentes às funções desempenhadas, bem como para projetar, implementar e avaliar intervenções e programas destinados ao público-alvo.

Parte III – Reflexão crítica

A nossa formação em Psicologia - na especialização Comunitária, Social e das Organizações - habilita-nos ao exercício da função de Direção Técnica de um equipamento social que pode ser assumida por profissionais com formação de base na área das ciências sociais e humanas.

Pela nossa experiência na direção técnica de três lares de idosos, consideramos que o desempenho do cargo por psicólogos das organizações e do trabalho é benéfico tanto do ponto de vista institucional como dos utentes, sendo os conhecimentos académicos relevantes para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

A prossecução desses objetivos é facilitada quando experienciamos o apoio da liderança institucional e esta valoriza e alenta a ação técnica. É que não raras vezes exercemos uma consultoria organizacional junto dos poderes de gestão e obtemos *feedback* acerca dos projetos que pretendemos implementar e daqueles que apresentam limitações para a sua execução. Relevamos as reuniões com a provedoria, mesa administrativa e direção de recursos humanos para o debate de ideias, explanação de problemas e propostas de soluções para os mesmos.

A interligação entre os diferentes corpos da instituição é fundamental para a criação e assimilação de uma cultura institucional que não seja imposta, mas sim compreendida e aceite pelos seus agentes. A vida num lar é suficientemente complexa para que *o modus operandi* fique ao critério de cada um, sem referências coletivas ou institucionais. Por isso somos favoráveis à existência de uma certificação para a qualidade, enquanto instrumento facilitador de procedimentos técnicos, o que não é impeditivo que numa fase intermédia se adotem os requisitos de um *manual de boas práticas*.

Para além da questão técnica temos, enquanto psicóloga das organizações, que gerir uma panóplia de relações humanas. Servimos muitas vezes de vaso comunicante entre os interesses institucionais e os interesses dos utentes, familiares e colaboradores. Temos de ser mediadores de conflitos latentes e declarados e de exercer uma permanente pedagogia relacional e humana.

A qualificação dos recursos humanos é fundamental no funcionamento da organização. A nossa experiência profissional num centro de Novas Oportunidades deu-nos essa consciência e a atividade desenvolvida na gestão de recursos humanos veio comprová-lo.

Não basta a um colaborador o saber fazer técnico para que a sua tarefa seja satisfatória. Quando se lida com utentes que, fruto da evolução do país ao nível da alfabetização e da escolaridade, são mais exigentes do ponto de vista humano e intelectual, é desejável uma adequada preparação dos colaboradores também nesse plano. Por isso, no nosso desempenho profissional, não deixamos de informalmente sensibilizar os recursos humanos para a importância das qualificações académicas e

profissionais, incentivando os quadros mais antigos a certificar as suas competências num centro de Novas Oportunidades – tendo, nalguns casos, a nossa persuasão surtido efeito.

Somos testemunhas do impacto positivo, tanto do ponto de vista pessoal como profissional, que essa certificação provoca. Além de reparar injustiças geradas por percursos escolares muitas vezes interrompidos por vicissitudes de natureza familiar e material, o reconhecimento de competências aumenta a autoconfiança dos seus titulares, tanto junto dos descendentes – por norma mais qualificados academicamente – como junto dos pares e superiores hierárquicos, com evidentes benefícios pessoais e profissionais.

Pelas razões aventadas, e sem pôr em causa a necessidade de correções e ajustamentos no programa Novas Oportunidades, somos particularmente favoráveis à existência de um sistema nacional de reconhecimento e certificação de competências, a exemplo, de resto, daquilo que é prática noutros países da União Europeia.

A formação profissional, seja ela prévia ao exercício de funções, seja conferida pela organização ou contínua, é outra necessidade evidenciada pela nossa experiência, tanto enquanto gestora de recursos humanos como enquanto formadora.

A atividade exercida no âmbito de uma associação empresarial e a de formadora pôs-nos em contacto com a realidade do tecido económico regional. Tanto empresários como trabalhadores reconhecem, de uma maneira geral, que o sucesso das organizações depende, para além da gestão, da qualificação dos recursos humanos. Trata-se de um investimento reprodutivo que é benéfico para o trabalhador e para a empresa e, visto de uma forma mais geral, para a economia do país.

Também neste âmbito nos deparamos com situações de desânimo, com expressões de que “não vale a pena o sacrifício”. A nossa formação no domínio científico da Psicologia foi particularmente útil para lidar com este tipo de situações e recuperar para a formação e a qualificação os mais refratários e os menos colaborantes.

Os conhecimentos adquiridos no âmbito da Psicologia Comunitária e Social também nos foram particularmente úteis nos projetos em que participamos de luta contra a pobreza, nas autarquias de Famalicão e de Esposende, e no projeto de intervenção comunitária, em São Tomé e Príncipe.

Temos consciência de que os conhecimentos teóricos não são por si só suficientes para um bom desempenho profissional. O empreendedorismo e o espírito de iniciativa não se aprendem mas cultivam-se e transportam-se para as organizações. É isso que temos procurado fazer ao longo da nossa vida profissional. Uma prova disso são os diferentes projetos que por nossa iniciativa ou integrando equipas temos vindo a elaborar e a executar quando aprovados.

O nosso percurso profissional está indelevelmente ligado à nossa formação académica e tem-nos permitido levar à prática os conhecimentos adquiridos em sede universitária. Tanto na direção técnica de lares de idosos, como na formação profissional e na certificação de competências ou na elaboração e na participação em projetos, a Psicologia na sua vertente Comunitária, Social e das Organizações foi exercida de uma forma transversal.

Um sublinhado final para as dificuldades com que a nossa tarefa por vezes se depara, fruto de incompreensões, como aquela de que o Psicólogo tem que ser capaz de resolver tudo o que se relaciona com o comportamento humano, mesmo no âmbito clínico, sem atender à sua especialização. Consideramos que a criação da Ordem dos Psicólogos representa um salto qualitativo no reconhecimento da nossa especialidade, além de criar um quadro ético que nos salvaguarda no exercício da atividade profissional.

Referências documentais

- Decreto-Lei nº 357/2007, de 29 de outubro (Educação de adultos).
- Portaria nº 370/2008, de 21 de maio (Profissional de RVCC).
- Boletim do Trabalho e Emprego, nº 47, 1ª série, 22 de Dezembro de 2001 (Função de Diretora Técnica).