

CASE STUDY

Formação contínua e desenvolvimento de TalentUs

Formação contínua e desenvolvimento de TalentUs



Com o objetivo de criar uma nova cultura de aprendizagem e promover o crescimento contínuo dos seus colaboradores, o Turismo de Portugal lançou, no final de 2021, a Academia Turismo de Portugal TalentUs, uma plataforma digital e integrada de formação, construída em parceria com o ISQe.

Esta nova ferramenta tecnológica dá suporte à totalidade da formação, presencial e à distância, e permite a valorização contínua e desenvolvimento de competências e talentos. A Academia destina-se em exclusivo aos colaboradores do Turismo de Portugal, Escolas de Turismo e Serviços de Inspeção dos Jogos, mas também à rede internacional de Equipas de Turismo, num total de 750 colaboradores.

Através de uma oferta formativa de incremento da literacia digital, acesso a conteúdos de *microlearning* para autoformação e promoção de comunidades e partilha de experiências e conhecimento, toda a aprendizagem, presencial e em *e-learning*, passa a ser gerida de forma integrada na TalentUs.

A grande dispersão geográfica dos nossos serviços, entre 12 Escolas de Hotelaria e Turismo e Equipas presentes em 25 mercados emissores de turismo, para além da necessidade de formar mais colaboradores e proporcionar novas formas de aprendizagem, estiveram na base para a adoção de uma nova plataforma tecnológica de formação. O tempo excessivo e peso das tarefas administrativas na gestão da formação, para além da inexistência de um espaço centralizado e rápido para o acesso a conteúdos de formação, histórico e progresso do formando, também foram necessidades assinaladas para a procura deste tipo de solução.

Implementação e desafios do TalentUs

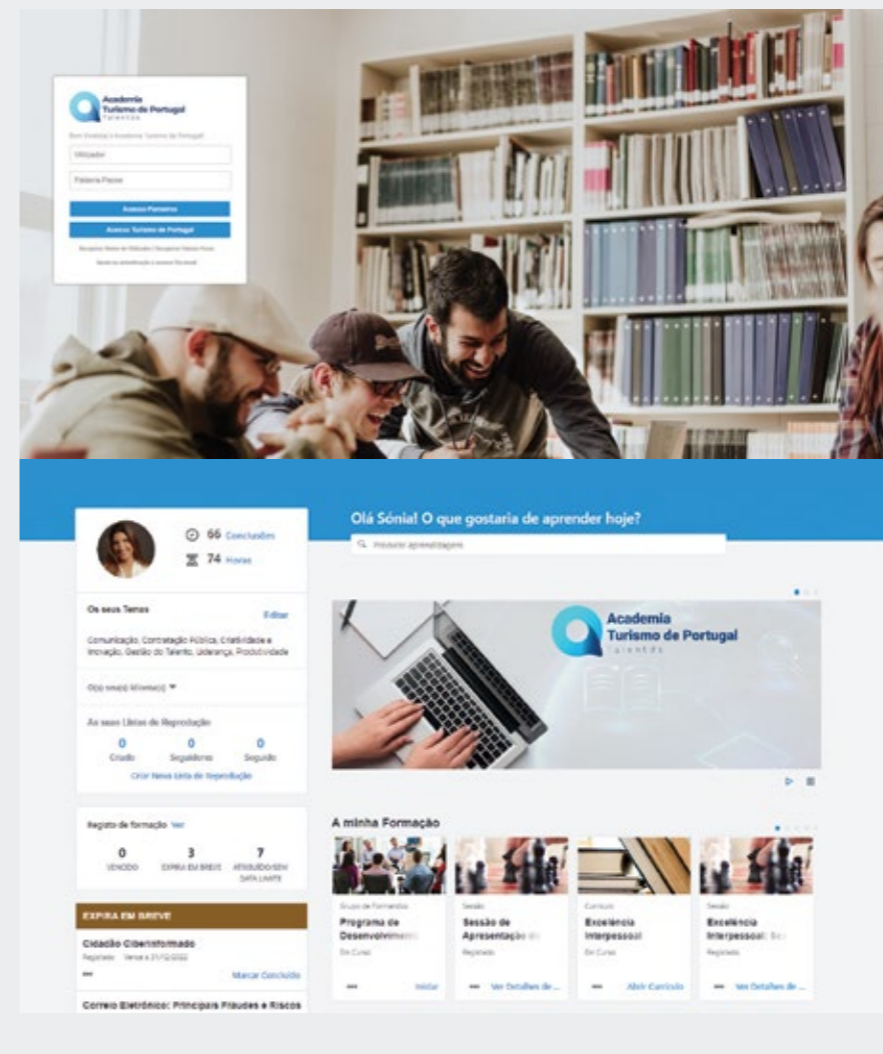
Desde o seu financiamento à implementação, o projeto compreendeu sete fases: Kick Off (Janeiro 2021), Discovery, Build Prototype, Proof concept, Testing, Go live (outubro 2021) - Pilot and Monitor e fecho do projeto.

Não ficarmos “agarrados” a processos passados, ou à forma como foi feito até agora e o medo de não se adaptar aos novos processos, principalmente para aqueles que não têm familiaridade com ferramentas digitais, foram os principais desafios deste projeto.

Toda a implementação e desenvolvimento da solução foi levada a cabo pela Direção de Recursos Humanos do Turismo de Portugal, com o acompanhamento e *feedback* dos Departamentos de Inovação e Gestão de Projetos e Tecnologias e Sistemas de Informação do Instituto. A Equipa do ISQe acompanhou a implementação nas diferentes fases e foi muito importante para o plano de gestão da mudança que pretendíamos implementar.

Do ISQe destacamos o conhecimento do produto (funcionalidades da Cornerstone), a comunicação efetiva, a sugestão de soluções e a preocupação constante com a Segurança da Informação do Cliente, através de métodos de trabalho nos projetos/tarefas desenvolvidas.

Atualmente, continuamos a contar com uma equipa do ISQe pronta para atender a todas as necessidades de suporte ou responder a dúvidas dos administradores, além de oferecer assistência técnica para as ocorrências da plataforma. Este suporte tem sido fundamental para a equipa de administradores da plataforma Cornerstone que não tinha qualquer conhecimento sobre gestão das mesmas.



Avaliação da formação

No final de cada ação, o formando poderá ser avaliado em função do seu aproveitamento. Esta avaliação dependerá do tipo de formação ministrada e dos objetivos pretendidos com a ação de formação. No entanto, para além da assiduidade (o formando deverá participar em, pelo menos, 95% da carga horária total do curso), a importância da avaliação da formação surge de dois grandes fatores: da necessidade de se conhecer resultados, comparar desempenhos e estabelecer competências; e da necessidade de estabelecer objetivos que sirvam de parâmetros para analisar os resultados.

Resultados obtidos e objetivos para o futuro

Em 2021, as ações de formação abrangeram cerca de 63% dos colaboradores. Mais especificamente 1139 formandos, já que um colaborador pode frequentar mais do que uma ação de formação. É importante dar nota que a Academia Turismo de Portugal TalentUs foi lançada em novembro de 2021, pelo que estimamos em 2022 aumentar esse número de formandos e horas de formação em 25%.

Os colaboradores do Turismo de Portugal tiveram acesso, em 2021, a mais de 12 mil horas de formação, e a um total de 245 cursos: *e-learning*, *microlearning* e presenciais promovidos pela Academia TalentUs.

O Turismo de Portugal tem como objetivo estratégico para os próximos anos conseguir formar mais colaboradores e prepará-los para responder melhor às necessidades do setor, atuais e do futuro, e, sempre que possível, para implementar melhorias que contribuam para a sua evolução dentro do instituto. Interessa-nos captar e desenvolver talento, retendo as pessoas com valor. Pretendemos que a Academia Turismo de Portugal TalentUS incuta o dinamismo necessário à aprendizagem e ao mesmo tempo contribua para a partilha de experiências e conhecimento de todos com a organização. Pretendemos também que os nossos colaboradores sejam curiosos e proativos na procura do conhecimento e, por esse motivo, continuaremos a disponibilizar na Academia conteúdos livres e acessíveis a todos.

Áreas de formação e modelos

As áreas de formação disponíveis no catálogo de formação consideram desde Liderança, Criatividade e Inovação, Línguas, até Gestão Financeira e Saúde, Segurança e Bem-Estar.

Em 2021, o modelo de formação estava fundamentalmente no *Microlearning* (45%) e *E-learning* (30%) com uma parcela em regime presencial (25%). Acreditamos que a incorporação de toda a formação (*e-learning*, presencial e *microlearning*) num único espaço vai facilitar a aprendizagem dos colaboradores, permitindo que sejam eles também os agentes ativos da construção da sua formação/aprendizagem com acesso ilimitado a todo o *know-how* do Turismo de Portugal.



Sónia Silva

Chefe de Equipa Multidisciplinar, Capacitação Digital, Direção de Recursos Humanos do Turismo de Portugal