

4 de outubro de 2022

Estudo das Necessidades de Formação

Empresas beneficiárias de medidas de
apoio à contratação



**DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO
PROFISSIONAL E EMPREGO**

Ana Rita Ferreira
Maria Conceição Melo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

Índice

Enquadramento	3
Inquérito.....	3
Caracterização Geral da Amostra.....	4
1.1. Área de formação pretendida	6
1.2. Distribuição temporal das necessidades de formação	11
1.3. Número de horas e modalidade da formação	14
Conclusão	17
Anexos	19



Índice de Figuras

Figura 1 - Distribuição das empresas/entidades, por ilha	5
Figura 2 - Distribuição do n.º de respostas e trabalhadores por ilha e concelho	5
Figura 3 - Distribuição percentual das empresas/entidades, por área de atividade	6
Figura 4 - Distribuição das manifestações de interesse em formação	7
Figura 5 - Distribuição das manifestações de interesse em formação, na Ilha de São Miguel.....	8
Figura 6 - Distribuição das manifestações de interesse em formação, na Ilha Terceira	9
Figura 7 - Distribuição das manifestações de interesse em formação, na Ilha do Faial	10
Figura 8 - Distribuição das manifestações de interesse em formação, na Ilha do Pico.....	10
Figura 9 - Distribuição das manifestações de interesse em formação, na Ilha de São Jorge	11
Figura 10 - Meses de preferência, das entidades, para formação dos trabalhadores	12
Figura 11 - Meses de preferência, das entidades, para formação dos trabalhadores por área de atividade.....	13
Figura 12 - Duração anual total da formação ou formações pretendidas.....	14
Figura 13 - N.º de horas de formação anual pelo n.º de trabalhadores	14
Figura 14 - Preferência de local para ministrar a formação	15
Figura 15 - No caso de resposta “online” ou “indiferente”, a entidade possuiu meios técnicos para ministrar a formação.....	15
Figura 16 - Horário mais adequado para a formação	16
Figura 17 - N.º de dias, por semana, mais adequado para ser ministrada a formação	16



Enquadramento

À Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego (DRQPE) compete a missão de coadjuvar a Secretária Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego na enunciação e concretização de políticas de qualificação, formação, emprego e trabalho, acompanhando a execução das medidas delas decorrentes.

A missão da DRQPE centra-se em encontrar soluções eficazes, face aos desafios da qualificação dos recursos e de promoção da empregabilidade dos açorianos, com reflexos no aumento da competitividade das empresas, contribuindo para o desenvolvimento económico e social da Região Autónoma dos Açores.

Todas as ações governativas para a qualificação e emprego nos Açores visam o acompanhamento das pessoas desempregadas, promovendo a sua qualificação e formação, fomentando o emprego e a estabilidade laboral e, por último, o diálogo social e sensibilização dos parceiros sociais para a necessidade de dinamizar a negociação coletiva. Para a concretização desta missão, dispõe de verbas previstas no Orçamento Regional, transferências do estado e verbas comunitárias, ao abrigo do Fundo Social Europeu (FSE), principal instrumento financeiro da União Europeia (EU) de investimento nas pessoas.

Neste sentido foi realizado um estudo, com recurso a um inquérito, às necessidades de formação das entidades empregadoras, que submeteram candidaturas às medidas CONTRATAR +, CONVERTER e TURIS.ESTÁVEL, nas suas vertentes Contratação e Conversão, que preveem apoios diferenciados às entidades que ministrem formação aos trabalhadores apoiados. O inquérito foi dirigido às empresas/entidades empregadoras que pretendem proporcionar formação aos seus trabalhadores, apoiados ou não pelas medidas referidas.

Inquérito

No inquérito remetido à entidade empregadora foram questionados alguns pontos considerados importantes para definir o tipo de formações pretendidas, o tempo de formação, altura do ano e local adequado para ministrar as formações. O inquérito dividiu-se nos tópicos identificados:

- Área atividade da empresa;
- Local de Trabalho;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

- Concelho;
- Medidas de apoio à contratação que as entidades estão a beneficiar;
- Identificação das áreas de formação pretendidas, as entidades nesta questão tinham a hipótese de selecionar diversas áreas de formação;
- O número de trabalhadores que preveem que realize formação;
- Identificação do número de meses que são considerados os mais adequados para ministrar a formação;
- Identificação da duração anual das formações pretendidas;
- Identificar a forma como pretendem que seja ministrada a formação;
- Se a entidade dispõe de meios técnicos para ministrar formação de forma online;
- O horário da formação que consideram mais adequado;
- E o número de dias por semana que consideram adequado para ministrar formação.

O estudo agora apresentado foi efetuado com base nos resultados obtidos às questões identificadas, sendo possível retirar algumas informações e conclusões que serão transcritas ao longo do documento.

Caracterização Geral da Amostra

A amostra deste estudo foi constituída por 443 empresas/entidades empregadoras com estabelecimento na Região Autónoma dos Açores. Do total da amostra responderam ao inquérito 119 entidades, correspondente a um número total de 895 trabalhadores.

As respostas obtidas distribuem-se geograficamente da seguinte forma: 70 são da ilha de São Miguel; 18 são da ilha de Terceira; 9 estão localizadas na ilha do Pico; outras 9 são da ilha do Faial; 6 responderam da ilha de São Jorge; 5 estão sediadas na ilha de Santa Maria e 2 são da ilha da Graciosa. Neste estudo não estão contempladas as ilhas das Flores e Corvo, por não haver candidaturas apresentados por empresários das mesmas.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

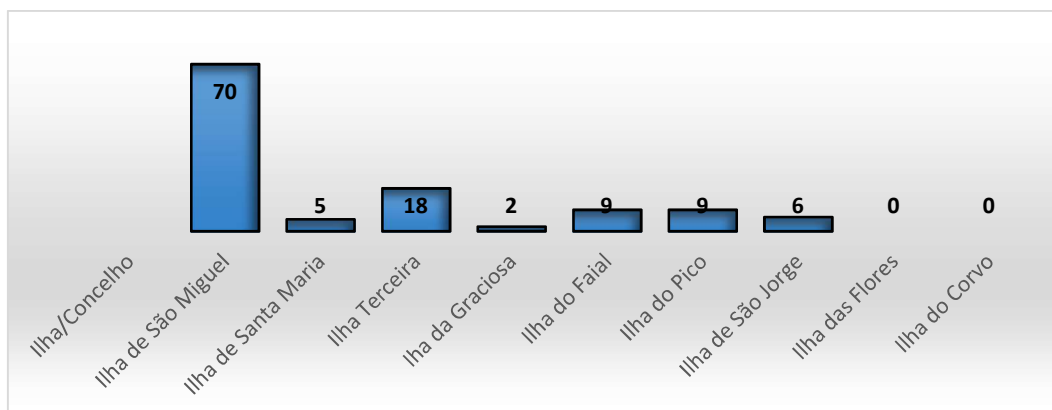


Figura 1 - Distribuição das empresas/entidades, por ilha

No que se refere ao número de trabalhadores que irão ser abrangidos pela formação, a tabela abaixo mostra a sua distribuição por ilha e concelho, sendo possível verificar uma maior concentração nas ilhas de São Miguel, Terceira e Pico.

Ilha/Concelho	N.º Respostas	N.º Trabalhadores
Ilha da Graciosa	2	3
Santa Cruz da Graciosa	2	3
Ilha de Santa Maria	5	35
Vila do Porto	5	35
Ilha de São Jorge	6	37
Velas	5	35
Calheta	1	2
Ilha de São Miguel	70	610
Lagoa	6	29
Nordeste	2	54
Ponta Delgada	53	450
Povoação	3	27
Ribeira Grande	4	28
Vila Franca do Campo	2	22
Ilha do Faial	9	39
Horta	9	39
Ilha do Pico	9	73
Madalena	6	70
São Roque do Pico	3	3
Ilha Terceira	18	98
Angra do Heroísmo	11	65
Praia da Vitória	7	33
Total	119	895

Figura 2 - Distribuição do n.º de respostas e trabalhadores por ilha e concelho



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

No inquérito questionou-se a área de atividade da empresa, de acordo com as áreas de atividade definidas no Regulamento do FORM.AÇORES. Verifica-se que o maior número de respostas são de áreas de atividade ligadas ao setor do turismo, de onde se destaca a área de Hotelaria e Restauração que engloba mais de um terço das entidades que responderam (34%).

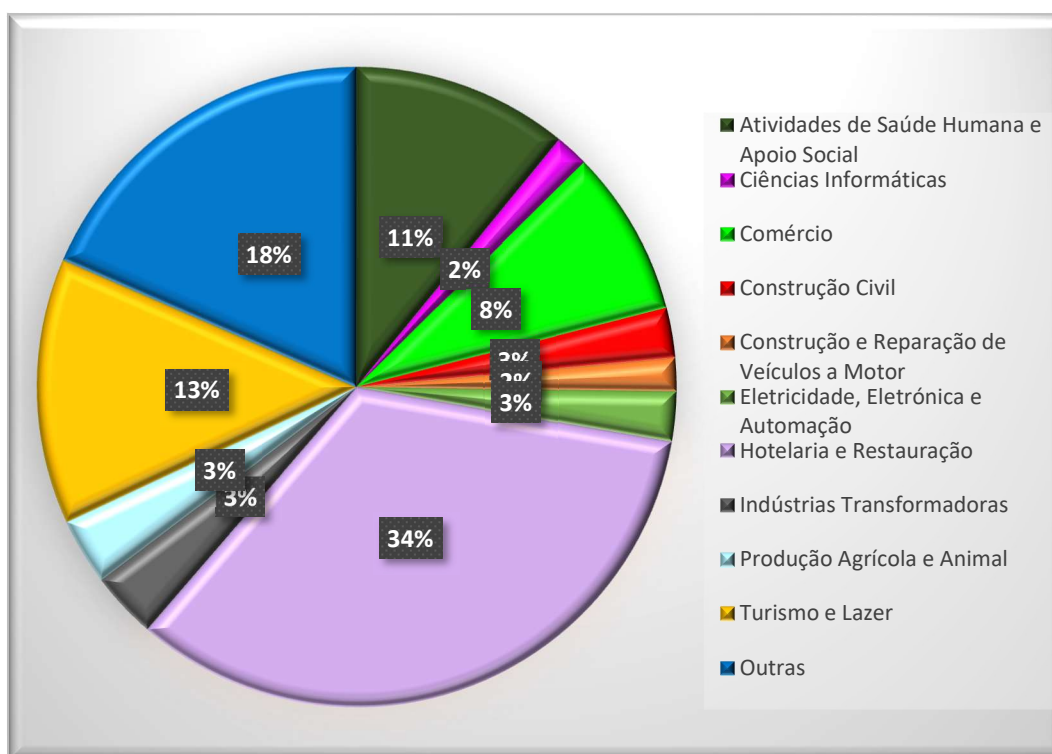


Figura 3 - Distribuição percentual das empresas/entidades, por área de atividade

Na tabela disponível no anexo 1 é possível verificar as áreas de atividades das empresas inquiridas por concelho.

1.1. Área de formação pretendida

Neste âmbito, foi facultada aos inquiridos uma lista de 77 unidades de formação de curta duração (UFCD), com a natureza mais transversal possível, atendendo às profissões correspondentes aos postos de trabalho apoiados pelas medidas de apoio à contratação.

Das respostas obtidas, constata-se que 64,25% das empresas concentra a sua escolha em 25 UFCD, em que cada uma delas regista 13 ou mais empresas com interesse em formar os seus trabalhadores.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

As áreas de formação mais escolhidas destinam-se essencialmente às áreas de atividade ligadas ao turismo e restauração, existindo algumas mais generalistas que abrangem todas as áreas de atividade.

UFCD	Designação	N.º Horas Formação	Total de respostas
704	Atendimento - técnicas de comunicação	25	50
349	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25	37
3483	Imagem pessoal e comunicação com o cliente	50	29
7842	Técnicas de atendimento	50	29
5897	Atendimento e venda presencial	25	26
3299	Cozinha - organização e funcionamento	50	25
3438	Acolhimento e check-in dos clientes	25	25
3495	Assistência ao cliente	25	24
10785	Publicidade nas redes sociais	25	23
7851	Aprovisionamento, logística e gestão de stocks	50	22
355	Fidelização de clientes	25	20
7731	Higiene e segurança alimentar na restauração	25	20
8298	Cozinha criativa	25	20
4365	Técnicas de venda	25	19
354	Língua inglesa - atendimento	50	18
8213	Conduta profissional na restauração	25	18
8211	Higiene e segurança no trabalho na restauração	25	17
CLC_LEC_1	Língua estrangeira - continuação - inglês	50	17
4674	Cozinhas do mundo	50	16
8258	Novas tendências da cozinha	25	16
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25	15
3448	Gestão de reclamações - hotelaria	25	15
CLC_LEI_1	Língua estrangeira - iniciação - inglês	50	14
8283	Organização da cozinha	25	13
8352	Novas tendências na restauração	25	13

Figura 4 - Distribuição das manifestações de interesse em formação

Constata-se ainda que todos os Concelhos, com registo de respostas, encontram-se representados nessas 25 formações com peso mais relevante, conforme se pode verificar no anexo 2 que contém o detalhe da distribuição das intenções de formação manifestadas nas 119 respostas ao inquérito.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

De igual modo, pode ser verificada, nos gráficos seguintes, a distribuição das principais necessidades de formação por ilha.

As entidades escolheram as áreas identificadas como sendo as de maior interesse para ministrar formação aos seus trabalhadores, com a seguinte distribuição por ilha:

ILHA DE S. MIGUEL

As 517 manifestações de interesse em formação, abrangeram as 77 UFCD disponíveis no inquérito, sendo as mais consideradas mais relevantes pelas empresas as identificadas na figura 5, tais como as áreas de atendimento-técnicas de comunicação, com 30 respostas, seguindo-se o Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho – Conceitos básicos, com 25 respostas e a área de cozinha, com 19 respostas no total.



Figura 5 - Distribuição das manifestações de interesse em formação, na Ilha de São Miguel

ILHA TERCEIRA

Nesta Ilha, as 104 manifestações de interesse recaíram em 46 UFCD, sendo as mais seleccionadas as identificadas na figura 6, com predominância para a formação em atendimento-técnicas de comunicação, com 10 respostas, seguindo-se a formação de técnicas de atendimento, com 8



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

respostas, as áreas de atendimento e venda presencial e imagem pessoal e comunicação com o cliente, que reúnem ambas 5 respostas por parte de entidades.

Na ilha Terceira as formações mais pretendidas estão diretamente relacionadas com o serviço ao cliente focando-se no atendimento e comunicação.

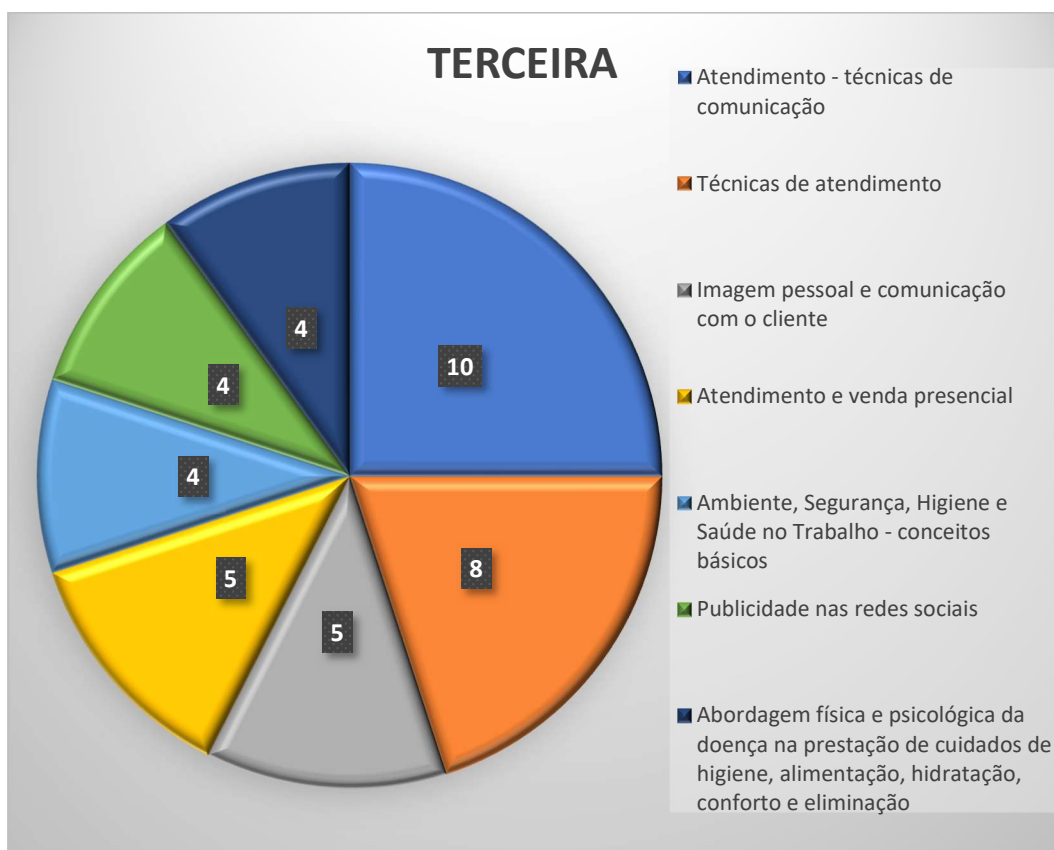


Figura 6 - Distribuição das manifestações de interesse em formação, na Ilha Terceira

ILHA DO FAIAL

Os empresários desta ilha apresentaram 68 manifestações de interesse na formação, distribuídas por 38 UFCD, constando as mais relevantes na figura 7.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

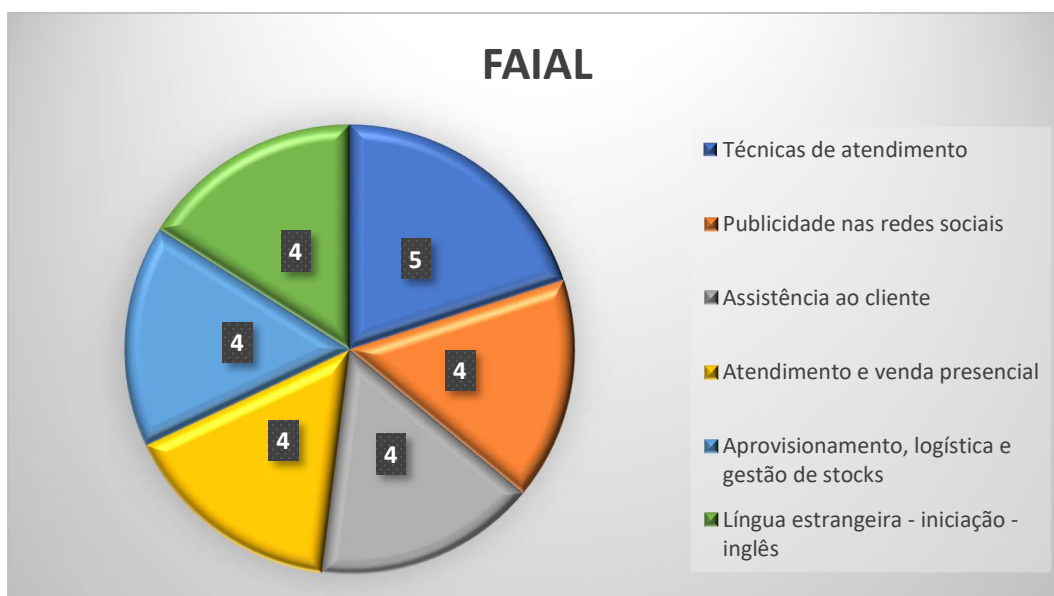


Figura 7 - Distribuição das manifestações de interesse em formação, na Ilha do Faial

ILHA DO PICO

Na ilha do Pico foram apresentadas 48 respostas respeitantes a 29 UFCD selecionadas, sendo consideradas como mais relevantes as identificadas na figura 8.

Esta é das únicas ilhas a não ser considerada como prioritária a formação na área de atendimento, tendo sido identificadas outras áreas, tais como Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho – Conceitos básicos, cozinha e acolhimento e check-in.

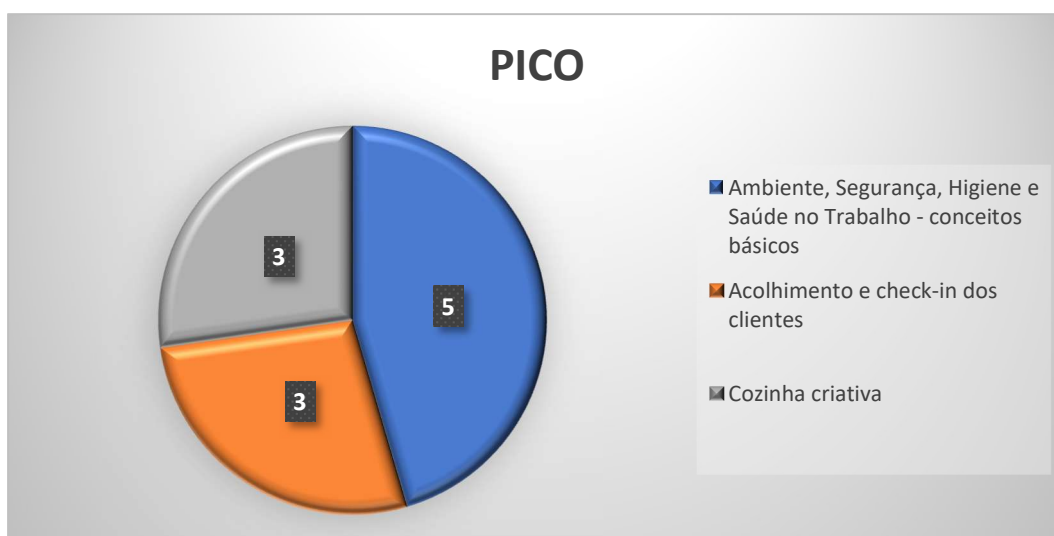


Figura 8 - Distribuição das manifestações de interesse em formação, na Ilha do Pico



ILHA DE S. JORGE

Em São Jorge, as 90 manifestações de interesse em formação recaem em 51 UFCD, sendo que, em 26 apenas é apresentada uma resposta. Conforme se pode constatar da figura 9, as áreas de publicidade nas redes sociais, acolhimento e check-in dos clientes e higiene e segurança alimentar na restauração, são as mais relevantes com 4 respostas cada.



Figura 9 - Distribuição das manifestações de interesse em formação, na Ilha de São Jorge

No que se refere a Santa Maria e Graciosa, por não haver informação relevante, no que respeita ao destaque uma formação em relação às outras, não se efetuou o respetivo registo gráfico.

1.2. Distribuição temporal das necessidades de formação

No que concerne às necessidades de formação das empresas/entidades empregadoras que participaram no estudo, verifica-se que os inquiridos preferem dar formação aos trabalhadores nos meses considerados de época baixa, nomeadamente nos meses de janeiro, fevereiro, março e novembro, conforme demonstrado na Figura 10.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

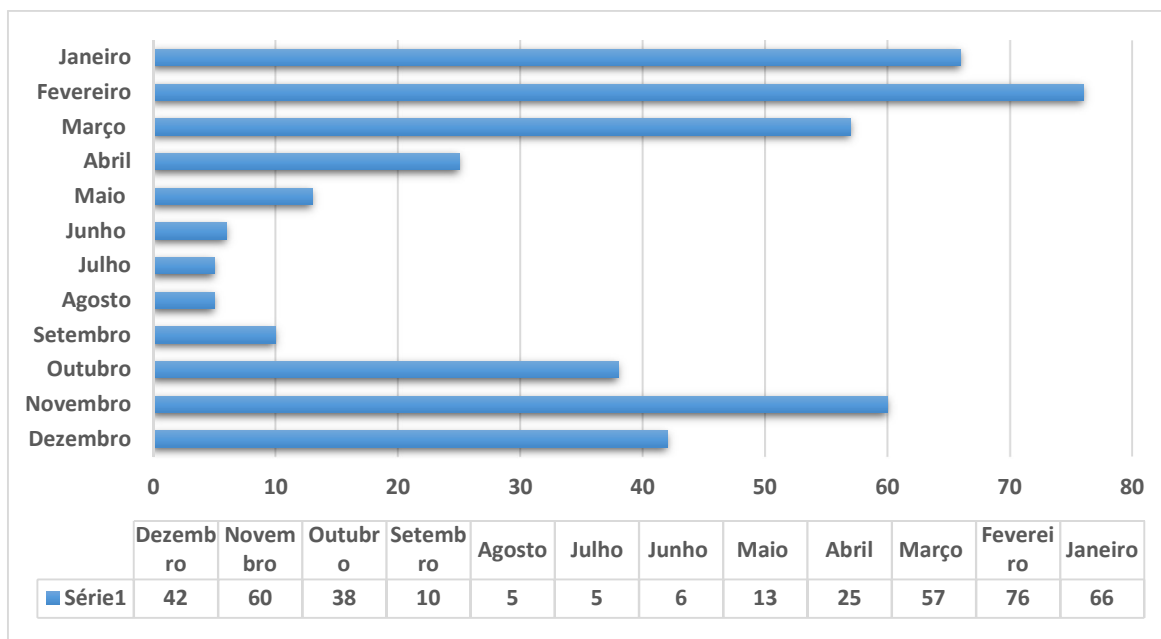


Figura 10 - Meses de preferência, das entidades, para formação dos trabalhadores

Através da figura 11 é possível verificar que a escolha dos meses para ministrar a formação está diretamente relacionada com a área de atividade, sendo os meses de janeiro, fevereiro, março, outubro, novembro e dezembro os mais pretendidos pelas áreas de Hotelaria e Restauração, bem como Turismo e Lazer. Por outro lado, os meses de abril, maio, junho, julho, agosto e setembro são muito pouco referidos, mesmo por outros setores de atividade, com a exceção das atividades de saúde humana e apoio social e outras áreas de atividades não identificadas, que assumem um caráter de maior regularidade ao longo dos meses do ano civil.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

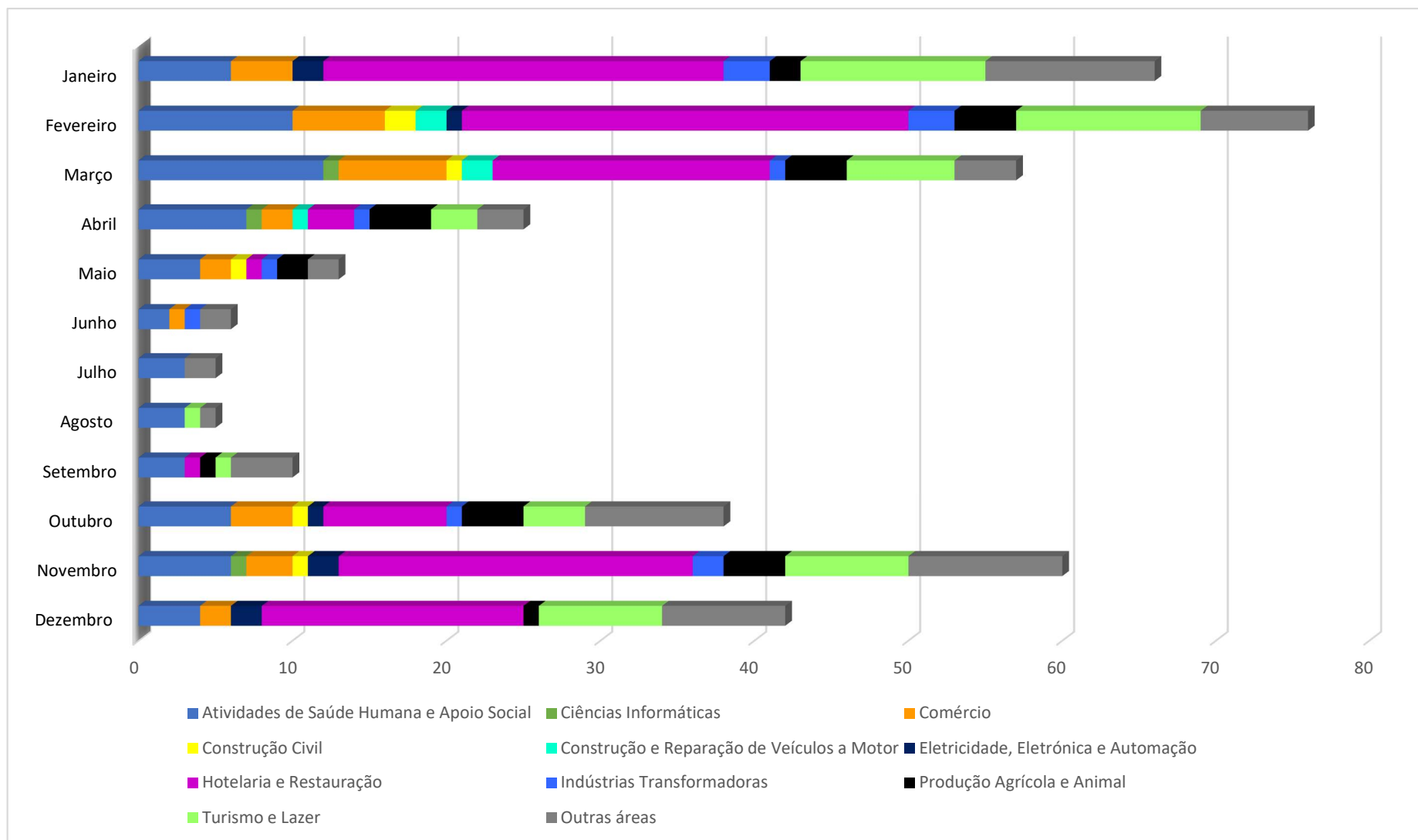


Figura 11 - Meses de preferência, das entidades, para formação dos trabalhadores por área de atividade



1.3. Número de horas e modalidade da formação

No que respeita à duração anual total da formação, ou formações pretendidas, 56% das entidades respondeu que a formação a ministrar ao trabalhador será entre 0 a 50 horas anuais, 33% respondeu que será entre 50 a 100 horas, 10% entre 100 a 150 horas anuais de formação e 1% respondeu que seria mais de 150 horas anuais de formação.

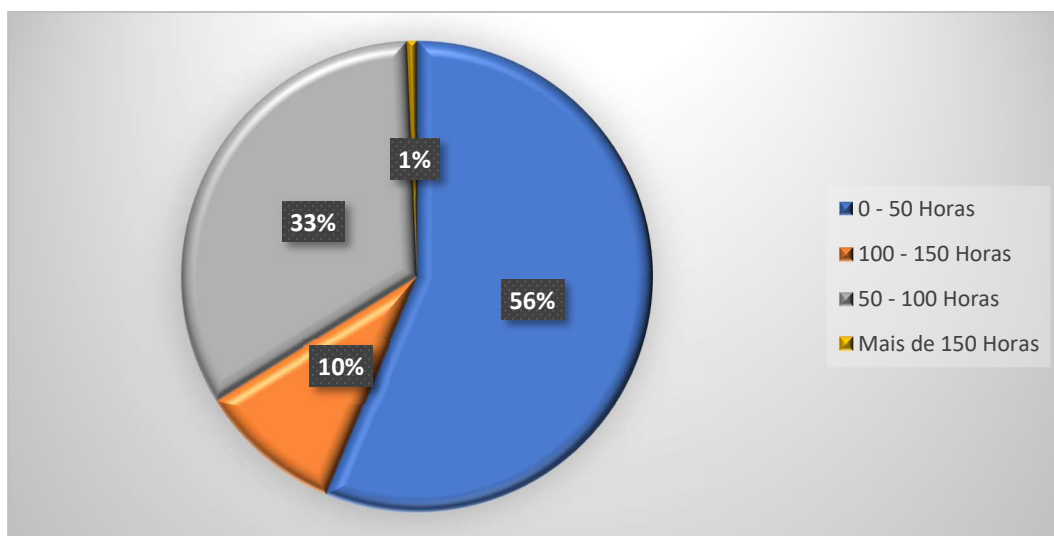


Figura 12 - Duração anual total da formação ou formações pretendidas

Efetuando um cruzamento entre os dados respeitantes ao número de trabalhadores abrangidos e a pela escolha de horas de formação anual é possível verificar que nas formações entre 0 a 50 horas anuais são as predominantes com, aproximadamente, 504 trabalhadores, enquanto que a formação superior a 150 horas tem pouca expressão, conforme é possível verificar na figura 13.

N.º de horas de formação anual	N.º de Trabalhadores abrangidos
0 - 50 Horas	504
50 - 100 Horas	297
100 - 150 Horas	88
Mais de 150 Horas	6
Total Geral	895

Figura 13 - N.º de horas de formação anual pelo n.º de trabalhadores

Para além do número de horas de formação anual foi questionado às entidades se preferiam que a formação fosse ministrada em sala, online ou se seria indiferente. Pelas respetivas



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

respostas foi possível apurar que 39% das entidades prefeririam que a formação fosse ministrada em sala, 33% informa que é indiferente e 28% prefere que a formação seja realizada online.

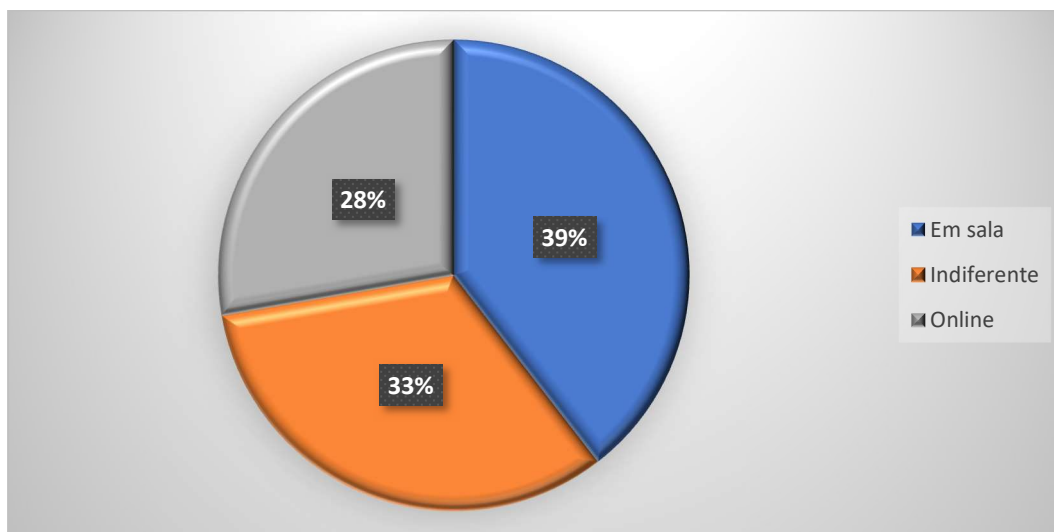


Figura 14 - Preferência de local para ministrar a formação

Na sequência da questão anterior, foi questionado às entidades que responderam *online* ou indiferente, se as entidades dispõem de meios técnicos para ministrar essa formação. Conclui-se que 77% das entidades informa que têm capacidade para ministrar a formação *online*.

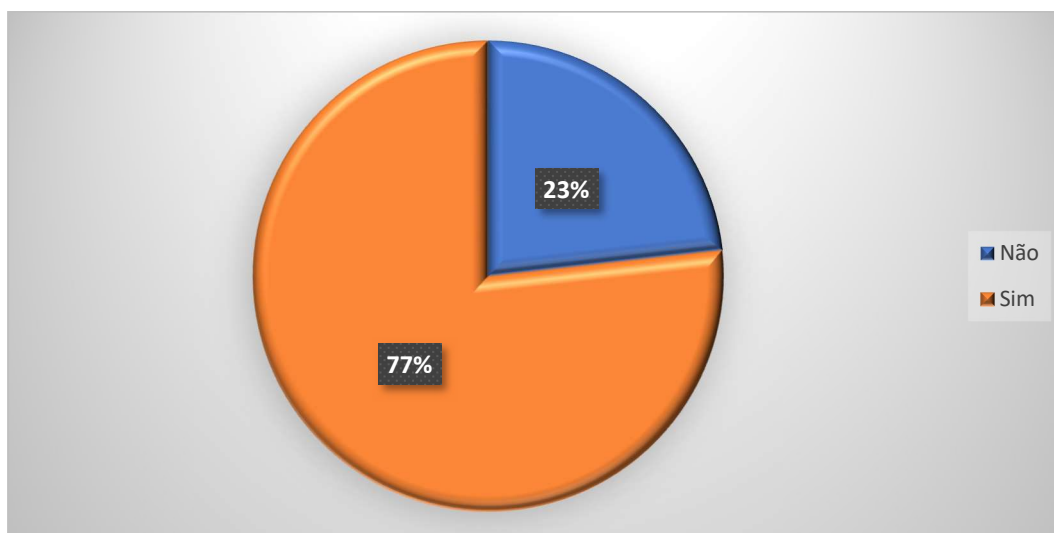


Figura 15 - No caso de resposta “online” ou “indiferente”, a entidade possuiu meios técnicos para ministrara formação

As entidades também foram questionadas sobre qual seria o horário mais adequado para a realização das respetivas formações. Neste seguimento, pode-se concluir que a grande maioria delas (85%) tem preferência por realizá-las a meio tempo.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

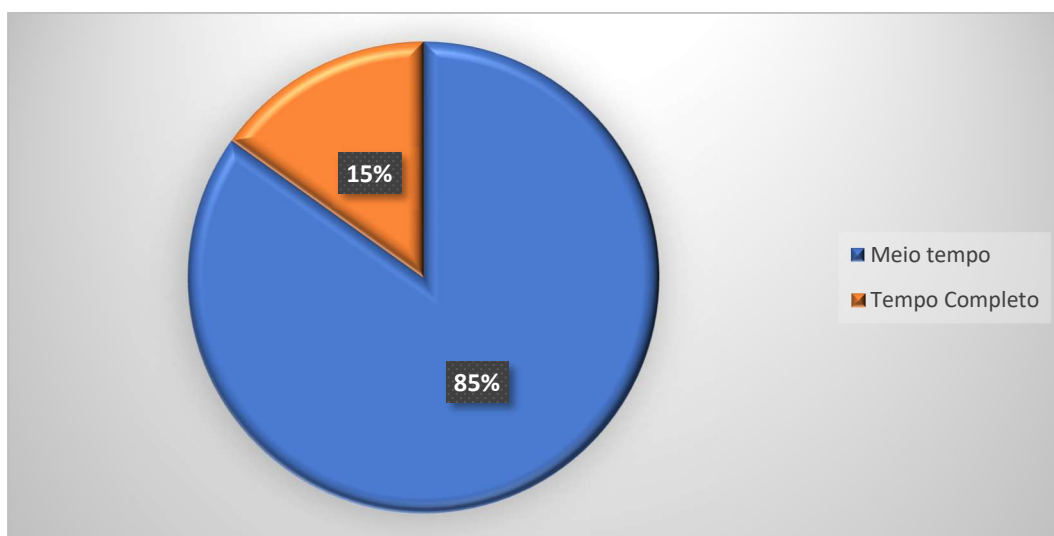


Figura 16 - Horário mais adequado para a formação

Relativamente ao número de dias, por semana, que serão mais adequados para ministrar formação aos trabalhadores, 56% das entidades responderam que dois dias, por semana, será o mais adequado, 35% responderam que três dias seria o ideal e 9% deram preferência à hipótese de 5 dias por semana.

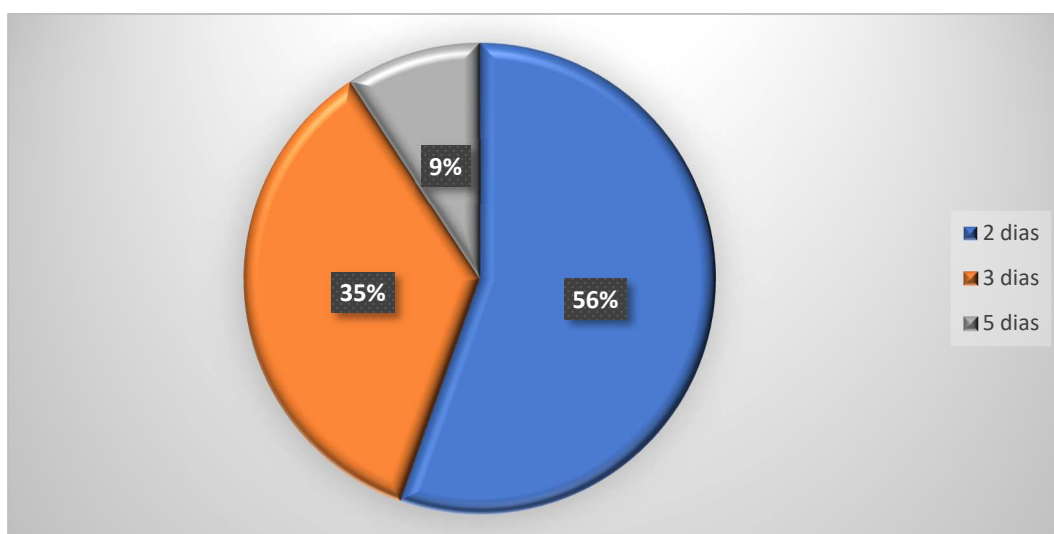


Figura 17 - N.º de dias, por semana, mais adequado para ser ministrada a formação



Conclusão

Em jeito de conclusão, com o presente estudo verifica-se que as entidades apresentam interesse em áreas de formação diversificadas. No entanto, apresentam um maior foco nas áreas do atendimento, Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos, Imagem pessoal e comunicação com o cliente e cozinha. As áreas mais escolhidas pelas entidades, no geral, estão muito ligadas ao serviço ao cliente, sendo evidente que as formações direcionadas para atendimento, vendas e línguas serão áreas importantes no que concerne à escolha da formação das entidades. Isto acontece também porque a maioria das empresas que contratem e que se candidatem às medidas de emprego, neste momento, são da área de hotelaria, restauração e turismo, onde é atribuído uma grande importância ao serviço de atendimento.

Pese embora a maior representatividade da ilha de São Miguel, grande parte das ilhas segue a tendência geral de maior enfoque nas áreas de formação mais relacionadas com o setor do turismo e similares, sendo de realçar que a área de “Atendimento - técnicas de comunicação” reúne as preferências das entidades localizadas em São Miguel, bem como na ilha Terceira. Por seu turno, nas ilhas com menor número de respostas por parte das entidades, salta à vista um maior equilíbrio nas áreas de formação pretendidas, não se perdendo de vista as áreas mais relacionadas com o serviço ao cliente, que continuam com elevada representatividade.

Por outro lado, e como seria expectável, os meses em que as entidades apresentam maior disponibilidade para libertar os seus colaboradores de forma a realizarem formação são os que correspondem à comumente chamada época baixa, muito ligada ao setor de turismo, dando-se preferência, grosso modo, ao período de tempo entre novembro e março, o que se pode relacionar com o facto de serem as atividades da Hotelaria e Restauração e Turismo e Lazer as que representam a maior fatia de necessidades de formação previstas para estes meses preferencialmente escolhidos.

Nota ainda para as escolhas efetuadas a nível de tipo e modalidade de formação pretendida. Neste campo, é de salientar que a grande maioria das entidades que participaram neste inquérito tem preferência por unidades de formação de curta duração, neste caso até 50h anuais, o que reúne o consenso de 56% das entidades, abrangendo um total de 504 trabalhadores. A modalidade de formação presencial ainda concentra as preferências da maior



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

parte das entidades (39%), não sendo de descartar os valores atingidos pela modalidade *online*, sendo que mais de metade das entidades inquiridas revela preferir ministrar a formação aos seus colaboradores a meio tempo e, tendo predileção por dispensá-los 2 dias por semana.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

ANEXOS

Anexo 1 – Tabela de área de atividade por concelho

Concelho por área de atividade	
São Miguel	
Lagoa	6
Eletricidade, Eletrónica e Automação	1
Hotelaria e Restauração	1
Indústrias Transformadoras	1
Outras	1
Produção Agrícola e Animal	1
Turismo e Lazer	1
Nordeste	2
Atividades de Saúde Humana e Apoio Social	1
Outras	1
Ponta Delgada	53
Atividades de Saúde Humana e Apoio Social	6
Ciências Informáticas	1
Comércio	6
Construção Civil	1
Hotelaria e Restauração	21
Indústrias Transformadoras	1
Outras	6
Produção Agrícola e Animal	2
Turismo e Lazer	9
Povoação	3
Hotelaria e Restauração	2
Indústrias Transformadoras	1
Ribeira Grande	4
Comércio	1
Eletricidade, Eletrónica e Automação	2
Turismo e Lazer	1
Vila Franca do Campo	2
Comércio	1
Produção Agrícola e Animal	1
Santa Maria	
Vila do Porto	5
Atividades de Saúde Humana e Apoio Social	1
Construção e Reparação de Veículos a Motor	1
Hotelaria e Restauração	2
Outras	1
Terceira	
Angra do Heroísmo	11
Atividades de Saúde Humana e Apoio Social	2
Construção e Reparação de Veículos a Motor	1
Hotelaria e Restauração	3
Outras	5
Praia da Vitória	7



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

Atividades de Saúde Humana e Apoio Social	2
Ciências Informáticas	1
Comércio	1
Outras	3
Graciosa	
Santa Cruz da Graciosa	2
Outras	1
Turismo e Lazer	1
Faial	
Horta	9
Atividades de Saúde Humana e Apoio Social	1
Comércio	1
Hotelaria e Restauração	1
Indústrias Transformadoras	1
Outras	3
Turismo e Lazer	2
Pico	
Madalena	6
Hotelaria e Restauração	3
Outras	1
Turismo e Lazer	2
São Roque do Pico	3
Construção Civil	1
Hotelaria e Restauração	2
São Jorge	
Calheta	1
Hotelaria e Restauração	1
Velas	5
Construção Civil	1
Hotelaria e Restauração	4
Total Geral	119



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

Anexo 2 – Tabela de formação por concelho

UFCD	Designação	N.º Horas Formação	N.º DE RESPOSTAS POR FORMAÇÃO PRETENDIDA																Total
			Santa Cruz da Graciosa	Vila do Porto	Velas	Calheta	Lagoa	Nordeste	Ponta Delgada	Povoação	Ribeira Grande	Vila Franca do Campo	Horta	Madalena	São Roque do Pico	Angra do Heroísmo	Praia da Vitória		
704	Atendimento - técnicas de comunicação	25	1	1	3		1	1	24	2	2		3	1	1	6	4	50	
0349	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25		1	1		2	1	17	1	2	2	1	2	3	2	2	37	
3483	Imagem pessoal e comunicação com o cliente	50		1	3			1	13	1	1	1	1	2		5		29	
7842	Técnicas de atendimento	50		1	1		1	1	8	1	1	1	5	1		6	2	29	
5897	Atendimento e venda presencial	25	1		2				11	2		1	4			4	1	26	
3299	Cozinha - organização e funcionamento	50			2		1	1	16	1				1		2	1	25	
3438	Acolhimento e check-in dos clientes	25		1	4			1	10	1	1		2	2	1	2		25	
3495	Assistência ao cliente	25			2			1	12	1	1		4			1	2	24	
10785	Publicidade nas redes sociais	25			4		1		6	1	1		4	2		3	1	23	
7851	Aprovisionamento, logística e gestão de stocks	50					1	1	13	1			4			1	1	22	
0355	Fidelização de clientes	25			3				11	1	1		1	1		1	1	20	
7731	Higiene e segurança alimentar na restauração	25			3	1	2		10	1				1	1	1		20	
8298	Cozinha criativa	25			1		1	1	11					3		2	1	20	
4365	Técnicas de venda	25			2	1			8			1	3		1	2	1	19	
354	Língua inglesa - atendimento	50			1	1	1		10				2			2		18	
8213	Conduta profissional na restauração	25			2				11	1				1	1	2		18	
8211	Higiene e segurança no trabalho na restauração	25			2		2		9	1				1	1	1		17	
CLC_LEC_1	Língua estrangeira - continuação - inglês	50			1	1	1		9				2	1		2		17	
4674	Cozinhas do mundo	50					1	1	9					2		2	1	16	
8258	Novas tendências da cozinha	25			3			1	10					1		1		16	
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25		1	1	1	1		8	1						2		15	
3448	Gestão de reclamações - hotelaria	25			3		1		8	1				1		1		15	
CLC_LEI_1	Língua estrangeira - iniciação - inglês	50			1		1		6		1		4			1		14	
8283	Organização da cozinha	25			2				7	2						2		13	
8352	Novas tendências na restauração	25			1		1		10					1				13	
3380	Processos e métodos de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns	50		1	1				5				1	1	1		1	11	
8260	Comunicação, vendas e reclamações na restauração	50			2				9									11	
8218	Língua inglesa - informação turística da região	25			1	1			6				2					10	
3484	Informação e promoção da região	50			1				6				2	1				10	
5265	Educação Ambiental	25					1		5				1	1		1	1	10	
7843	Técnicas de negociação e venda	50							7				1	1			1	10	
8262	Serviço de restaurante/bar – organização e funcionamento	50			3				5	1						1		10	
8353	Novas tendências de bar	25			3				4					2		1		10	
-	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25						1	4				1			2	1	9	
0398	Gestão de reclamações - metodologias	50			2				4				1			1	1	9	
2847	Reparação e manutenção de equipamentos	50		1			1		6		1							9	
3381	Processos e métodos de arrumação de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns	50		1	1				4				1	1	1			9	
0357	Reclamações - tratamento e encaminhamento	50							4	1			1			1	1	8	



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego
Direção de Serviços da Promoção do Emprego

UFCD	Designação	N.º Horas Formação	N.º DE RESPOSTAS POR FORMAÇÃO PRETENDIDA															
			Santa Cruz da Graciosa	Vila do Porto	Velas	Calheta	Lagoa	Nordeste	Ponta Delgada	Povoação	Ribeira Grande	Vila Franca do Campo	Horta	Madalena	São Roque do Pico	Angra do Heroísmo	Praia da Vitória	Total
4332	Animação turística	25			1				4	1			2					8
8271	Serviço de restaurante/bar – serviços especiais	50			1		1		5	1								8
10746	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	1					1	1	2			1				1	7
3378	Organização e funcionamento do serviço de andares	25			1				4				1			1		7
3379	Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza	50			1				2						2	1	1	7
4331	Planeamento turístico e impactos do turismo	50			2				4				1					7
7209	Trabalho em equipa no contexto da prestação de cuidados pessoais e à comunidade	25			1				1	2		1				1	1	7
7216	Abordagem física e psicológica da doença na prestação de cuidados de higiene, alimentação, hidratação, conforto e eliminação	50							1	2						2	2	7
8331	Gastronomia e cultura	25			1				4				1	1				7
8047	Eficiência energética - generalidades (25H)	25			1		1		3		1							6
10603	Organização dos serviços de manutenção em hotelaria	25			2				3							1		6
3496	Técnicas de animação turística	25			1				3				2					6
4329	Qualidade no serviço turístico - turismo rural	50			1				3	1	1							6
10609	Manutenção e reparação de equipamento de piscina e sistemas de rega	25			1		1		3									5
4333	Planeamento e organização de projetos de animação	50			1		1		1				2					5
6576	Cuidados na saúde do idoso	50		1					3								1	5
6577	Cuidados na saúde infantil	50							4				1					5
7226	Prevenção da negligência, abusos e maus-tratos	25		1					2				1				1	5
8329	Restauração - informação turística	25			1				2	1				1				5
10608	Canalizações e acessórios	25					1		2		1							4
3489	Orçamentação de produtos e serviços turísticos	50			1				2				1					4
4326	Património artístico e cultural	50							2				2					4
6560	Comunicação na interação com o utente, cuidador e/ou família	50							3								1	4
6572	Higiene, segurança e saúde no trabalho no setor da saúde	50			1				2	1								4
7217	Apoio na prestação de cuidados de higiene, conforto e eliminação a pessoas com restrição na autonomia	50							1	2							1	4
2846	Reparação e manutenção de instalações	50							2		1							3
3377	Práticas de segurança, higiene e saúde nos serviços de andares em hotelaria	25			1				2									3
3440	Técnicas de apoio e assistência ao cliente durante a estadia, nas deslocações e em atividades turísticas	50			1				1					1				3
3498	Animação de grupos especiais	50							1	1			1					3
6579	Cuidados na saúde mental	25							3									3
6581	Gestão do stress profissional em saúde	25							3									3
8282	Flair Bartender – animação, exibição e espetáculo	25			1				1							1		3
3396	Técnicas de decoração no serviço de andares	50		1					1									2
6571	Técnicas de posicionamento, mobilização, transferência e transporte	50							1							1		2
7218	Técnicas de prestação de cuidados de higiene, conforto e eliminação a pessoas com dependência parcial	50							1							1		2
8328	Peças artísticas e decoração alimentar	25							2									2
3397	Técnicas de decoração floral	50			1													1
6559	Comunicação na prestação de cuidados de saúde	50															1	1
6578	Cuidados na saúde materna	25											1					1
	Total respostas		3	12	84	6	27	19	422	26	16	7	68	35	13	70	34	842