

# Acompanhamento de actividades de Portfólio Pessoal IV, no contexto de uma equipa de coaching

Cristiano Santos, José Rebelo, Cristina Verdasca

## Relatório de Atividades

**Resumo**—O presente relatório visa apresentar todo o trabalho desenvolvido, ao longo do semestre, no contexto do acompanhamento das atividades de Portfólio Pessoal IV de um conjunto de alunos inicialmente atribuído aos autores deste documento, enquanto equipa de coaching. Nele, são demonstradas as metodologias adotadas, a cada etapa, nos diversos casos, desde a avaliação inicial de atividades, até à finalização das mesmas, com a entrega dos respetivos relatórios. Tal inclui o contacto constante, que se vem a revelar um aspeto determinante, pois auxilia os alunos a aplicarem-se da forma mais correta naquilo a que se propõem realizar ou desenvolver, permite criar um elo de ligação, muitas vezes inexistente, com a coordenação da unidade curricular e permite fazer a ponte entre todos os intervenientes: alunos, entidades e corpo docente. Igualmente fundamental foi também o contínuo feedback por parte desses mesmos intervenientes, pois permitiu identificar aspetos mais deficitários de todo o processo, caso a caso, e, deste modo, agilizar o mesmo e proporcionar um ambiente mais harmonioso para o progresso das atividades, sendo este um dos principais objetivos. Por sua vez, o acompanhamento individual, via email ou até presencialmente, foi fulcral para o sucesso e é nessa expectativa que, por fim, vimos chegar os relatórios dos alunos, concluindo a actividade com a respectiva avaliação.

**Palavras Chave**—coaching, actividades, aluno, promotor, experiência, motivação, processo, contacto, feedback.

## 1 INTRODUÇÃO

NO enquadramento da metodologia de funcionamento da unidade curricular de Portfólio Pessoal IV (PP IV), é proposto aos alunos a execução de uma atividade, optando este pela realização individual ou conjunta, sendo apresentadas duas modalidades possíveis: atividades institucionais (propostas por entidades em contacto com a coordenação de PP IV, na pessoa do Prof. Rui Cruz) e atividades de auto-iniciativa (possibilidade de os próprios alunos sugerirem atividades, sujeitas a aprovação) [1]. Ao mesmo tempo que este modelo foi apresen-

tado, foi dado a conhecer aos alunos a noção de equipa de coaching, no contexto de PP IV, e o papel que esta desempenharia, ao longo do semestre, no que diz respeito aos aspetos relacionados não com o desenvolvimento da atividade em si, mas com as diferentes etapas do processo, à luz daquilo que se espera e é necessário em PP IV. Depois de apresentado o molde genérico, define-se, então, o conceito de equipa de coaching, em concreto. Cada equipa é constituída por dois a três elementos e tem a seu cargo um conjunto de alunos, com as suas distintas atividades. O seu papel é ajudar os alunos a focarem-se no essencial e a manterem a motivação e o empenho [2], [3]. Deste modo, as equipas devem funcionar como agente facilitador e desbloqueador, ajudando os alunos que lhes estão atribuídos a tomarem as melhores decisões. Foi neste ambiente que os autores deste texto tomaram a decisão de constituírem uma equipa de coaching, por considerarem que os colocaria numa posição que ainda não

- Cristiano Catarino dos Santos, nr. 70137,  
E-mail: cristiano.santos@tecnico.ulisboa.pt,
- José Eduardo Madeira Celeiro Diniz Rebelo, nr. 70367,  
E-mail: jose.eduardo.rebelo@tecnico.ulisboa.pt,
- Cristina Isabel Alves Verdasca, nr. 73185,  
E-mail: cristina.verdasca@tecnico.ulisboa.pt,  
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Relatório recebido 6 de Julho de 2015.

(1.0) Excellent	ACTIVITY						DOCUMENT						
(0.8) Very Good	Object × 2	Opt × 1	Exec × 4	Summ × .5	Concl × .5	SCORE	Struct × .25	Ortog × .25	Exec × 4	Form × .25	Titles × .5	File × .5	SCORE
(0.6) Good	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0		0.8	0.6	0.6	1.0	0.8	0.6	
(0.4) Fair													
(0.2) Weak													

tinham experienciado, podendo, deste modo, tirar um proveito relevante, como experiência pessoal que encaixa em diversos contextos futuros. Constituíram, assim, a equipa nº 6, que teve a seu cargo vinte e dois alunos. Após a introdução à atividade, com a exposição sucinta dos objetivos, serão apresentadas, em concreto, nas secções seguintes, as diversas fases que o "trabalho" de coach envolveu, primando sempre por proporcionar o melhor ambiente para o progresso das atividades dos coachees [3].

*Estrutura do documento*

## 2 INÍCIO DA ATIVIDADE

### 2.1 Avaliação das propostas de atividade

A primeira tarefa das equipas de coaching iniciou-se após a submissão das propostas dos alunos. Assim sendo, solicitou-se aos coaches que lessem cada proposta e fizessem a sua recomendação, segundo o regulamento da disciplina [4]: aceitar, rejeitar ou aceitar condicionalmente a proposta, sendo que, neste último caso, deveriam ser selecionadas condições que teriam que ser satisfeitas para que a proposta pudesse ser aceite. Para a concretização de tal, recorreu-se ao preenchimento de formulários online, fornecidos pelo responsável da disciplina. Com todos dados obtidos, após todos os coaches terem feito as suas recomendações, foi possível fazer uma análise, proposta a proposta, refletindo também a recomendação da coordenação de PP IV, e chegar a um veredito final para cada uma. Seguiu-se o período para os alunos com propostas aceites condicionalmente reformularem as mesmas, a fim de as poderem validar.

### 2.2 Apresentação da equipa de Coach aos respectivos alunos

Depois de todos os alunos estarem inscritos na atividade, foi atribuído a cada equipa respectivo conjunto de aluno. Foi no seguimento dessa atribuição que foi iniciado o contacto inicial com os mesmos. O email foi o meio privilegiado, pelo facto de todos considerarem que era o mais eficaz. Neste sentido, foi atribuído à equipa um alias de email, com reencaminhamento para os endereços de email de cada um

dos coach da equipa e do professor. A partir daí, muito poucas vezes se recorreu a outros meios. O primeiro email enviado a cada coaches, para além de solicitar o mencionado no parágrafo anterior, apresentava a equipa, bem como clarificava sumariamente qual o objetivo dos autores, enquanto coaches.

*gramática!*

### 2.3 Contacto com as entidades promotoras

Antes de iniciar-se o acompanhamento, propriamente dito, dos alunos, surgiu um problema de logística de uma entidade promotora, EntreAjuda. Esta entidade não possuía os meios logísticos suficientes para garantir mais de quatro alunos, a realizar a atividade, por turno. Assim em colaboração com outras equipas de coach, que também acompanhavam alunos que estavam inscrito na atividade em questão, iniciamos o contacto com os mesmos de modo a aferir as respetivas disponibilidades, mediante os turnos definidos pela entidade. Depois de reunidas toda a informação, as equipas envolvidas, mediante algumas restrições, trabalharam em conjunto para coordenar quais os turnos a atribuir a cada aluno. Resultante deste planeamento, foi criada uma tabela onde ficou discriminado quais os turnos que os alunos se deveriam apresentar, nas instalações da entidade, de modo a realizarem a atividade, como se pode ver na figura 1. Como se pode observar a partir da figura 1, a tabela continha um código de cores, onde estipulava se os alunos podiam ou não apresentar-se no respectivo turno. Finalizando a mesma, esta foi transmitida tanto aos respectivos alunos como a entidade. Ultrapassado este problema, a equipa iniciou, efetivamente, o acompanhamento dos alunos, que passará a descrever na próxima secção.

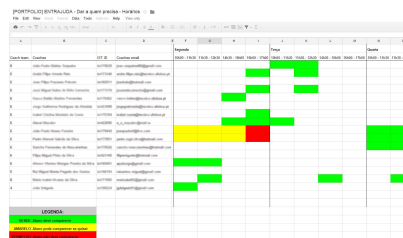


Figura 1. Horários, por turnos, dos alunos na atividade da entidade EntrAjuda

### 3 ACOMPANHAMENTO DOS COACHES, AO LONGO DO SEMESTRE

#### 3.1 Acompanhamento de continuidade

Como já foi referido anteriormente, para o contacto de permanência, recorreu-se predominantemente ao email. No entanto, se, para os casos dos alunos que estavam integrados em atividades institucionais, a informação trocada por email era facilmente assimilada, conhecendo-se sempre o estado da atividade de cada um, quanto aos casos dos alunos com atividades de auto-iniciativa começaram a ser abordados, a situação tornou-se mais complexa. Era necessário saber, para cada caso, em primeiro lugar, se a atividade já tinha sido realizada ou se se encontrava em realização corrente e, posteriormente, se o aluno possuía ou tinha garantia de vir a possuir um comprovativo válido para a atividade. No caso das atividades que se encontravam a decorrer, era ainda necessário saber se haveria possibilidade da entidade promotora fornecer feedback sobre o aluno, no que dissesse respeito à atividade. Manter toda esta informação presente apenas com base nos emails recebidos dos coaches tornar-se-ia caótico, pelo que o responsável da disciplina, Prof. Rui Cruz, partilhou uma tabela onde a equipa poderia usar para manter a todas as informações relativas às atividades que estavam a acompanhar. Usando a tabela, começou-se, então, a registar e a centralizar toda a informação relativa a cada aluno, em particular. Os primeiros dados registados referiam-se aos aspetos iniciais genéricos – se o contacto inicial ao aluno já tinha sido realizado e se o aluno já tinha respondido –, aos aspetos iniciais das atividades institucionais – se o contacto à entidade promotora já tinha sido realizado pela equipa de coaching, se a entidade promotora já tinha respondido e qual o seu parecer – e aos aspetos iniciais das atividades de auto-iniciativa – se era dada garantia de posse do comprovativo de execução da atividade e de possibilidade de fornecimento do contacto da entidade promotora para obtenção de feedback nos casos aplicáveis. A tabela era dotada de um código de cores que permitia identificar, como se pode observar na figura 2, facilmente e rapidamente situações anómalas,

em determinados parâmetros. Posteriormente, outras informações foram sendo adicionadas à tabela, pelo que a tabela passou a conter os aspetos mais relevantes de cada atividade/aluno. Estes parâmetros referem-se a aspetos apresentados mais à frente.

Figura 2. Tabela de Acompanhamento Contínuo

#### 3.2 Feedback por parte dos alunos

Como já foi referido inúmeras vezes, é ponto assente que, para o coaching funcionar, teria que haver contacto permanente. Este tipo de contacto é, pois, a forma de identificar problemas ou situações anómalas que requeiram ajuda do coach para poderem ser resolvidas ou desbloqueadas. Com contacto permanente, não se refere a manutenção permanentemente de um contacto, de forma estrita, mas sim o ter sempre em vista a situação de cada aluno e o procurar contactá-lo frequentemente, tendo em vista os objetivos já mencionados. É sabido que, por vezes, os alunos se retraem quanto a procurar fazer contactos, no sentido de resolver determinado tipo de situações. É neste ponto que entra o feedback. A obtenção frequente de feedback do aluno e, então, a forma encontrada (e que está definida nos objetivos de PP IV [1]) para se manter sempre o estado atual de cada caso. No que diz respeito à obtenção de feedback foi, de resto, o que ocupou boa parte do semestre, bem como a resolução dos problemas dados a conhecer, pelos alunos, no mesmo. No entanto, é necessário haver um método, sendo fulcral definir dois aspetos: a frequência de solicitação de feedback e os parâmetros sobre os quais o mesmo deveria assentar. Quanto à frequência, nem sempre foi a mesma, deve-se mesmo revelar que variou entre as duas e as três semanas, consoante os casos e a fase em que os alunos se encontravam. Contudo, é de salientar que o trabalho foi constante, pois a equipa considerou correto não contactar todos os alunos atribuídos na mesma semana. No

que concerne aos aspetos sobre os quais o feedback deveria assentar, estes foram definidos pela equipa e focaram essencialmente o estado da atividade, os aspetos menos positivos na candidatura e na realização da atividade, as dificuldades e os obstáculos verificados, as metodologias aplicadas na resolução de problemas, as metas estabelecidas contrapostas aos aspetos alcançados e a satisfação, em função da correspondência com as expectativas. Concluindo este tópico, foi com esta forma de contacto que foram identificadas diversos tipos de situações, umas mais problemáticas que outras, para as quais tivemos de procurar soluções. Uma exigiram um trabalho mais aprofundado do que outras, pelo que a metodologia passou sempre pela aplicação de estratégias diversificadas.

### 3.3 Feedback por parte das entidades promotoras

Este tópico pretende focar outro tipo de feedback a que se recorreu em PP IV. Relativamente aos objetivos iniciais traçados para a unidade curricular, estava previsto que as entidades promotoras das atividades, quer institucionais, quer de auto-iniciativa, fornecessem periodicamente feedback sobre os alunos [1]. No entanto, no caso da equipa constituída pelos autores, nenhuma entidade se dispôs a tal. Mas os autores querem salientar que a obtenção de informação sobre o aluno da parte da entidade é um processo importante, pois permite identificar eventuais problemas que o aluno não esteja a relatar, identificar discrepâncias entre os feedbacks do aluno e da entidade e aferir o progresso e a evolução do aluno na sua atividade. Em relação à frequência dos feedbacks, devido à necessidade de comparar os feedbacks dos alunos com os das entidades, os respetivos feedbacks devem ser obtidos no mesmo espaço de tempo. Relativamente aos tópicos sobre os quais o feedbacks por parte dos promotores deveria versar, foi considerado correto assumir os mesmos que para o feedbacks por parte dos alunos, com liberdade para o promotor poder acrescentar informação. Tal decisão tem a ver com o facto de se considerar que seria interessante contrapor os dois feedbacks, como, de resto, já foi referido.

## 4 FINALIZAÇÃO DA ATIVIDADE

O último tópico da secção anterior facilmente poderia ser incluído nesta. Isto porque, dada a etapa em que se estabeleceu solicitar feedback às entidades, o conteúdo do tópico localizou-se temporalmente no final da atividade dos coaches. A finalização da atividade foi uma das etapas mais importantes. Decorrida já em janeiro, pode-se dizer que esta fase começa com a entrega dos relatórios por parte dos coaches. Uma vez que tal decorreu em três datas diferentes do mês de janeiro, o trabalho realizado pelos coaches, durante o mês de janeiro, foi constante. Foi com expectativa que os autores viram chegar os relatórios dos alunos que lhes estiveram atribuídos, durante o semestre. Coube, então, aos autores, enquanto coaches, fazer uma pré-avaliação dos mesmos. O processo envolveu a leitura de todos os relatórios recebidos e a posterior atribuição de classificação a alguns parâmetros dos mesmos, conforme a indicação do Prof. Rui Cruz. O processo, apesar de simples, foi algo moroso, pois tomou-se a iniciativa de efetuar um estudo comparativo entre alguns relatórios, para se aferir a justeza das classificações atribuídas, o que originou o ajustamento de algumas avaliações dadas. Para auxiliar os autores nesta tarefa, foi elaborada uma tabela dinâmica, em que foram incluídos os diferentes critérios, tendo sido inseridas as classificações aos critérios solicitados. A Figura 4 apresenta essa tabela usada para a respetiva avaliação. Após o término do processo de avaliação, a tabela foi submetida e colocada à consideração do Prof. Rui Cruz, o que encerrou a atividade dos autores, enquanto coaches.

Figura 3. Tabela de avaliação dos Relatórios de Aprendizagens

## 5 CONCLUSÃO

Na introdução, são apresentados os objetivos do coaching contextualizado no âmbito de PP



[illegible]

Figura 4. Tabela de avaliação dos Relatórios de Actividade

IV, sendo referido que é, após a exposição dos mesmos, nos primeiros seminários de PP IV, que os autores decidem constituir uma equipa de coaching, precisamente por se sentirem atraídos por essa nova experiência. Quando tal decisão foi tomada, os autores estavam longe de imaginar que a atividade viria a superar largamente as expectativas que tinham inicialmente imaginado. Os autores têm a noção de que o trabalho desenvolvido durante o semestre foi árduo e que lhes tomou bastante tempo. No entanto, sentem-se recompensados pois verificam que foi proveitoso quer para os próprios, quer para os alunos que tiveram a seu cargo. Se, por um lado, os autores tiveram a oportunidade de se verem confrontados com situações com as quais nunca tinham sido confrontados e de estarem, em certa medida, ao nível da gestão humana, lidando com múltiplos problemas, por outro, tiveram a oportunidade de ajudar alguns colegas a realizarem as suas atividades com sucesso, pois prestaram-lhes apoio constante, mostraram abertura para o esclarecimento de dúvidas, serviram de ponte para a comunicação com a coordenação de PP IV e com as entidades, auxiliaram-nos na resolução de situações, entre outros aspetos. Para finalizar, os autores consideram que, face a tudo o que foi descrito e apresentado neste relatório, os objetivos estabelecidos para esta atividade foram cumpridos e até ultrapassados distintamente. Apesar de, durante todo o processo, terem surgido algumas dúvidas, estas foram sempre esclarecidas, e nunca, em qualquer etapa, a atividade dos autores, enquanto equipa de coaching, esteve parada. Esta foi uma atividade que os autores tiveram muito gosto em realizar.

## AGRADECIMENTOS

Os autores deste texto gostariam de agradecer a oportunidade que o Prof. Rui Cruz Ihes pro-

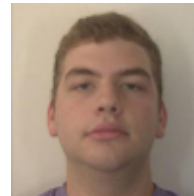
porcionou, ao integrá-los nesta atividade, bem como todo o apoio que lhes prestou. Gostariam ainda de agradecer aos alunos que tiveram a seu cargo, pois foram eles que contribuíram e tornaram a atividade interessante.

## REFERÊNCIAS

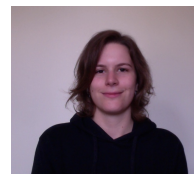
- [1] R. Cruz, *Independent Studies - Introduction to the Course*, 2014, [recurso online interno].
- [2] *Independent Studies - Institutional Activities Offers*, 2014, [recurso online interno].
- [3] *Coaching - Wikipedia*, <http://pt.wikipedia.org/wiki/Coaching>.
- [4] R. Cruz, *Regulamento Portfólio Pessoal IV*, 2014, [recurso online interno].



**Cristiano Santos** é licenciado em Engenharia Informática e de Computadores pelo Instituto Superior Técnico. Atualmente, frequenta, na mesma instituição o Mestrado em Engenharia Informática e de Computadores.



**José Rebelo** é licenciado em Engenharia Informática e de Computadores pelo Instituto Superior Técnico. Atualmente, frequenta, na mesma instituição, o Mestrado em Engenharia Informática e de Computadores, tendo, como área de especialização principal, Sistemas Multimédia e, como área de especialização complementar, Sistemas de Informação Empresariais.



**Cristina Verdasca** Eu sou estudante no Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa, a tirar o mestrado de Engenharia Informática e de Computadores. Acabei a licenciatura em Engenharia de Informática e de Computadores em 2014, na mesma universidade em que me encontro. Durante o curso, faço voluntariado, tenho aulas de alemão e faço diversos cursos a nível profissional. Possuo interesses em programação *web* e *design*, engenharia de *software*, sistemas de informação empresariais, base de dados, gestão e artes. Vivo de momento em Lisboa, mas sou oriunda de Ourém. Aprecio ainda, convívios, festas e eventos de diversas áreas. Este ano, irei candidatar-me ao programa *erasmus* e estágio.

Contacts:

-Email: cristinaverdasca@hotmail.com