



**Peer Review**  
VNFIL Extended

# *Áreas da Qualidade Europeias para a Validação da Aprendizagem Não Formal e Informal (VNFIL)*



**Peer Review**



# Áreas da Qualidade Europeias para VNFIL

## Critérios Europeus para o Desenvolvimento da Qualidade na Validação da Aprendizagem Não Formal e Informal (VNFIL)

**Versão Final**

**Equipa de Desenvolvimento:**

Erik Kaemingk

Maria Gutknecht-Gmeiner

Tomas Sprlak

Inga Puisa

Teresa Guimarães

Susana Gonçalves

Eva Brazdilová

Francesca Operti

Arnhem, Vienna, Lyon, Vilnius, Lisbon, Bratislava, Brussels, June 2018

Peer Review VNFIL Extended Transnational Peer Review for quality assurance in Validation of Non Formal and Informal Learning (VNFIL) Extended, October 2015 – June 2018  
Erasmus+, Project no 2015-1-NL01-KA204-009004

Este projeto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia. Esta publicação reflete apenas as opiniões dos autores, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações nele contidas.

## Prefácio

### Garantia de qualidade na VNFIL ao nível do prestador

As nove Áreas de Qualidade Europeias para Validação de Aprendizagem Não Formal e Informal (VNFIL) foram criadas para uso em Revisões de Pares e são voltadas para prestadores de VNFIL nos países participantes. Os prestadores de VNFIL são responsáveis pela iniciação, desenvolvimento, implementação da validação. Eles operam em diferentes âmbitos (internacional, nacional, regional, setorial e local) e em diferentes contextos (nos setores público, privado e de voluntariado; na educação e formação e nos serviços do mercado de trabalho).

As Áreas de Qualidade foram desenvolvidas como uma estrutura abrangente e são aplicáveis às diferentes formas de VNFIL nos países parceiros. Elas constituem um “padrão máximo” para a VNFIL nos países parceiros do projeto e, portanto, necessitarão ser adaptadas às condições e requisitos nacionais ou setoriais. Durante a Revisão por Pares, os prestadores podem escolher os critérios que se aplicam à sua validação.

Embora o principal objetivo das Áreas de Qualidade seja apoiar a Revisão por Pares, elas também podem ser usadas por prestadores ou autoridades responsáveis para outros propósitos, por exemplo para orientar o desenvolvimento da qualidade da VNFIL, para conceber enquadramentos de qualidade institucionais ou nacionais ou para avaliação interna.

### Objetivo

O objetivo das Áreas de Qualidade é apoiar os prestadores da VNFIL na realização de uma Revisão por Pares, elas são parte integrante do Manual de Revisão por Pares Europeu e da Caixa de Ferramentas: O Manual descreve o procedimento de Revisão por Pares; A Caixa de Ferramentas fornece os instrumentos e as Áreas de Qualidade ajudam o prestador e a Equipa de Pares a desenvolverem uma avaliação sistemática e baseada em critérios. É necessário utilizar um quadro de qualidade para garantir a transparência e a coerência da Revisão por Pares. Para as avaliações entre pares transnacionais, as áreas de qualidade europeias são obrigatórias.

As Áreas da Qualidade visam esclarecer as condições para a implementação da validação e destacar as escolhas críticas a serem feitas pelas partes interessadas em diferentes fases do processo. O trabalho de validação deve ser adequado à finalidade e projetado de acordo com o contexto operacional específico, portanto as Áreas de Qualidade não promovem uma única "solução correta", mas são um esforço para identificar critérios e resultados relevantes para criar soluções sustentáveis. Eles também apontam para possíveis melhorias de qualidade.

### Desenvolvimento

As Áreas de Qualidade baseiam-se num primeiro quadro de qualidade desenvolvido no projeto "Europeerguid-RVC" (2014-2015). Nesse projeto, foi realizado um inventário dos sistemas nacionais de qualidade na VNFIL em França, Portugal e Holanda. Os resultados deste inventário foram analisados em conjunto com as Áreas de Qualidade dos antigos projetos de Revisão por Pares e a primeira versão das orientações europeias para a validação da aprendizagem não formal e informal, publicadas conjuntamente pela Comissão Europeia e pelo Cedefop em 2009 (Cedefop e Comissão Europeia, 2009).

No projeto atual, este primeiro conjunto de Áreas de Qualidade foi adicionalmente desenvolvido - tanto em termos de conteúdo quanto de estrutura. A informação sobre a garantia de qualidade na VNFIL na Áustria, Eslováquia e Lituânia (relatórios nacionais IO 1) e o feedback dos parceiros foi recolhido e utilizado para rever os critérios de qualidade. As atualizadas “Orientações Europeias para

a Validação da Aprendizagem não Formal e Informal”, publicadas em 2015 pelo Cedefop, foram utilizadas para reestruturar as áreas da qualidade, a fim de garantir a compatibilidade e o alinhamento com os requisitos de qualidade europeus existentes para a VNFIL.

## Estrutura

As Áreas de Qualidade descritas neste documento compreendem três capítulos que definem os principais processos de provisão VNFIL (capítulo 1), os processos de suporte (capítulo 2) e as condições organizacionais (capítulo 3).

O **Capítulo 1** contém as **quatro características básicas da validação**, identificadas em fases distintas:

QA1: **identificação**; QA2: **documentação**; QA3: **avaliação** e QA4: **certificação**. Estas quatro fases servem o indivíduo cuja aprendizagem é validada.

**Capítulo 2: Condições para desenvolvimento e implementação de validação** contém as Áreas de Qualidade

QA5: **informação, orientação e aconselhamento**, QA6: **coordenação de partes interessadas**, QA7: **competências profissionais da equipa**, QA8: **gestão da qualidade** e QA9: **organização do prestador de VNFIL**.

As primeiras 4 Áreas de Qualidade são as Áreas de Qualidade “centrais”, pelo menos uma das áreas centrais deve ser abordada numa Avaliação por Pares Europeia (cf. Manual Europeu de Revisão por Pares).

As Áreas de Qualidade são elaboradas em resultados, critérios e sugestões de fontes de evidência.

## Uso

As Áreas de Qualidade não devem ser lidas isoladamente, mas sim como blocos de construção que, quando combinados, podem fornecer a base para uma abordagem coerente para validar a aprendizagem não formal e informal. Uma vez que a Avaliação por Pares é um procedimento voluntário, os Prestadores são livres para escolher as Áreas de Qualidade, os critérios para a Revisão por Pares e também adaptá-las aos requisitos nacionais ou setoriais.

As Áreas de Qualidade devem ser usadas durante a Revisão por Pares:

Durante a preparação para a Visita dos Pares, os prestadores da VNFIL selecionam as Áreas de Qualidade a serem analisadas na Revisão por Pares. Os possíveis motivos subjacentes para a escolha de Áreas de Qualidade são descritos em detalhe no Manual Europeu de Revisão por Pares.

Os prestadores da VNFIL normalmente escolhem não mais de 2 Áreas de Qualidade para garantir uma análise profunda. Uma estratégia possível (que foi considerada útil no passado) é escolher uma área onde o prestador tem pontos fortes e outra onde a organização se sente mais insegura. Outro conselho é escolher as áreas que estão sob (algum) controlo pelo prestador VNFIL para que este possa agir sobre as mesmas. (Em alguns países, parte da prestação da VNFIL é organizada centralmente e os prestadores da VNFIL não estão em condições de fazer mudanças. Nesse caso, essas áreas não devem ser escolhidas - a menos que esteja planeado encaminhar o feedback da Revisão por Pares às entidades responsáveis a nível regional ou regional ou nacional).

As áreas de qualidade escolhidas guiam a análise interna e ajudam a descrever a situação atual no Relatório de Autoavaliação.

A Equipa Pares utiliza então a informação descrita nas Áreas da Qualidade para estruturar a Visita e para escrever o Relatório de Revisão por Pares.

# Sumário das 9 Áreas da Qualidade

|   |  |
|---|--|
| <b>PREFÁCIO</b>   | <b>1</b>                                   |
| <b>1. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DA VALIDAÇÃO</b>  | <b>FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b> |
| <b>QA 1 IDENTIFICAÇÃO</b>   | <b>6</b>                                   |
| Identificar o valor dos conhecimentos, aptidões e competências prévias dos candidatos   |  |
| <b>QA 2 DOCUMENTAÇÃO</b>  | <b>7</b>                                   |
| Documentar as aprendizagens prévias do candidato através de, por exemplo, um portefólio   |  |
| <b>QA 3 AVALIAÇÃO</b>   | <b>8</b>                                   |
| Avaliação personalizada das capacidades e necessidades do candidato; Utilização adequada dos métodos de avaliação: o papel do avaliador / organismo de validação / júri   |  |
| <b>QA 4 CERTIFICAÇÃO</b>  | <b>11</b>                                  |
| Normas para um relatório VNFIL e/ou certificado e/ou diploma  |  |
| <b>2. CONDIÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DA VALIDAÇÃO</b>   | <b>13</b>                                  |
| <b>QA 5 INFORMAÇÃO, ORIENTAÇÃO E ACONSELHAMENTO</b>   | <b>13</b>                                  |
| Orientação de candidatos em termos do valor acrescentado do VNFIL, plano de trabalho de VNFIL, motivação e plano de desenvolvimento pessoal. O valor pedagógico do processo de aconselhamento   |  |
| <b>QA 6 COORDENAÇÃO DE PARTES INTERESSADAS</b>  | <b>16</b>                                  |
| As partes interessadas legitimam o prestador da VNFIL. Contacto adequado das partes interessadas, com linhas abertas de feedback e aprendizagem mútua. Divulgação dirigida aos grupos-alvo; Acesso para pessoas desfavorecidos;   |  |
| <b>QA 7 COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA EQUIPA</b>  | <b>19</b>                                  |
| Procedimentos VNFIL conduzidos profissionalmente, abordagem inequivocamente coletiva em aconselhamento, avaliação, tratamento de critérios; Concretização e sustentação de resultados   |  |
| <b>QA 8 GESTÃO DA QUALIDADE</b>   | <b>21</b>                                  |
| Procedimentos de avaliação e relatórios a nível tático e operacional.   |  |
| <b>QA 9 ORGANIZAÇÃO DO PRESTADOR DE VNFIL</b>   | <b>22</b>                                  |
| Imagem do prestador de VNFIL, papel dos líderes; inclusão de grupos vulneráveis, participação de adultos na aprendizagem ao longo da vida, integração no mercado de trabalho; Organização irrepreensível do processo VNFIL, permitindo que a organização assegure a melhoria contínua; Disponibilidade e uso suficiente de recursos; Impacto nos negócios |  |

## **1. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DA VALIDAÇÃO**

A validação é, em primeiro lugar, tornar visível a diversidade e riqueza da aprendizagem dos indivíduos. Esta aprendizagem frequentemente ocorre fora da educação e formação formal, em casa, no local de trabalho ou através de atividades de lazer. A validação é, em segundo lugar, atribuir valor à aprendizagem dos indivíduos, independentemente do contexto em que essa aprendizagem ocorreu. A validação ajuda o aprendiz a "trocar" os resultados da aprendizagem não formal e informal por oportunidades futuras de aprendizagem ou emprego. O processo deve gerar confiança, principalmente demonstrando que os requisitos de validade e garantia de qualidade foram considerados. Esses elementos de visibilidade e valor terão sempre que ser considerados ao projetar o enquadramento da validação, embora de formas e combinações diferentes.

A definição acima referida não limita a validação a um contexto institucional particular. Várias instituições e partes interessadas realizam validação: educação e formação, autoridades do mercado de trabalho, sectores económicos, empresas e organizações voluntárias. Os múltiplos resultados da validação, que vão desde as qualificações formais às provas empresariais internas das competências adquiridas, são todos unidos através dos seus esforços para aumentar a visibilidade e o valor da aprendizagem.

A validação visa dar empowerment ao indivíduo e pode servir como uma ferramenta para fornecer segundas oportunidades a indivíduos desfavorecidos. A validação é (normalmente) voluntária e cabe ao indivíduo dar o primeiro passo e decidir se quer ou não entrar no processo de identificação, documentação, avaliação e certificação da aprendizagem. O indivíduo deve ser capaz de assumir o controlo do processo e decidir em que fase finalizá-lo. No entanto, o indivíduo deve receber informações e orientações adequadas não apenas durante todo o processo, mas também antes de tomar a decisão de buscar validação. Os candidatos precisam saber o que esperar, quais os requisitos que devem ser atendidos e quais as evidências a fornecer. Também é necessário informar os indivíduos sobre os custos e benefícios da validação, permitindo-lhes tomar decisões informadas sobre se devem ou não prosseguir.

## QA 1 Identificação

A validação começa necessariamente com a identificação dos conhecimentos, habilidades e competências adquiridas e é onde o indivíduo se torna cada vez mais consciente de conquistas anteriores. Esta fase é crucial pois os resultados de aprendizagem diferem de pessoa para pessoa e terão sido adquiridos em vários contextos: em casa, durante o trabalho ou por meio de atividades voluntárias. Para muitos, a descoberta e a crescente consciencialização das capacidades próprias são um resultado valioso do processo.

### Resultado

O candidato está ciente do valor de seus conhecimentos, habilidades e competências previamente alcançados.

### Exemplos de critérios

- Os Métodos e as abordagens para a Identificação são "abertos ao inesperado" e não são projetados para diminuir o leque de conhecimentos, habilidades e competências que podem ser considerados.
- Existe um bom equilíbrio entre o uso de ferramentas TIC padronizadas e abordagens de identificação baseadas no diálogo pessoal.
- Diagnosticar as possibilidades do candidato para procedimentos VNFIL adequados.
- Ligação clara entre a VNFIL e outras atividades de desenvolvimento de carreira do candidato.

### Fontes de evidência

- Relatório de Identificação (em suporte digital ou físico)



## QA 2 Documentação

A documentação normalmente fará parte ou seguir-se-á à fase de identificação e envolverá a disponibilização de comprovativos dos resultados da aprendizagem adquirida. Tal pode ser realizado através da "construção" de um portefólio que tende a incluir um CV e um histórico profissional do indivíduo, com documentos e / ou amostras de trabalho

### Resultado

O candidato tem uma compilação de dados pessoais (por exemplo, um portefólio) que identifica conexões e insights relevantes.

### Exemplos de critérios

- Diretrizes claras sobre quais os critérios que são usados para documentar a aprendizagem não formal e informal, admitindo na documentação evidências sobre as competências adquiridas:
  - CV, histórico de carreira
  - Certificados de cursos anteriores de educação e formação, incluindo a aprendizagem de curta-duração
  - Licenças; registos profissionais
  - Documentos relacionados com o emprego, como currículos, avaliações de desempenho
  - Declaração estatutária delineando tipos anteriores de trabalho e experiência;
  - Referências de empregadores atuais e passados, supervisores e colegas;
  - Testemunhos de pessoas com qualificações relevantes na área a ser avaliada;
  - Testemunhos de supervisores indicando competências e conhecimentos no contexto do trabalho
  - Fotografias e / ou amostras de trabalho certificadas
  - Relatórios, críticas, artigos para indicar o nível de conhecimento e avaliar habilidades analíticas e de escrita e questões envolvidas no debate atual sobre o assunto
  - Declaração; e, se empregado por conta própria no passado, evidência de gerir um negócio usando as habilidades e conhecimentos detidos.

### Fontes de evidência

- Documento com diretrizes de documentação
- Portefólio dos candidatos (ou compilação de dados pessoais comparável)





## QA 3 Avaliação

A avaliação é normalmente referida como a fase em que os resultados de aprendizagem de um indivíduo são comparados com pontos de referência e / ou referenciais. Isso pode implicar a avaliação das evidências escritas e documentais, mas também pode envolver a avaliação de outras formas de evidência. A avaliação é crucial para a credibilidade global da validação da aprendizagem não formal e informal. Em alguns casos, os certificados baseados na validação são considerados inferiores aos concedidos pelos cursos e programas tradicionais. Para combater essas percepções, ferramentas e processos devem ser apresentados da maneira mais transparente possível. A criação de confiança mútua está intimamente ligada à existência de medidas robustas de garantia de qualidade, garantindo que todas as fases de validação, incluindo a avaliação, estejam abertas ao escrutínio crítico.

### Resultado 1

A avaliação é personalizada de acordo com as capacidades e necessidades do candidato.

### Exemplos de critérios

- A documentação dos candidatos é adequadamente transferida para a fase de avaliação
- O Centro VNFIL informa o candidato sobre os requisitos, chega a um acordo sobre os instrumentos de avaliação a serem utilizados e o nível de desempenho esperado.
- O desenho da avaliação está de acordo com as necessidades e possibilidades do candidato, reflete o ambiente de aprendizagem, incluindo um equilíbrio entre avaliação e autoavaliação. Formas alternativas de avaliação podem ser apropriadas.
- A avaliação é conduzida num ambiente apropriado e favorável.
- A avaliação é feita de acordo com os critérios pré-acordados.
- O feedback inclui uma discussão dos resultados da avaliação, orientação, planeamento adicional e apoio pós-avaliação (se necessário).

### Fontes de evidência

- Planos de avaliação pessoal

## Resultado 2

O desenho da avaliação é baseado no uso adequado de métodos de avaliação

### Exemplos de critérios

- Os métodos de avaliação devem ser:
  - **Válidos:** medir o que se pretende medir;
  - **Confiáveis:** resultados idênticos obtidos nas mesmas condições;
  - **Justos:** a decisão é livre de enviesamentos
  - **Dentro do alcance cognitivo:** julgam a amplitude e a profundidade da aprendizagem do candidato;
  - **Ajustados ao objetivo:** a ferramenta de avaliação é adequada aos fins a que se propõe
- Exemplos de métodos de avaliação são:
  - **Análise do portefólio** para validar a aprendizagem do candidato, fornecendo um conjunto de materiais que refletem a aprendizagem prévia.
  - **Observação no local de trabalho** para verificar as habilidades básicas e aplicações utilizando exemplos práticos, testar a qualidade do trabalho e autenticidade da produção, para testar aplicações da teoria num contexto estruturado de forma correta/segura.
  - **Metodologias de simulação**, os indivíduos são colocados numa situação similar à vida real para verem as suas competências avaliadas.
  - **Apresentação** para verificar a capacidade de apresentar informações de forma adequada ao assunto e público.
  - **Entrevista** para esclarecer as questões levantadas nas evidências apresentadas e / ou para rever o âmbito e profundidade da aprendizagem, para verificar a compreensão profunda de questões complexas e capacidade para se explicar em termos simples.
  - **Debate** para confirmar a capacidade de sustentar um argumento demonstrando conhecimento adequado do assunto
  - **Testes e exames** têm a vantagem de serem familiares, socialmente reconhecidos como válidos e confiáveis. Os testes também são relativamente baratos e rápidos de aplicar.
  - **Validação de programas de formação em posto de trabalho** através de uma avaliação de tais programas

### Fontes de evidência

- Analisar os planos de avaliação pessoal em função dos critérios



### **Resultado 3**

A avaliação é realizada por um avaliador / júri de validação atendendo à legislação nacional e aos referenciais em questão

#### **Exemplos de critérios**

- Por uma questão de objetividade, as pessoas ou organizações envolvidas nas fases anteriores não estão envolvidas na avaliação.
- As partes interessadas estão envolvidas na avaliação (por exemplo, empregadores, profissionais, recrutadores...)

#### **Fontes de evidência**

- Comparação do corpo de validação com os regulamentos adquiridos



## QA 4 Certificação

A fase final de validação está ligada à certificação - e valorização final - da aprendizagem identificada, documentada e avaliada. Isso pode assumir diferentes formas, mas geralmente é a concessão de uma qualificação formal (ou parte de qualificação). Em empresas ou setores económicos, a certificação também pode envolver a emissão de uma licença permitindo que o indivíduo realize tarefas específicas. Seja qual for o caso, a validação que atinge a fase de certificação requer uma avaliação sumativa confirmando oficialmente a obtenção de resultados de aprendizagem em relação a um padrão especificado. É crucial que uma autoridade ou organização fiável faça a gestão desse processo. O valor de um certificado ou qualificação adquirida através de validação depende em grande parte da legitimidade do organismo ou autoridade certificadora.

### Resultado 1

Os resultados do VNFIL são escritos num relatório e/ou validados num certificado e/ou diploma

### Exemplos de critérios

- O referencial que é usado é adequado para captar a variação individual que caracteriza a aprendizagem não formal e informal.
- Os resultados da validação (documentos, certificados de portefólio, etc.) podem ser usados para educação (formal e não formal) e/ou oportunidades de emprego.
- O organismo de certificação garante que os institutos de educação e os empregadores (organizações) aceitam os resultados da validação e os usam para dispensas na educação e / ou qualificação profissional.
- Os resultados podem ser parciais, validando uma parte do referencial.
- A decisão tomada sobre os resultados da avaliação é transparente, fundamentada e de acordo com as exigências dos referenciais
- O candidato recebe um documento que reflete os resultados do procedimento VNFIL

### Fontes de evidência

- Certificados / diplomas VNFIL
- Uso de certificados / diplomas VNFIL pelos empregadores e / ou instituições de ensino
- Número de certificados / diplomas VNFIL aceites pelos empregadores / instituições de ensino

### Resultado 2

Referenciais para um certificado/diploma são baseados num ponto de referência acordado.

### **Exemplos de critérios**

Os referenciais devem ser:

- Referenciais profissionais: seguindo a lógica do emprego, esses referenciais concentram-se no que as pessoas precisam fazer, em como o fazem e em como o fazem num contexto profissional.
- Referenciais de educação/formação: seguindo a lógica da educação e formação, esses referenciais concentram-se no que as pessoas precisam aprender, como aprendem e em como a qualidade e o conteúdo da aprendizagem são avaliados.

Recomenda-se a utilização de referenciais associados a níveis de qualificação

### **Fontes de evidência**

- Número de certificados / diplomas VNFIL de acordo com o Referencial acordado

### **Resultado 3**

Existe um procedimento de recurso.

### **Exemplos de critérios**

- O procedimento de recurso dos Centros VNFIL oferece aos candidatos a possibilidade de contestar a decisão do avaliador / organismo de validação

### **Fontes de evidência**

- Informação e documentação sobre o procedimento de recurso
- Conhecimento dos candidatos sobre a existência de um procedimento de recurso



## **2. Condições para o desenvolvimento e implementação da validação**

### **QA 5 Informação, Orientação e Aconselhamento**

A experiência nacional destaca a importância de fornecer informações, orientação e aconselhamento imparciais e abrangentes durante todo o processo de validação. As experiências também destacam a importância da coordenação: informações relevantes e conselhos devem ser oferecidos perto de onde as pessoas moram, trabalham e estudam e quando precisam. Os indivíduos precisam ser informados sobre os custos e benefícios da validação, principalmente sobre como o processo pode influenciar o progresso na aprendizagem e no emprego. A orientação e o aconselhamento são de particular importância para alcançar grupos desfavorecidos e potenciar o seu desenvolvimento. Os métodos e ferramentas de orientação existentes concebidos para responder às necessidades identificadas de grupos-alvo específicos com base na idade, situação de emprego, contexto socioeconómico ou estatuto de migrante podem ser incorporados em iniciativas de validação para auxiliar na definição do objetivo do processo.

#### **Resultado 1**

Candidatos bem informados que se envolvem voluntariamente na VNFIL.

O valor acrescentado da VNFIL para o desenvolvimento de carreiras é claro para o beneficiário.

#### **Exemplos de critérios**

- A participação voluntária do cliente e sua propriedade e capacidade de decidir sobre o processo é garantida.
- Informações sobre o prestador e o processo de VNFIL para potenciais candidatos sobre as possibilidades, cronograma, custos, procedimento, formas de evidência dos resultados de aprendizagem, apresentação de evidências, referenciais, avaliação, apoio disponível, procedimentos de recurso e resultados da validação
- Transparência e valor pedagógico do processo de aconselhamento (por exemplo, promover a autorreflexão, explicando claramente a VNFIL de acordo com as capacidades do candidato).
- A informação e o aconselhamento abordam as barreiras invisíveis para o sucesso do VNFIL (tal pode incluir programas de aconselhamento, assistência na identificação de equivalências e preparação para a avaliação. Também pode incluir lidar com ansiedade, traumas e barreiras não-técnicas muito significativas que surgem quando os adultos entram em processos de VNFIL.)
- Vias alternativas são oferecidas caso o VNFIL não seja o caminho apropriado para o candidato.

#### **Fontes de evidência**

- Questionário de avaliação da fase de acolhimento
- Material informativo usado
- Questionários de percepção, entrevista a técnicos / candidatos.
- Número de pessoas que escolhem um caminho alternativo



## **Resultado 2**

Os candidatos têm a certeza de que seus direitos individuais são respeitados.

### **Exemplos de critérios**

- Foram estabelecidos procedimentos explícitos para garantir a confidencialidade.
- Padrões éticos foram desenvolvidos e aplicados.
- Os resultados do processo são de propriedade exclusiva do candidato. Se não, as implicações são claras para o candidato e este deu aprovação explícita para uso por terceiros
- Foi garantido um tratamento justo e igualitário.

### **Fontes de evidência**

- Normas processuais sobre confidencialidade e privacidade
- Feedback dos candidatos

## **Resultado 3**

É elaborado um plano de trabalho relativo a todas as etapas e instrumentos do processo VNFIL, sendo este adaptado às necessidades e capacidades do candidato.

### **Exemplos de critérios**

- Prestador de VNFIL e o candidato discutem e planeiam todas as ferramentas, abordagens, interações e etapas do processo VNFIL, adaptando-o às necessidades e capacidades do candidato dentro dos limites regulamentares e financeiros.

### **Fontes de evidência**

- Planos de trabalho e relatórios sobre a execução de VNFIL (suporte físico ou digital)
- Contratos e/ou relatório sobre esses acordos
- Entrevistas com técnicos e candidatos

## **Resultado 4**

Um candidato continuamente motivado, com uma compreensão clara do valor pedagógico de seu processo de aconselhamento.

### **Exemplos de critérios**

- O técnico incentiva o candidato a manter-se motivado no processo de aconselhamento (por exemplo, lembretes, telefonemas para os candidatos em caso de sessões perdidas).
- O técnico trata da transferência de informações e continuidade do processo com outras



atividades nas quais o candidato participe antes ou depois do processo VNFIL (por exemplo, orientação de carreira, formação ...)

- O candidato é bem apoiado na escolha do referencial para a validação.

#### **Fontes de evidência**

- Feedback dos candidatos
- Auto-avaliação ou avaliação por pares da equipa envolvida
- Questionários de percepção, taxa de desistência, entrevistas a técnicos

### **Resultado 5**

Os candidatos usam os resultados de sua orientação, reconhecimento e validação para desenvolver o seu plano de desenvolvimento pessoal.

#### **Exemplos de critérios**

- Benefícios claros para os candidatos em termos de, por exemplo, autoconfiança, reconhecimento social, acesso a educação e formação e empregabilidade
- Um plano de desenvolvimento pessoal, que descreve um caminho de aprendizagem individualizado que contém orientação adicional, aprendizagem formal e informal, trabalho, próximos VNFIL, etc.
- Uma avaliação periódica sobre o progresso dos candidatos após um tempo adequado (por exemplo 6 meses, 1 ano)

#### **Fontes de evidência**

- Planos de desenvolvimento pessoal
- Questionários de percepção, número de reclamações, taxa de desistência, entrevistas a técnicos/candidatos, candidatos a participar, qualidade dos portefolios.





## QA 6 Coordenação de partes interessadas

A validação é um processo complexo que requer o envolvimento de muitos atores com diferentes responsabilidades e funções. Comunicação e coordenação são necessárias para desenvolver e implementar serviços de orientação capazes de servir e apoiar a validação. A validação nos diferentes setores de educação e formação, por exemplo, varia consideravelmente da validação relacionada com os serviços do mercado de trabalho, nas empresas e na área do voluntariado. Reunir as diferentes partes interessadas no contexto de uma estratégia coordenada é um desafio.

### Resultado 1

As partes interessadas legitimam o papel e posição na sociedade do prestador da VNFIL. Há um contato adequado com as partes interessadas relevantes, feedback e aprendizagem mútua no desenvolvimento de melhores oportunidades de carreira de grupos-alvo mútuos.

### Exemplos de critérios

- O prestador de VNFIL é um parceiro activo em redes institucionais, políticas ou de outra natureza (agências de desenvolvimento económico,...) que vão além da VNFIL (aprendizagem ao longo da vida, mercado de trabalho e emprego, necessidades económicas, necessidades de qualificação).
- Identificar todos os grupos relevantes de partes interessadas, estabelecer cooperação estratégica e operacional com as partes interessadas como instituições de educação e formação (setor formal e não formal), serviços de emprego, empresas, organizações juvenis, parceiros sociais, municípios, agências regionais de desenvolvimento, ONGs e sociedade civil).
- Analisar as necessidades locais, regionais e nacionais dos grupos-alvo para validação da aprendizagem informal e não formal
- Coordenação da rede e das relações entre as partes interessadas a diferentes níveis (regional, nacional, público, privado, etc.)
- Envolver estas partes interessadas no desenvolvimento de VNFIL (por exemplo, pelo uso da Revisão por Pares).
- Identificar programas de validação (incluindo os referenciais para a validação) para os grupos de partes interessadas e identificar bases legais e políticas para a validação.
- Estabelecer cooperação com parceiros adequados; desenvolver processos administrativos (procedimentos de contacto e informação, registo e monitorização de resultados, garantia de qualidade compartilhada etc.)
- Intercâmbio regular de informações com partes interessadas relevantes para obter feedback sobre a cooperação e os resultados do prestador de VNFIL.
- Gestão de problemas da articulação entre instituições "fornecedoras" e "receptoras".
- Manter a documentação atualizada em cooperação com instituições externas

### **Fontes de evidência**

- Acordos de cooperação, questionários às partes interessadas, reconhecimento formal do prestador como prestador de VNFIL, financiamento

### **Resultado 2**

A divulgação está em sintonia com os grupos-alvo escolhidos, o acesso para públicos desfavorecidos é garantido.

### **Exemplos de critérios**

- Desenvolver métodos e conteúdos de divulgação que correspondam às necessidades de diferentes grupos-alvo. Promover a VNFIL com uma abordagem pessoal (aproximando as pessoas e em situações em que elas possam abrir-se às possibilidades da VNFIL, por exemplo, em Centros de Orientação de Adultos).
- Tornar a validação da aprendizagem informal e não formal conhecida nas áreas profissionais próximas dos prestadores da VNFIL (educação e formação, serviços de emprego, empresas).
- Uso de diferentes tipos de meios de comunicação (rádio, jornais, televisão, internet, folhetos, cartazes, outdoors).
- Promover as mais valias do VNFIL para grupos desfavorecidos.
- Grupos desfavorecidos são alcançados em números substanciais.
- Informações claras sobre custos, esforço esperado e investimento de tempo para o potencial candidato.
- Garantir o fácil acesso ao processo de inscrição (também para grupos desfavorecidos).

### **Fontes de evidência**

- Tipologia e documentação das atividades de divulgação
- Feedback dos candidatos e partes interessadas

### **Resultado 3**

Os grupos-alvo e o número de candidatos de VNFIL previstos estão em processo. São alcançados e sustentados resultados que correspondem às necessidades e expectativas dos grupos-alvo de candidatos VNFIL.

### **Exemplos de critérios**

- As características dos candidatos estão em consonância com os grupos-alvo estratégicos
- O prestador da VNFIL garante que a VNFIL faz parte de uma abordagem comum sobre orientação profissional em cooperação com as partes interessadas.
- O horário de funcionamento atende às necessidades e expectativas dos grupos-alvo.
- O resultado do processo VNFIL é significativo para os candidatos e capacita e motiva os

candidatos a progredir pessoalmente e profissionalmente no seu desenvolvimento de carreira (emprego, carreira, etc.) e desenvolvimento profissional (aprendizagem inicial, dispensas na aprendizagem futura, aprendizagem contínua, plano de aprendizagem baseado no local de trabalho, etc.)

#### **Fontes de evidência**

- Estatísticas sobre os candidatos da VNFIL, divididas em grupos-alvo, números de candidatos que começaram e terminaram.
- Feedback sobre o alcance (por exemplo, questionários, feedback qualitativo de participantes ou parceiros de cooperação)
- Número de potenciais candidatos alcançados.
- Questionários a Candidatos

### **Resultado 4**

Alcançar e sustentar resultados que correspondam às necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes

#### **Exemplos de critérios**

- As partes interessadas da sociedade estão satisfeitas com os serviços e resultados do prestador da VNFIL.
- A retenção de candidatos ao longo do processo é satisfatória para as partes interessadas, ou seja, um número adequado de candidatos que iniciaram o processo também o concluiu.
- Certificados / diplomas adquiridos através da VNFIL são considerados equivalentes aos adquiridos por meio da aprendizagem formal.

#### **Fontes de evidência**

- Questionários às partes interessadas



## QA 7 Competências Profissionais da Equipe

A confiança na validação depende, em grande parte, do trabalho realizado pelos profissionais da “linha de frente” e pelos profissionais diretamente envolvidos com os candidatos à validação em diferentes fases do processo. Esses profissionais abrangem todos os aspectos da validação e incluem aqueles que oferecem informação, aconselhamento e orientação, aqueles que realizam a avaliação, os observadores externos do processo e um conjunto de outros interessados que têm um papel importante, mas menos direto no processo. Esses profissionais devem estar capacitados não apenas com competências de validação, mas também com competências interpessoais. Tal é essencial para alcançar potenciais candidatos.

### Resultado

Procedimentos VNFIL conduzidos profissionalmente, abordagem inequívoca aos principais processos VNFIL como aconselhamento, avaliação, tratamento de critérios. Alcançar e sustentar resultados que correspondem às necessidades e expectativas das pessoas que trabalham no/para o Centro VNFIL.

### Exemplos de critérios

- Recursos humanos suficientes em relação à quantidade de candidatos (por exemplo, número de candidatos por técnico)
- Distinção de papéis e possíveis conflitos de interesses, especialmente para técnicos e avaliadores
- Uso de referenciais profissionais para seleção e profissionalização de técnicos e avaliadores
- Campos de conhecimento para técnicos: Conhecimento do processo de validação, sistema educacional, certificações; capacidade de reformular experiências de aprendizagem em resultados de aprendizagem; conhecimento do mercado de trabalho e desenvolvimento de carreira.
- O avaliador está familiarizado com o processo de validação (validade e fiabilidade), tem experiência na área específica de trabalho, não tem interesse pessoal no resultado da validação (para garantir imparcialidade e evitar conflitos de interesse), está familiarizado com diferentes metodologias de avaliação, é capaz de inspirar confiança e criar um ambiente psicológico adequado para os candidatos, está empenhado em fornecer feedback sobre a correspondência entre os resultados de aprendizagem e os referenciais (via sistemas de apoio), tem formação em processos de avaliação e validação, tem conhecimento sobre mecanismos de garantia qualidade, opera de acordo com um código de conduta.
- Descrição dos campos de conhecimento dos gestores e outros colaboradores envolvidos na prestação do VNFIL.
- Os profissionais da VNFIL têm formação contínua e adequada
- Profissionais da VNFIL estabelecem uma abordagem coletiva à VNFIL através de intercâmbio sistemático de práticas (p.e. aprendizagem entre pares, supervisão, desenvolvimento de equipa)
- Respeito dos imperativos éticos, por exemplo o uso de um código de ética
- A maioria dos colaboradores está satisfeita com o seu trabalho no/para o prestador de VNFIL.



### **Fontes de evidência**

- Número de reclamações
- Questionários de percepção
- Avaliação dos colaboradores
- Questionários aos colaboradores
- Reuniões de pares
- Prova dos meios que foram mobilizados para a profissionalização de técnicos e avaliadores
- Número de horas de formação para técnicos e avaliadores
- Número de reuniões internas
- Entrevistas com gestores
- Taxa de turnover por técnico / avaliador
- Taxa de Absentismo



## QA 8 Gestão de Qualidade

A gestão da qualidade na validação deve ser sistemática, ocorrer de forma contínua e ser parte integrante do processo.

- melhoria sistemática da qualidade requer uma estratégia de qualidade explícita e acordada;
- um sistema de feedback dos clientes deve sempre ser considerado;
- um plano/estratégia de qualidade deve ser conhecido do público, incluindo candidatos;
- um plano/estratégia de qualidade pode preparar o terreno para avaliação e revisão externa da qualidade.

A qualidade geral da validação depende de uma série de fatores que refletem as características e a complexidade do processo. Garantir e melhorar a qualidade é complexo, mas precisa de ser aplicado seguindo os princípios do ciclo de qualidade: planejar, executar, verificar e atuar (PDCA).

### Resultado

Um sistema de gestão da qualidade que reflete a legitimidade e os resultados estratégicos, táticos e operacionais.

### Exemplos de critérios

- O prestador da VNFIL mantém-se adequado ao sistema de gestão da qualidade, que se baseia em padrões de qualidade, processos acordados, monitorização contínua, procedimentos de reclamação e recurso, avaliação e follow-up.
- Autoavaliação e avaliação do processo pelos candidatos através de questionários de feedback, entrevistas, focus groups
- Autoreflexão pela equipa
- Avaliação especializada dos resultados e procedimentos do VNFIL
- Avaliação de ex-candidatos após 6 meses
- Avaliação externa independente periódica do processo VNFIL, envolvimento de partes interessadas externas com interesses legítimos, ou seja, através da revisão por pares
- A segurança, a confidencialidade e a consistência do processo devem ser asseguradas e continuamente melhoradas.

### Fontes de Evidência

- Relatórios de avaliação

## QA 9 Organização do prestador de VNFIL

A última área de qualidade diz respeito à organização do prestador da VNFIL. Em alguns casos, a prestação de VNFIL faz parte de uma organização maior (educação, serviços de emprego ou orientação). Alguns deles são privados, outros públicos. As organizações estabelecem o processo, as pessoas e, possivelmente, um prestador físico ou virtual em que candidatos, técnicos e avaliadores se reúnem. Os gestores de processo podem ter responsabilidades pelo perfil público do prestador de validação, por garantir a igualdade de acesso à validação, gerir um processo de recurso e garantir a revisão externa. Um papel fundamental é a gestão financeira. Seja privada ou publicamente financiada, minimizar custos e criar uma operação sustentável é um desafio.

### Resultado 1

Imagem positiva do prestador VNFIL que molda o futuro do prestador, líderes atuando como modelos pelos seus valores, ética e confiança inspiradora.

#### Exemplos de critérios

- Modelo: mostrando respeito pelos imperativos éticos
- Privacidade: proteção adequada de dados pessoais
- Criando oportunidades iguais para todos os candidatos
- Compromisso pessoal com a VNFIL e os candidatos
- Responsabilidade social do prestador
- Posicionamento / visibilidade do valor acrescentado do prestador VNFIL na sociedade

#### Fontes de evidência

- Críticas de partes interessadas relevantes, publicações

### Resultado 2

A estratégia está centrada no aumento do valor público na inclusão de grupos vulneráveis, na participação de adultos na aprendizagem ao longo da vida, na integração no mercado de trabalho

#### Exemplos de critérios

- A estratégia baseia-se num inventário dos grupos-alvo locais/regionais/nacionais para quem a validação da aprendizagem informal e não formal tem mais-valias
- O prestador da VNFIL analisou as necessidades locais, regionais e nacionais dos grupos-alvo.
- O prestador da VNFIL tem um plano de desenvolvimento institucional com uma declaração de missão, metas e medidas concretas e planos de trabalho.
- Garantias de acesso igual a todos os candidatos (por exemplo, cobertura regional de acesso sem barreiras, minimizando possíveis obstáculos financeiros ou psicológicos)

### **Fontes de evidência**

- Características demográficas dos candidatos, resultados de acesso e diversidade

### **Resultado 3**

Organização irrepreensível do processo VNFIL, flexível, permitindo que a organização se antecipe e reaja em tempo útil para garantir o sucesso contínuo

### **Exemplos de critérios**

- Organização clara, racional e eficaz do processo VNFIL.
- Gestão de casos para gerir as interfaces no processo VNFIL e manter o processo orientado ao cliente.
- Requisitos profissionais claramente definidos para profissionais da VNFIL, distinção clara de funções entre orientação e avaliação, evitando qualquer conflito de interesse
- Garantir a função apoio (profissionais que informam e inscrevem os candidatos, encaminhando-os para serviços etc.)
- Assegurar a entrega de materiais, livros, certificados, procedimentos de trabalho recorrentes, equipamento técnico
- Garantir a validade, fiabilidade e justiça
- Promover a reação à evolução do mercado
- A prestação de VNFIL integra-se adequadamente numa organização mais alargada, se aplicável

### **Fontes de evidência**

- Número de conflitos internos, número de reclamações relativas ao processo VNFIL, número de reclamações sobre organização interna

### **Resultado 4**

Os recursos disponíveis são suficientes para que os profissionais da VNFIL possam trabalhar de forma eficiente, flexível e eficaz.

### **Exemplos de critérios**

- Salas e áreas comuns estão adequadamente equipados
- Documentação de referência, como referenciais de qualificação, estão disponíveis
- Computadores, acesso à Internet e software relevante estão disponíveis
- Documentação de organizações externas está disponível
- Recursos financeiros suficientes disponíveis para o VNFIL
- Recursos informativos atualizados sobre certificações disponíveis, requisitos de validação acessíveis aos técnicos e candidatos. São utilizadas ferramentas e procedimentos apropriados para apoiar a identificação de conhecimentos, habilidades e competências, com um equilíbrio de abordagens de identificação padronizadas e baseadas em diálogo.



### **Fontes de evidência**

- Número de conflitos internos, número de reclamações relativas ao processo VNFIL, número de reclamações sobre organização interna

## **Resultado 5**

Impacto nos negócios

### **Exemplos de critérios**

- A organização conhece e avalia critérios económicos: lucro, ponto de equilíbrio etc.
- Sustentabilidade: Racionalidade da gestão económica, em termos de sustentabilidade estratégica

### **Fontes de evidência**

- Relatórios financeiros atuais