|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 1: Oferta** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)  **NB:** Os três primeiros critérios aplicam-se a todos os tipos de ofertas de educação de adultos, o 4.º é um critério adicional especificamente orientado para ofertas de educação/formação formal, profissional e técnica, de longa duração. Requisitos adicionais para ofertas de EFP são especificados no 5.º critério. | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Desenvolvi**  **mento da oferta** | * As necessidades dos (diferentes) grupos-alvo, os resultados das tendências educativas/formativas e sociais bem como os resultados da investigação nesta área são regularmente tidas em consideração para o desenvolvimento da oferta educativa/formativa. * Os stakeholders, por exemplo, ex- participantes, participantes atuais, pessoal docente, financiadores e outros stakeholders estão envolvidos no processo de desenvolvimento da oferta educativa/formativa.   Os objetivos, expetativas e necessidades dos stakeholders são identificados e definidos; por exemplo, são identificadas necessidades específicas em matéria de idioma, alfabetização ou resposta a públicos com necessidades especiais.   * Diferentes formatos e percursos são desenvolvidos para garantir o acesso aos participantes e para atender às diferentes necessidades e preferências.   Em particular, as ofertas para grupos-alvo pouco qualificados são desenhadas por forma a eliminar os obstáculos à participação. Se necessário, são fornecidos pontos de entrada e saída flexíveis.   * Ofertas de formação a distância (e-learning e b-learning), de curta e longa duração, são desenvolvidas para atender às necessidades e exigências dos participantes e também para chegar a grupos-alvo geograficamente dispersos, se aplicável. * A oferta educativa/formativa é regularmente revista e adaptado às alterações nas práticas profissionais e na sociedade em geral. | Documentos do processo de desenvolvimento da oferta  Análise das necessidades  Pesquisas de mercado/levantamento de necessidades  Entrevistas com o pessoal  Entrevistas com os stakeholders  Ofertas de cursos/ programas  Conteúdos programáticos |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 1: Oferta** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)  **NB:** Os três primeiros critérios aplicam-se a todos os tipos de ofertas de educação de adultos, o 4.º é um critério adicional especificamente orientado para ofertas de educação/formação formal, profissional e técnica, de longa duração. Requisitos adicionais para ofertas de EFP são especificados no 5.º critério. | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Objetivos, conteúdos e formato** | * Os objetivos e conteúdos das ofertas são relevantes para o grupo-alvo, são adaptados às necessidades dos participantes.   As diferenças entre os grupos-alvo (em matéria de género, idade, etnia, background social e cultural, etc.) são tidas em conta de forma sistemática, considerando também diferenciações dentro dos grupos.   * Os conteúdos acompanham o “estado da arte” nos correspondentes assuntos/áreas. * A organização da oferta educativa/formativa (duração, conteúdos programáticos, etc.) é apropriado para atingir os objetivos de aprendizagem, tendo também em conta os grupos-alvo e as suas necessidades.   A dimensão e composição do grupo apoiam a realização dos objetivos de aprendizagem.  Os calendários e horários são adaptados às necessidades e disponibilidade dos grupos-alvo.   * Formação a distância e formação presencial são concebidas aplicando os padrões de qualidade para estes tipos de oferta. São cuidadosamente combinados a fim de proporcionarem uma oferta consistente. * Uma descrição escrita da oferta educativa/formativa existe e está acessível aos participantes e pessoal docente.   A descrição da oferta compreende objetivos, resultados de aprendizagem esperados, conteúdos programáticos, métodos de ensino-aprendizagem, pessoal docente, duração, horários, datas de realização, recursos e materiais.   * Os requisitos de competência, bem como os requisitos formais de entrada, nomeadamente de habilitação, são explicitados.   Alternativas existentes em matéria de validação de aprendizagens anteriores são indicadas. | Ofertas de cursos/programas  Conteúdos programáticos  Material de informação/  Brochuras  Informações no site  Entrevistas com o pessoal |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 1: Oferta** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)  **NB:** Os três primeiros critérios aplicam-se a todos os tipos de ofertas de educação de adultos, o 4.º é um critério adicional especificamente orientado para ofertas de educação/formação formal, profissional e técnica, de longa duração. Requisitos adicionais para ofertas de EFP são especificados no 5.º critério. | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Resultados de aprendizagem e qualificação** | * Os resultados de aprendizagem são claramente definidos e estão de acordo com os objetivos da formação. Para programas de longa duração a qualificação final a alcançar é claramente descrita. * A oferta educativa/formativa promove competências transversais e o desenvolvimento pessoal dos participantes em áreas como autonomia, empowement, automotivação autoconfiança, interação com os outros e autogestão.   Para grupos-alvo com baixa qualificação, é dada especial atenção à obtenção de competências-chave gerais como a literacia, numeracia/matemática básica, literacia digital, etc.  Para grupos-alvo desempregados, as qualificações são relevantes para o mercado de trabalho e são desenvolvidas as competências básicas para aceder ao mercado de trabalho (incluindo, por ex., formação em técnicas de procura de emprego).  Se a oferta for (parcialmente) vocacional/técnica é garantido o desenvolvimento de competências profissionais com claras ligações com a prática profissional atual.   * Os resultados de aprendizagem e as qualificações finais apoiam a lógica do reconhecimento de competências e a aprendizagem ao longo da vida. * As ofertas educativas/formativas não formais são deliberadamente concebidas de forma a que possam ser facilmente reconhecidas e validadas. | Ofertas de cursos/programas  Entrevistas a (ex) participantes  Entrevistas com o pessoal |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 1: Oferta** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)  **NB:** Os três primeiros critérios aplicam-se a todos os tipos de ofertas de educação de adultos, o 4.º é um critério adicional especificamente orientado para ofertas de educação/formação formal, profissional e técnica, de longa duração. Requisitos adicionais para ofertas de EFP são especificados no 5.º critério. | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Programas de longo duração, programas com caráter formal, profissional e técnico** | * As qualificações finais são traduzidas adequadamente em objetivos de aprendizagem. O conteúdo da oferta educativa/formativa oferece aos participantes a oportunidade de obter as qualificações finais referidas. * A oferta educativa/formativa cumpre com os atuais requisitos formais em matéria de conteúdo e duração, se aplicável. * Os programas têm amplitude e equilíbrio (amplo conhecimento versus conhecimento em profundidade) e são justificáveis em termos de currículo formal e das próprias disposições institucionais existentes. * A oferta acompanha o “estado da arte” nos correspondentes assuntos/áreas/campos profissionais. * O conteúdo do programa tem em conta requisitos de entrada e progressão para níveis superiores de qualificação/performance. * São oferecidos programas modulares e adaptados e programas de formação individualizada/estudo individual, se possível. * Os horários são adaptados às necessidades dos participantes (por exemplo, os cursos são ministrados à noite e aos fins de semana para os participantes com emprego a tempo inteiro). * É oferecida flexibilidade na participação, por exemplo, os participantes têm a possibilidade de fazer uma interrupção, se necessário, e retomar novamente mais tarde. * Para promover os interesses e talentos individuais a entidade prestadora de serviços de EA oferece opções especiais para os participantes (disciplinas alternativas, aulas de apoio, etc.). * Os conteúdos ensinados numa parte do programa está bem integrados com os ensinados noutras partes do programa. Os programas mostram sequências apropriadas e facilitam a progressão coerente ao longo do tempo de aprendizagem. | Documentos de planeamento  Ofertas de cursos/programas  Conteúdos programáticos  Entrevistas com o pessoal,  participantes e outros stakeholders  Informações sobre opções adicionais de aprendizagem |
| **Requisitos adicionais para ofertas de EFP** | Para as ofertas de formação profissional e técnica, aplicam-se os seguintes requisitos adicionais:   * A oferta educativa/formativa inclui formação prática em contexto de trabalho. Há uma forte coesão entre a componente de formação técnica/tecnológica ministrada pela entidade prestadora de serviços de EA e a formação prática em contexto de trabalho. * A entidade prestadora de serviços de EA verifica se o conteúdo da formação prática corresponde às exigências curriculares e se a supervisão/tutoria da empresa/organização acolhedora é suficiente. * As competências adquiridas pelos participantes são transferíveis de acordo com as necessidades do seu (futuro) local de trabalho. | Tipo de empresas/ organizações da formação prática/estágio e sua natureza  Contratos para a formação prática /estágios  Feedback das empresas e dos participantes |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 2: Informação, Orientação e Inscrição** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Promoção e divulgação** | * A entidade prestadora de serviços de EA promove ativamente a educação de adultos, em geral, e a sua própria oferta nesta área, em particular. * Informação sobre a entidade está acessível ao público em geral (história, visão, modelo pedagógico, instalações, etc). * As atividades promocionais abrangem uma área geográfica adequada e são fornecidas de forma constante ou regular. * Incluem atividades de informação e promoção deslocalizadas para chegar melhor aos grupos-alvo, se aplicável. * As formas de promoção e os seus conteúdos são apropriados para os diferentes grupos-alvo e tornam a EA apelativa. * A entidade prestadora de serviços de EA tenta ativamente chegar a potenciais participantes. * A entidade aborda as pessoas pessoalmente ou em situações onde estas são suscetíveis de se interessar por ofertas de EA. Isto é especialmente importante para grupos-alvo considerados desfavorecidos por razões ligadas ao nível de qualificação, etnia, idade, género, background social e cultural, etc. * Diferentes tipos de meios (folhetos, cartazes, internet, redes sociais, placards, rádio, jornais, televisão) são usados para promover a oferta de EA e divulgar informação. | Entrevistas aos participantes  Entrevistas com outros stakeholders  Ofertas de cursos/programas  Meios de comunicação/ informação  Entrevistas com o pessoal |
| **Informação** | * Informações detalhadas sobre a oferta educativa/formativa (programa dos cursos, informações sobre ofertas de aprendizagem individualizada) são disponibilizadas para o público em geral. São distribuídas com antecedência suficiente relativamente às datas de início dos cursos. * A entidade prestadora de serviços de EA pode ser facilmente contactada e a informação pode ser obtida diretamente. * A informação sobre o conteúdo do curso, estrutura, métodos de ensino-aprendizagem, equipa formativa, avaliação e certificação é clara e abrangente. * As informações sobre os custos, o esforço esperado, o investimento de tempo necessário para o participante potencial são claras. É possível efetuar a comparação com outras ofertas. * Existem informações claras sobre fontes de financiamento (nomeadamente, se for financiamento público), se aplicável. * Se estiverem disponíveis apoios financeiros e/ou sociais para os participantes, são disponibilizadas informações sobre como obter o financiamento ou que condições de elegibilidade são necessárias reunir (por escrito, se possível). * São mencionados serviços de apoio à infância (creches, ex), se aplicável. * Os potenciais participantes são convidados a obter mais informações ou orientação e aconselhamento pessoal (encontros presenciais, por telefone). | Informações no site  Material de informação/  brochuras  Horário de funcionamento/atendimento  Inquéritos de opinião  Entrevistas com o pessoal e com os participantes |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 2: Informação, Orientação e Inscrição** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Orientação e**  **aconselhamento** | * Orientação e aconselhamento são oferecidos a todos os potenciais participantes. * Os horários para aconselhamento e orientação respeitam as necessidades dos adultos. * Os conselheiros podem ser facilmente contactados. * Os conselheiros consideram as necessidades individuais, motivação e interesse dos potenciais participantes. * É fornecida orientação profissional aos participantes que procuram uma qualificação profissional. * Os conselheiros aconselham os potenciais participantes de uma maneira imparcial, orientando-os para as ofertas educativas/formativas mais apropriadas, independentemente de constrangimentos ou exigências da própria entidade. * As competências e qualificações existentes são avaliadas e uma orientação correta é fornecida. | Material de informação/Brochuras  Orientações metodológicas para os conselheiros  Entrevistas com o pessoal  Inquéritos de opinião  Planos Individuais de Qualificação |
| **Validação das aprendizagens não formais e informais** | * A entidade prestadora de serviços de EA oferece validação das aprendizagens não formais e informais ou é capaz de encaminhar os potenciais participantes para uma instituição/serviço adequado que forneça serviços de avaliação e validação de conhecimentos, aptidões e competências adquiridos através de aprendizagens não formais e informais. * O processo de validação é baseado num quadro nacional de qualificações. * (e possivelmente também num sistema de créditos), se existir esse sistema. * O processo começa com informações sobre o próprio processo de validação e um primeiro diagnóstico. * É fornecido aconselhamento durante todo o processo para apoiar o candidato. * A documentação e a avaliação das aprendizagens anteriores cumprem com critérios como variação, pertinência, atualidade, autenticidade e quantidade. * A avaliação baseia-se numa utilização adequada de métodos de avaliação, que também estão de acordo com as necessidades e possibilidades do candidato. * O candidato recebe um documento que reflete as informações e os resultados do procedimento de validação (por exemplo, certificado, diploma, etc.). | Brochuras informativas sobre o processo de validação  Documentos produzidos (por exemplo, portfólios, certificados, etc.)  Inquéritos de opinião  Entrevistas com o pessoal e com os participantes |
| **Processo de registo e inscrição** | * Os procedimentos e pré-requisitos de registo são esclarecidos em toda a comunicação relevante (site, folhetos ou outra informação escrita, etc.). * A política de inscrição, cancelamento e anulação é claramente comunicada por escrito. * O pagamento em prestações é possível para programas de longa duração e existem condições de pagamento claras. * O procedimento de registo/ inscrição é fácil e pouco burocrático. * Estão disponíveis modos de inscrição diferentes para atender a diferentes grupos-alvo: por exemplo, inscrição pessoal com a ajuda de pessoal de apoio da entidade, inscrição por escrito, inscrição e pagamento online. | Site/Material de informação/brochuras  Formulários/fichas de inscrição  Inquéritos de opinião  Entrevistas com os participantes |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 3: Processo de Ensino-Aprendizagem** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Didática e planeamento de sessões** | * As sessões de aprendizagem/aulas são planeadas cuidadosamente pelo pessoal docente.   Isto inclui um plano de sessão escrito para cada sessão com um planeamento sequencial completo, uma cuidadosa seleção de métodos de ensino-aprendizagem adaptados aos participantes, aos objetivos e aos conteúdos.   * Para os programas de longa duração: O planeamento detalhado dos módulos individuais e sessões são combinados com outras partes do programa a fim de evitar sobreposições ou lacunas.   Métodos de coordenação entre os docentes envolvidos estão implementados.   * Os conteúdos, materiais e métodos utilizados são adaptados ao background, conhecimentos prévios e experiências dos participantes dentro da “margem de manobra” dada pela respetiva oferta de EA, ou seja, assegurando a coerência com os objetivos ao mesmo tempo que tem em conta as necessidades e interesses dos participantes. * Os planos de sessão/programas são transparentes e podem ser partilhados dentro da entidade prestadora de serviços de EA. * Os materiais de suporte ao ensino a distância são cuidadosamente preparados e partilhados. | Planos de sessão e registos da formação  Entrevistas com o pessoal  Material usado |
| **Material de ensino-aprendizagem** | * O material de ensino-aprendizagem utilizado é atual, adequado e suporta uma grande variedade de métodos. É revisto em intervalos de tempo adequados.   O conteúdo e formato do material de ensino-aprendizagem estão alinhados com os interesses e experiência profissional/pessoal dos participantes.  O material de ensino-aprendizagem ativa os participantes e oferece oportunidades de aprendizagem “independente” aos participantes, ou seja, autoaprendizagem e aprendizagem entre pares (aprendizagem em grupos).  O conteúdo e a linguagem do material de ensino-aprendizagem são claros.   * O pessoal docente considera e usa meios e recursos diferentes. * Os recursos e material de apoio ao ensino a distância funcionam tecnicamente e são de uso fácil para os participantes. * O material de apoio à formação a distância e o material para sessões presenciais combinam-se para uma oferta de formação coerente. * O material de ensino-aprendizagem é também disponibilizado aos participantes online ou através de e-mail. | Materiais de ensino-aprendizagem  Trabalhos realizados pelos participantes  Entrevistas com o pessoal  Entrevistas com participantes  Observação |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 3: Processo de Ensino-Aprendizagem** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Processo de ensino-aprendizagem** | * Os conteúdos e o processo de ensino-aprendizagem estão alinhados com os resultados de aprendizagem esperados. * O pessoal docente certifica-se de que os participantes compreendem os objetivos de aprendizagem.   Para os programas de longa duração: A prestação de informações aos participantes sobre todos os assuntos relevantes durante o programa é precisa e atempada.  Se necessário, são acordados planos individuais de aprendizagem com os participantes.   * A interação entre docentes e participantes é amigável, respeitosa e pautada pela estima recíproca. * Os docentes promovem a cooperação entre os participantes. * Os métodos de ensino-aprendizagem incluem várias formas de colaboração dos participantes, que asseguram processos de comunicação intensivos e reflexão sobre a comunicação. * Os docentes conseguem consciencializar os participantes de que têm uma responsabilidade pessoal relativamente à aprendizagem e ao seu sucesso para que estes se sintam responsáveis pelos seus resultados de aprendizagem. * Se aplicável, os participantes são ensinados a aprender de forma independente e a reconhecer e a refletir sobre a sua própria aprendizagem (progresso).   Isto é especialmente observado no caso de participantes com baixas qualificações que não tiveram oportunidade de desenvolver estas capacidades.   * Se aplicável, os participantes são incentivados a desenvolver as suas competências em TIC. * O desenvolvimento de competências de resolução de problemas é fomentado por métodos adequados de ensino-aprendizagem (por ex., projetos, estudos de caso). * O processo de ensino-aprendizagem promove a experimentação e aplicação por parte dos participantes e apoia a transferência das aprendizagens para a vida quotidiana dos participantes. | Planos de sessão  Inquéritos de opinião  Entrevistas com o pessoal  Entrevistas com participantes  Feedback oral e escrito  Observação de situações de ensino- aprendizagem  Observação de situações de interação pessoal docente-participantes |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 3: Processo de Ensino-Aprendizagem** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Métodos** | * Os métodos de ensino-aprendizagem (em sala, atelier, laboratório ou oficina, a distância, auto-aprendizagem, etc) são eficazes, inovadores e coerentes. São adequados para educandos/aprendentes adultos e permitem a aprendizagem independente por parte dos participantes. * Os métodos de ensino-aprendizagem têm uma orientação forte para o participante. São adaptados às necessidades e experiências dos educandos/aprendentes adultos. * Os métodos de ensino-aprendizagem são inspiradores e motivantes. As preferências dos participantes relativamente aos métodos de ensino-aprendizagem que se lhes adequam são consideradas pelo pessoal docente. * Os métodos de ensino-aprendizagem promovem a autoaprendizagem e a aprendizagem entre pares. * O pessoal docente consegue explicar conteúdos complexos, por exemplo, usando uma linguagem adequada, dando exemplos, incentivando os participantes a pensarem por si próprios, promovendo debates, etc. * O modelo de ensino-aprendizagem incentiva os participantes a associar os conteúdos programáticos teóricos com a sua própria experiência/prática. * Simulações, estudos de caso e *role playing* são usados para aumentar a compreensão e a capacidade de aplicar na prática o que foi aprendido. * Se aplicável, são fornecidas oportunidades de aprendizagem em contexto real de trabalho (ex. estágios). * As TIC são utilizadas para melhorar a aprendizagem. | Planos de sessão  Inquéritos de opinião  Entrevistas com o pessoal  Entrevistas com participantes  Observação de situações de ensino- aprendizagem |
| **Apoio aos participantes** | * Os participantes são apoiados em todos os aspetos, a fim de alcançar os resultados de aprendizagem definidos. * Os docentes atendem às necessidades individuais dos participantes em termos de orientação, ensino e apoio, de forma encorajadora e respeitosa. * Aos participantes são oferecidas oportunidades adicionais de aprendizagem, por exemplo, através de grupos de aprendizagem/grupos de pares ou ofertas de aprendizagem complementares. * Ao longo de todo o processo de aprendizagem está disponível orientação e aconselhamento. * Se necessário, os participantes são apoiados por tutores ou outro pessoal de apoio ao processo de ensino-aprendizagem nomeadamente das áreas da psicologia social (ex: assistentes sociais; conselheiros; mediadores, etc). * O pessoal docente tem contacto pessoal com os participantes e motiva os participantes a continuar.   Isto é especialmente importante para os participantes com baixos níveis de qualificação ou em programas de longa duração.   * O aproveitamento e possíveis desistências são monitorizados pelo pessoal docente e pela gestão da entidade prestadora de serviços de EA. * Os níveis de aproveitamento ao longo do processo são satisfatórios, isto é, um número adequado de participantes que iniciaram o processo de ensino-aprendizagem terminam-no.   As taxas de aproveitamento para os grupos desfavorecidos também são satisfatórias.   * Se o (potencial) abandono escolar se tornar problemático, são tomadas medidas corretivas para apoiar os participantes. | Inquéritos de opinião  Entrevistas com o pessoal  Entrevistas com participantes  Taxas de retenção  Taxas de retenção de grupos desfavorecidos |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 3: Processo de Ensino-Aprendizagem** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Monitorização e avaliação da progressão e do sucesso na aprendizagem** | * O pessoal docente agenda sessões de feedback e análises regulares para revisão do planeamento e eventuais medidas corretivas. * O processo de aprendizagem inclui a verificação (sistemática) da aprendizagem, o que garante dados diferenciados sobre o progresso dos participantes. * Os participantes recebem um feedback equilibrado sobre os seus pontos fortes e fracos, periódica e regularmente. O pessoal docente discute os principais erros com os seus participantes e ajuda-os a melhorar. * O pessoal docente apoia a autoavaliação. * O processo de ensino-aprendizagem inclui uma avaliação formativa, isto é, uma análise de cada participante no seu processo de desenvolvimento da aprendizagem. Esta avaliação formativa não tem consequências para o aproveitamento final dos participantes ou para a conclusão/obtenção da qualificação, se aplicável. | Políticas e procedimentos de avaliação  Entrevistas com o pessoal  Entrevistas com participantes  Documentos/Grelhas/Fichas de avaliação  Exemplos de trabalhos avaliados |
| **Avaliações finais** | * A entidade prestadora de serviços de EA tem uma metodologia de avaliação das aprendizagens coerente. * Estão implementados diferentes métodos de avaliação de resultados de aprendizagem. São adequados para o tipo de oferta, seus objetivos e grupos-alvo. * As avaliações dos resultados de aprendizagem são fornecidas também para as ofertas não formais e informais, a fim de apoiar o reconhecimento e validação destas e a progressão após a conclusão desta oferta.   Especialmente para ofertas de educação/formação formal, profissional e técnica, de longa duração:   * Os procedimentos de avaliação e de classificação das aprendizagens são transparentes para os participantes. Os participantes estão informados sobre os critérios de avaliação utilizados. * Os participantes estão adequadamente preparados para as avaliações e para os exames/testes finais. * As questões e tarefas para avaliação são coerentes com os conteúdos ensinados/competências desenvolvidas. * O pessoal docente investiga se os participantes consideram a sua avaliação de desempenho como justa e adequada. Um feedback negativo conduz a uma melhoria do procedimento de avaliação das aprendizagens. * As falhas são analisadas para determinar as possíveis razões e a forma de apoiar os participantes, para que eles tenham sucesso. | Políticas e procedimentos de avaliação  Documentos /Grelhas/Fichas de avaliação  Exames/Testes finais  Entrevistas com o pessoal  Entrevistas com participantes  Exemplos de trabalhos avaliados |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 4: Resultados de Aprendizagem** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Definição e documentação dos resultados de aprendizagem** | Indicadores qualitativos   * Resultados de aprendizagem são claramente definidos para todas as ofertas educativas/formativas. * Se possível, aos resultados de aprendizagem são atribuídos níveis de educação/qualificação utilizando as classificações/*standards* nacionais/internacionais mais comuns e reconhecidos.   por exemplo, NQF/EQF, ISCED ou standards para determinadas disciplinas/assuntos como as classificações para línguas estrangeiras CoE, ECDL, EBC\*L etc.  Se possível, são atribuídos créditos para os resultados de aprendizagem.   * Os resultados de aprendizagem das ofertas educativas/formativas apoiam o reconhecimento e validação tendo em vista a progressão ou o reconhecimento direto sob a forma de uma qualificação formal.   É feita uma diferenciação entre ofertas estritamente não formais (ou até informais) e formais bem como de acordo com o nível de qualificação/educação (NQF/EQF/ISCED), duração, grupo-alvo.   * Os resultados de aprendizagem são registados nos documentos oficiais da entidade prestadora de serviços de EA e são entregues aos participantes após a conclusão:   por exemplo, certificados, documentos de habilitação, diplomas, declaração de competências adquiridas, dependendo da oferta educativa/formativa  Indicadores quantitativos   * Número de diferentes tipos de documentos de certificação para diferentes tipos de ofertas, por exemplo, oferta não formal/informal vs. formal, diferenciação por duração, nível, grupos-alvo. | Ofertas de cursos/programas  Conteúdos programáticos  Políticas e diretrizes institucionais  Documentos de certificação |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 4: Resultados de Aprendizagem** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Resultados de aprendizagem dos participantes** | Indicadores qualitativos   * Os resultados de aprendizagem dos participantes são medidos e avaliados através de instrumentos e procedimentos adequados de forma periódica e regular. * Uma parte adequada dos participantes alcança os objetivos de aprendizagem previstos para a oferta educativa/formativa. * Os participantes estão satisfeitos com seu progresso e com os resultados de aprendizagem, incluindo quando comparados com os seus objetivos e expectativas iniciais. * Após a conclusão da oferta educativa/formativa, os participantes recebem um documento de certificação (ver critério anterior).   Se os participantes não tiverem cumprido os objetivos, recebem (por escrito) informações sobre o que precisam de fazer para cumprir os requisitos para a obtenção de tal documento.  Indicadores quantitativos   * Número/percentagem de participantes adultos que completaram a oferta educativa/formativa, separado por grupos (género, idade, nível de qualificação, etnia, background social e cultural, necessidades especiais, etc.). * Número/percentagem de documentos de certificação emitidos por tipo de oferta educativa/formativa. * Número/percentagem de participantes que obtêm uma qualificação (formal), se aplicável.   Dados comparativos   * Distribuição adequada dos níveis de realização (notas/avaliação/classificação final) nas qualificações formais (também em comparação com outras instituições de EA), se aplicável. | Entrevistas com o pessoal  Registos de progresso e da avaliação final dos participantes  Entrevistas com participantes  Autoavaliação dos participantes sobre a sua própria aprendizagem  Dados/estatísticas disponíveis  Notas, resultados dos testes, registos de certificados/diplomas, etc |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 4: Resultados de Aprendizagem** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Impacto da aprendizagem para os participantes** | Indicadores qualitativos   * Os educandos/aprendentes adultos são incentivados e estimulados a refletir e reconhecer o impacto da sua aprendizagem nas suas vidas pessoais e/ou profissionais. * O resultado da aprendizagem é significativo para o participante e capacita e motiva o participante a seguir em frente com a sua vida profissional e pessoal. Dependendo dos objetivos pessoais e do tipo de oferta de EA, esses resultados podem ser, por exemplo:   O participante pode usar os conhecimentos, aptidões e competências adquiridos para exercer um melhor domínio da sua vida.  O participante pode usar os conhecimentos, aptidões e competências adquiridos na vida profissional, por exemplo, para encontrar emprego, manter o emprego, progredir na carreira, obter mais satisfação no emprego.  O participante está motivado e tem os pré-requisitos para continuar o seu percurso de aprendizagem ao longo da vida.  A sensação de autoeficácia, autoconfiança e autoestima do participante é reforçada.  O participante está motivado e é capaz de aumentar a sua participação na vida social/comunitária e na vida política. | Entrevistas com participantes  Entrevistas a ex- participantes  Documentos sobre experiência profissional  Destino pós-formação dos participantes  Inquéritos de follow up/impacto |
| **Acompanhamento pós formação** | * Os participantes que não são bem-sucedidos recebem orientação e aconselhamento sobre como completar a oferta educativa/formativa. * Os participantes bem-sucedidos são informados de novas opções de educação e formação. * São oferecidos aos participantes aconselhamento e orientação sobre como continuar a educação e formação, se aplicável. * O feedback reflexivo dos participantes sobre o processo e os resultados (incluindo transposição para a vida pessoal e profissional) é recolhido regularmente (através de entrevistas/conversas pessoais ou através de inquéritos). | Inquéritos de opinião  Entrevistas a ex-participantes  Documentação do processo de feedback |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 5: Estratégia e Liderança** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Visão/ Missão** | * A entidade prestadora de serviços de EA tem uma visão e missão que contêm valores e princípios de atuação, com referências explícitas ao seu papel como prestador de serviços de EA. Os aprendentes estão no centro da prestação de serviços da entidade.   A missão está escrita e é disponibilizada a todos os stakeholders.  A missão foi desenvolvida envolvendo todos os grupos de stakeholders internos e externos relevantes e reflete os seus valores, interesses e necessidades. | Declaração de missão  Entrevistas com o pessoal a todos os níveis hierárquicos/funcionais |
| **Planeamento estratégico** | * A entidade prestadora de serviços de EA tem um plano estratégico que está alinhado com a sua visão e missão.   As opiniões de diferentes stakeholders, as tendências e os resultados da investigação em matéria de educação de adultos e o ambiente social e económico da entidade prestadora de serviços de EA são usados para elaborar o plano estratégico, de forma informada.  O planeamento estratégico visa satisfazer as necessidades locais e, se aplicável, também regionais ou nacionais, para a educação de adultos, tendo em conta, nomeadamente, os grupos desfavorecidos.   * A entidade prestadora de serviços de EA define objetivos a longo, médio e curto prazo, e as ações e os recursos necessários para alcançar estes objetivos. * São previstas recolhas de feedback regulares para monitorizar a atividade e obter informações para o próximo planeamento. | Documentação relativa ao planeamento estratégico da entidade  Plano de atividades  Entrevista com a gestão/direção  Entrevistas com o pessoal  Políticas da entidade |
| **Grupos-alvo** | * A entidade prestadora de serviços de EA tem identificados grupos-alvo de participantes, especialmente também grupos desfavorecidos (pouco qualificados, migrantes, desempregados, de etnias não dominantes, etc. - de acordo com a situação local). * A entidade prestadora de serviços de EA analisou as necessidades e características dos grupos-alvo locais, regionais e nacionais. * A entidade prestadora de serviços de EA facilita o acesso dos seus grupos-alvo e tenta ultrapassar eventuais barreiras financeiras, logísticas e culturais. * A oferta educativa/formativa é adaptada às necessidades e interesses dos grupos-alvo. * Os grupos-alvo são abrangidos e os tipos de participantes reais estão alinhados com o previsto na estratégia da entidade prestadora de serviços de EA. | Declaração de missão  Pesquisa de mercado/levantamento de necessidades  Análise dos grupos-alvo  Dados/estatísticas disponíveis |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 5: Estratégia e Liderança** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Liderança** | * A gestão demonstra uma liderança eficaz e age de acordo com a visão e os valores da entidade prestadora de serviços de EA, que são reconhecidos e apoiados pelo pessoal docente e pelo pessoal de apoio. * A gestão atua como modelo para o pessoal ligado à EA da entidade. * A gestão identifica novos desenvolvimentos e inovações e atua de acordo com os mesmos. | Entrevistas com o pessoal e com a gestão/direção  Observação |
| **Orientação pedagógica comum** | * A entidade prestadora de serviços de EA tem uma orientação pedagógica comum que está alinhada com as necessidades e interesses dos aprendentes/educandos adultos. * A orientação pedagógica comum faz parte da missão da entidade e influencia todos os aspetos da prestação de EA. * A orientação pedagógica comum é conhecida em toda a entidade e partilhada pelo pessoal ligado à EA da entidade. * Questões pedagógicas chave são regularmente discutidas entre o pessoal docente com o objetivo de encontrar um consenso geral ou estabelecer um acordo mútuo. * Questões pedagógicas são incluídas como temas-chave na Gestão da Qualidade/Avaliação. | Entrevistas com o pessoal  Inquéritos de opinião |
| **Organização aprendente** | * A entidade prestadora de serviços de EA tem o compromisso de ser / tornar-se uma organização aprendente, onde a qualidade da prestação de serviços de EA é constantemente assegurada e melhorada.   A entidade prestadora de serviços de EA busca a excelência de forma contínua.  A missão e os valores são usados para refletir sobre a prestação de EA e a sua melhoria contínua.   * A entidade prestadora de serviços de EA define regularmente metas e medidas adequadas nos seus planos de melhoria/desenvolvimento e acompanha a sua execução e resultados.   A entidade prestadora de serviços de EA utiliza a gestão e avaliação da qualidade para apoiar o seu desenvolvimento.  A entidade prestadora de serviços de EA também se dedica à aprendizagem de “circuito duplo”, refletindo sobre a adequação dos objetivos e prioridades em intervalos regulares ou quando necessário. | Declaração de missão  Documentação relativa ao planeamento estratégico e operacional da entidade  Plano de atividades  Documentação do SGQ  Entrevistas com o pessoal e com a gestão/direção |
| **Ética** | * A entidade prestadora de serviços de EA cumpre com a legislação nacional em vigor e respeita os direitos legais dos participantes e colaboradores. * A entidade prestadora de serviços de EA age de forma justa com os participantes e outros stakeholders, informando-os dos seus direitos.   Os termos e condições gerais da prestação de serviços /ou os contratos são justos, claros e transparentes. Incluem todos os aspetos importantes que regem a relação entre a entidade prestadora de serviços de EA e os participantes e são facilmente acessíveis.  Em caso de conflitos com ou entre os participantes, pessoal docente ou outros stakeholders, a entidade esforça-se por encontrar uma solução que respeite as necessidades e interesses de todas as partes envolvidas.   * Os direitos de proteção de dados dos participantes e do pessoal são respeitados. | Termos e condições gerais de participação na formação  Contratos com participantes  Entrevistas com o pessoal e com participantes |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 6: Gestão** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Estilo de gestão** | * A gestão segue um estilo de gestão participativo. Os “grupos de interesse” são incluídos nos processos de decisão relativos às ofertas e no desenvolvimento das próprias ofertas. * A comunicação entre gestão, pessoal docente e pessoal de apoio é caraterizada por um fluxo aberto de informação, interdependência e confiança mútua. Os conflitos são discutidos e resolvidos abertamente. * A gestão mostra respeito ao lidar com as reivindicações do pessoal docente em matéria de autonomia e independência profissional. * A gestão valoriza as opiniões do pessoal e dos participantes e inclui-as nos processos estratégicos e de gestão. | Descrição de funções  Número de queixas/reclamações do pessoal  Entrevistas com o pessoal  Avaliações à liderança/gestão |
| **Processos de tomada de decisão** | * As decisões e os processos de tomada de decisão são transparentes para todo o pessoal. * Existe uma definição clara de quais os níveis de decisão e de competência que pertencem à gestão/direção e de quais os que pertencem ao pessoal e de que oportunidades de participação existem. * Existem várias oportunidades de participação que asseguram um processo de formação de opinião amplo e coletivo. | Descrições dos processos  Feedback do pessoal  Atas das reuniões de pessoal |
| **Gestão e comunicação** | * A organização tem uma estrutura organizacional e funcional clara. As responsabilidades são claramente definidas.   As responsabilidades relativas ao desenvolvimento e implementação de ofertas educativas/formativas são claras.   * Existem procedimentos claros e eficazes para a gestão interna e a comunicação. Estes processos garantem que todo o pessoal está bem informado e que as atividades são coordenadas dentro da entidade. * Existem reuniões regulares do pessoal. * A estrutura e os processos de trabalho para colaboração com pessoal externo/freelance (incluindo voluntários, se aplicável) são claramente definidos e conhecidos tanto do pessoal interno como do pessoal externo/freelance/voluntário. | Organigrama/Estrutura Orgânica  Descrições dos processos  Atas das reuniões de pessoal  Feedback do pessoal |
| **Gestão administrativa** | * Os procedimentos administrativos são organizados de forma a evitar a burocracia desnecessária, assegurando ao mesmo tempo fiabilidade.   Todos os procedimentos administrativos relativos aos participantes são simples e não burocráticos. Não são um peso para os participantes.  São feitos esforços para apoiar grupos desfavorecidos nos procedimentos administrativos.   * Existem regras transparentes em caso de cancelamentos e/ou substituições. São claros para o pessoal e para os participantes.   Em caso de cancelamento de programas de longa duração, são tomadas medidas para transferir para um programa semelhante ou são reembolsadas as taxas de inscrição.   * A entrega de certificados (diplomas, registos de presença/participação) é organizada de uma forma fiável, atempada e eficiente, se aplicável. * As rotinas de trabalho (gestão das ofertas educativas/formativas, gestão dos dados dos participantes, compra de materiais, etc.) são sistematicamente organizados numa perspetiva de longo prazo. | Descrições dos processos  Procedimentos, regras e orientações  Inquéritos de opinião  Entrevistas com o pessoal  Entrevistas aos participantes |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 6: Gestão** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Apoio** | * O pessoal administrativo (receção, apoio administrativo, secretariado da formação) e de apoio (por ex., informática, limpeza, manutenção) estão disponíveis para os participantes e para o restante pessoal.   O horário de trabalho é adequado para garantir um apoio adequado para a prestação de serviços de EA.  O pessoal administrativo pode ser facilmente contactado e também está pessoalmente disponível na entidade.   * O pessoal administrativo e de apoio esforçam-se ativamente para oferecer apoio prático aos participantes e pessoal docente.   Estão sempre disponíveis para os participantes e pessoal docente e ajudam a criar uma atmosfera amigável e acolhedora.  Satisfazem as necessidades dos participantes e pessoal docente da forma mais completa, fiável e atempada possível.   * O suporte online para questões administrativas está disponível e é fácil de usar, por exemplo, para a realização de inscrições, para o fornecimento de informação atualizada sobre ofertas educativas/formativas, para pedidos para a entidade prestadora de serviços de EA, etc. | Descrições dos processos  Diretrizes internas/Procedimentos  Entrevistas com o pessoal  Entrevistas com participantes |
| **Fornecimento de infraestruturas e equipamentos** | * Existe uma gestão adequada e eficiente das infraestruturas e recursos que assegura a sua disponibilidade atempada e adequada.   Existe uma repartição adequada e eficiente de salas, instalações e equipamentos (incluindo acesso à Internet). A usabilidade é verificada regularmente.  Existem procedimentos adequados para a utilização dos recursos técnico-pedagógicos e outros materiais necessários para o processo de ensino-aprendizagem. | Entrevistas com o pessoal  Entrevistas com participantes  Observações |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 7: Recursos Humanos** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Estrutura e política de RH** | * Os recursos humanos (RH) disponíveis (diferenciados por função) e a distribuição de funções e tarefas do pessoal asseguram uma alta qualidade e uma prestação de serviços eficiente. * As várias tarefas, responsabilidades e competências são claramente descritas e transparentes para todos os colaboradores. * A entidade prestadora de serviços de EA tem uma política de RH que abrange procedimentos de recrutamento e seleção; de desenvolvimento profissional/formação; de contratação; de remuneração e de contribuições para a segurança social; de higiene e segurança no trabalho.   A política de RH inclui orientações em matéria de diversidade e igualdade de género.   * Se aplicável, a política de RH inclui também procedimentos relativos a pessoal externo, freelance e/ou pessoal voluntário. | Organigrama/Estrutura Orgânica  Descrição de funções  Documento(s) da política de RH  Contratos de trabalho  Contratos de prestação de serviços  Acordos de colaboração |
| **Qualificação dos RH** | Indicadores qualitativos   * Existem claros requisitos de competência (tipo de qualificação, nível) para as diferentes funções dentro da entidade que asseguram que os objetivos relativos a conteúdos, pedagogia e à organização da prestação da EA sejam alcançados. * O pessoal cumpre os requisitos de competência.   O pessoal de gestão/direção possui as competências e conhecimentos adequados (por ex., competências de liderança, competências financeiras).  O pessoal docente possui as competências necessárias para desenvolver ofertas de educação de adultos. Conseguem recolher e usar informações sobre as necessidades educativas/formativas dos grupos-alvo e as tendências sociais/económicas.  Os profissionais de orientação e aconselhamento têm os conhecimentos, as aptidões e as competências adequados.  O pessoal docente (interno, externo, freelance, voluntário) mostra não só um elevado nível de competência na matéria/área em causa, como também as competências metodológicas, pedagógicas, de comunicação, sociais e pessoais necessárias para a educação de adultos.  O pessoal docente tem competências em TIC suficientes para ser capaz de utilizar as TIC no processo de ensino-aprendizagem.   * Todo o pessoal e, em especial, o pessoal docente, é capaz e está disponível para a autorreflexão, autoavaliação e autogestão.   Indicadores quantitativos   * Número de colaboradores diferenciados por função e qualificação (níveis). * Rácio pessoal docente / educando adulto. * Rácio outro pessoal de apoio / educando adulto. * Análise de género dos RH. | Qualificações profissionais e académicas  do pessoal – CVs, processos dos colaboradores/pessoal docente  Observação  Entrevistas com o pessoal e com a gestão/direção  Dados/estatísticas disponíveis |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 7: Recursos Humanos** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Recrutamento e desenvolvimento dos RH** | * Existem procedimentos de recrutamento adequados para todos os tipos de pessoal, o que garante a avaliação correta dos conhecimentos, das aptidões e das competências.   Estes procedimentos também incluem o recrutamento de pessoal docente externo, freelance e voluntário.  No recrutamento de pessoal docente, são avaliados os conhecimentos nas matérias a lecionar, mas também as competências pedagógicas para trabalhar com adultos (andragogia).   * Existem procedimentos de integração/acolhimento e tutoria/supervisão/acompanhamento para o pessoal, específicos para as diferentes funções.   Existe também um procedimento de integração/acolhimento adequado para pessoal docente externo, freelance e voluntário que garante o conhecimento adequado dos procedimentos organizacionais e dos requisitos de qualidade para a prestação de serviços de EA.   * O pessoal revê periodicamente o seu desempenho e necessidades de desenvolvimento/formação, juntamente com a chefia. Os instrumentos e critérios aplicados são transparentes para todo o pessoal.   Também são implementados procedimentos de feedback e avaliação adequados para pessoal externo/freelance/voluntário.   * A entidade prestadora de serviços de EA dispõe de um plano de desenvolvimento/formação dos RH, que considera as necessidades pessoais e os requisitos de função, bem como os objetivos globais da entidade. * A entidade prestadora de serviços de EA oferece recursos e oportunidades para a formação profissional contínua do pessoal, em particular do pessoal docente.   O pessoal externo/freelance/voluntário está incluído nas ofertas de desenvolvimento e formação profissional contínua.  Promove-se a aprendizagem informal, a autoaprendizagem e a aprendizagem entre pares do pessoal docente. | Avaliações da eficácia das atividades de desenvolvimento/formação do pessoal  Avaliações de desempenho do pessoal  Planos e programas de desenvolvimento/formação do pessoal  Inquéritos de opinião |
| **Bem-estar**  **dos RH** | Indicadores qualitativos:   * O pessoal sente-se confortável na entidade. O equilíbrio entre stress e satisfação é reconhecido como razoável. * Os dados recolhidos sobre situações de esgotamento relacionados com o meio laboral e as medidas tomadas para o prevenir/solucionar têm em conta as especificidades de género. * Os problemas e dificuldades no trabalho quotidiano podem ser abordados abertamente e de forma respeitosa entre colegas e entre o pessoal e a gestão/direção. * Os colaboradores sentem que o seu trabalho e personalidade são apreciados pelos outros colegas e pela gestão/direção.   Indicadores quantitativos:   * Número de candidaturas. * Nível de absentismo ou baixa por doença. * Número de horas extraordinárias. * Taxa de rotatividade. * Número de queixas/reclamações. * Participação em eventos sociais. | Candidaturas  Inquéritos ao pessoal  Taxas de  absentismo/baixa por doença  Queixas/reclamações do pessoal  Dados/estatísticas disponíveis |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 7: Recursos Humanos** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Cultura de comunicação e cooperação** | * As estruturas institucionais e os meios de comunicação, informação e cooperação garantem um bom ambiente de trabalho e promovem o trabalho de equipa entre o pessoal, em particular entre o pessoal docente.   A comunicação entre os docentes é aberta, direta, tolerante e compreensiva. Existe um ambiente de estima pessoal e apreciação entre o pessoal docente.  Existem regras transparentes para a forma de debater os problemas (ou seja, regras para a comunicação e feedback).   * A entidade prestadora de serviços de EA oferece oportunidades suficientes ao pessoal, incluindo pessoal docente externo/freelance/voluntário, para debater assuntos organizacionais, pedagógicos ou técnicos relativos às áreas de educação/formação.   O diálogo entre o pessoal contratado permanente e o pessoal externo freelance/voluntário é promovido ativamente.   * A entidade prestadora de serviços de EA também fomenta e facilita o “ensino em equipa”, sempre que possível. * O trabalho em rede entre docentes é fomentado durante ações de formação internas, reuniões de pessoal e outros eventos sociais. * Os projetos transversais a toda a entidade fomentam a cooperação entre o pessoal docente e a comunicação entre participantes de diferentes ofertas educativas/formativas. * Atividades adequadas (festas, celebrações, excursões, etc.) promovem a identificação com a entidade e a coesão do pessoal.   Existe o cuidado de convidar o pessoal externo/freelance/voluntário e de tornar possível a sua participação nestas atividades. | Inquéritos ao pessoal  Atas das reuniões de pessoal  Número de projetos transversais a toda a organização  Número de eventos  Registos de participação em eventos sociais |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 8: Infraestruturas e Recursos Financeiros** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Qualidade das infraestruturas e das instalações** | Indicadores qualitativos   * As infraestruturas, as instalações e os equipamentos promovem um processo de ensino-aprendizagem de elevada qualidade. O mesmo se aplica às instalações alugadas ou às instalações dos parceiros de cooperação utilizadas.   A qualidade do edifício, salas de formação, oficinas, laboratórios e ateliers de formação prática bem como dos equipamentos é suficiente para atingir os objetivos de aprendizagem e de qualificação esperados. As condições físicas (dimensão das salas, temperatura, etc.) oferecem conforto.   * As infraestruturas e as instalações fazem da entidade prestadora de serviços de EA um local atrativo e confortável para aprender e trabalhar.   A entidade dispõe de espaços gerais e de convívio de fácil utilização, que garantem uma envolvente agradável fora das salas de formação.  A disposição destes espaços fomenta a sociabilização e a comunicação e faz com que os participantes se sintam bem-vindos.  Está disponível uma creche, se aplicável.   * Os participantes têm acesso aos espaços e aos recursos da entidade (fotocopiadoras, biblioteca, computadores, acesso à Internet, etc.) para que possam trabalhar de forma eficaz e independente. * O acesso à Internet e aos meios eletrónicos utilizados no processo de ensino-aprendizagem estão a funcionar e podem ser usados facilmente pelo pessoal docente e participantes. * Os espaços de trabalho e outras instalações (ou seja, salas de reunião, espaços de convívio, salas de formação) proporcionam um ambiente de trabalho propício aos colaboradores. * O equipamento de trabalho do pessoal administrativo e de apoio ao processo de ensino-aprendizagem (computadores, meios de comunicação, Internet, etc.) está totalmente funcional e atualizado e cumpre as exigências de uma organização eficiente. * As infraestruturas, as instalações e os equipamentos garantem a saúde e a segurança. * As infraestruturas, as instalações e os equipamentos cumprem os requisitos em matéria de proteção ambiental.   Este cumprimento pode incluir medidas para economizar energia, reduzir o desperdício, utilizar materiais reciclados, etc.  Indicadores quantitativos   * Relação espaços/aprendentes adultos. * Relação computadores/aprendentes adultos. * Utilização das TIC. | Salas de formação, oficinas, laboratórios e ateliers de formação prática  (descrição, observação)  Inventários de material e equipamentos  Inquéritos de opinião ao pessoal e participantes  Entrevistas com pessoal e com participantes  Regras e regulamentos de utilização de espaços, equipamentos  Dados/estatísticas disponíveis |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 8: Infraestruturas e Recursos Financeiros** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Acessibilidade** | Indicadores qualitativos   * Todos os grupos-alvo conseguem chegar à entidade prestadora de serviços de EA.   Se possível, a entidade está acessível por transportes públicos para garantir o acesso dos participantes que não dispõem de transporte próprio.  Está disponível um parque de estacionamento para os participantes que chegam de transporte próprio (por exemplo, frequentemente só é possível deslocar-se nas zonas rurais utilizando transporte próprio).  Se grupos-alvo importantes não conseguirem chegar à entidade, serão procuradas outras localizações próximas dos participantes (por exemplo, através da cooperação com outras entidades/stakeholders importantes).   * A entidade prestadora de serviços de EA é fácil de encontrar.   As indicações escritas sobre como chegar à entidade prestadora de serviços de EA são claras e divulgadas junto dos (potenciais) participantes.  Se necessário, é colocada sinalética adequada nas proximidades/transportes públicos, direcionando os participantes para a entidade.   * Os participantes com necessidades especiais conseguem aceder às instalações. * Os participantes circulam facilmente nas instalações.   Nas entidades de maior dimensão, plantas e sinalética clara e de fácil compreensão indicam o caminho. Está disponível uma receção para dar informações. Se necessário, as informações são disponibilizadas em vários idiomas.  Indicadores quantitativos   * Número/percentagem de participantes de acordo com a área geográfica. | Informações no site  Material de informação/  Brochuras  Inquéritos de opinião  Entrevistas com participantes  Dados/estatísticas disponíveis |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 8: Infraestruturas e Recursos Financeiros** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Manutenção** | * É efetuada regularmente a limpeza e a verificação de danos ou mau funcionamento dos edifícios, salas e equipamentos. * A responsabilidade pelos recursos materiais está claramente definida. * Existem procedimentos definidos para a manutenção. * As necessidades de manutenção/obras de renovação são detetadas antecipadamente para que sejam supridas de forma atempada, utilizando os recursos financeiros necessários. | Registos de manutenção  Entrevistas com o pessoal |
| **Recursos financeiros** | Indicadores qualitativos   * Os recursos financeiros são suficientes para oferecer um processo de ensino-aprendizagem de elevada qualidade. * Financiamento de diversas fontes é procurado e aplicado estrategicamente. * A contabilidade/prestação de contas da entidade é transparente e disponibiliza informação adequada à gestão/direcção:   Permite o controlo diferenciado das várias atividades na entidade prestadora de serviços de EA e apoia decisões estratégicas referentes à oferta educativa/formativa ou às infraestruturas e equipamentos.   * O fluxo de caixa é suficiente e os pagamentos são efetuados de acordo com as condições contratuais. * Se é utilizado financiamento público, são cumpridos os requisitos de documentação e de auditoria previstos. * São implementados processos de auditoria financeira adequados.   Indicadores quantitativos   * Custo médio por participante. * Eficiência na utilização dos recursos: custo médio por participante em comparação com entidades semelhantes. | Balanços, demonstrações de resultados  Informação do programa de contabilidade  Entrevistas com o pessoal  Relatórios de auditoria  Dados contabilísticos |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 9: Relações Externas e Internacionalização/Cooperação Europeia** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Relações externas e trabalho em rede e cooperação a nível local/regional/nacional** | Indicadores qualitativos   * A entidade prestadora de serviços de EA segue uma estratégia para as suas relações externas e para o trabalho em rede e cooperação a nível local/regional/nacional.   O trabalho em rede e cooperação a nível local/regional/nacional estão alinhados com a estratégia global, ou seja, apoiam o desenvolvimento da entidade e respetiva oferta.  A estratégia para as relações externas inclui atividades como a participação no desenvolvimento de políticas de educação de adultos, partilha de boas práticas, aprendizagem com parceiros e criação de sinergias através da cooperação.   * A entidade prestadora de serviços de EA participa em iniciativas de trabalho em rede e cooperação a nível local/regional/nacional.   A entidade prestadora de serviços de EA é membro de redes locais/regionais/nacionais.  A entidade prestadora de serviços de EA é convidada e participa regularmente em reuniões e conferências a nível local/regional/nacional.  A entidade prestadora de serviços de EA é convidada e participa em consultas públicas.  A entidade prestadora de serviços de EA coopera regularmente com parceiros a nível local/regional/nacional.   * A entidade prestadora de serviços de EA assegura que a aprendizagem a partir do trabalho em rede e cooperação é partilhada no seio da entidade.   A entidade prestadora de serviços de EA utiliza os conhecimentos obtidos nas atividades de trabalho em rede e cooperação para o desenvolvimento e melhoria contínua:  - da entidade, ou seja, desenvolvimento organizacional.  - do pessoal, ou seja, desenvolvimento profissional.  - da oferta educativa/formativa.  Indicadores quantitativos   * Número anual de atividades de trabalho em rede e cooperação local/regional/nacional, diferenciadas por tipo de atividade em termos de alocação de recursos humanos e financeiros e (potencial) impacto:   ou seja, atividades com impacto e alocação de recursos humanos e financeiros potencialmente elevado, como seja a filiação em redes, projetos de cooperação.  atividades com um impacto e uma alocação de recursos humanos e financeiros potencialmente (mais) baixo, como formação pontual do pessoal ou participação em conferências.   * Número/percentagem anual de pessoal (docente e de apoio) ou educandos/aprendentes adultos envolvidos nestas actividades. | Declaração de missão  Documentação relativa ao planeamento estratégico da entidade  Documentação sobre as atividades de trabalho em rede e cooperação  Documentação sobre projetos de cooperação realizados  Documentação sobre processo de seguimento interno  Documentação sobre processo de feedback interno  Dados/estatísticas disponíveis |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 9: Relações Externas e Internacionalização/Cooperação Europeia** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Identificação e informação aos stakeholders relevantes para a prestação de serviços de EA** | * A entidade prestadora de serviços de EA identifica todos os grupos de stakeholders relevantes para os seus serviços de EA.   Os stakeholders são, por exemplo, participantes, outras entidades prestadoras de serviços de EA ou provenientes de outros subsetores do ensino e formação, instituições/serviços que fornecem serviços de avaliação e validação de aprendizagens não formais e informais, ONGs, entidades competentes em matéria de ensino e formação, organismos da Administração Pública regional/local, empresas, parceiros sociais, organismos que atestam qualificações, especialistas e investigadores, etc.   * A entidade prestadora de serviços de EA fornece informações relevantes, completas e oportunas às partes interessadas através de diferentes canais, por ex, sites, meios de comunicação, informação escrita ou pessoal direta, open days, eventos. * A entidade prestadora de serviços de EA garante a comunicação direta e regular e o intercâmbio com os stakeholders relevantes através dos diferentes canais. * A entidade prestadora de serviços de EA promove contactos pessoais com stakeholders importantes. | Ofertas de cursos/Programas  Site, meios de comunicação, redes sociais  Relatórios de open days ou outros eventos  Correspondência com stakeholders |
| **Cooperação com stakeholders relevantes para/durante a prestação de serviços de EA** | * A entidade prestadora de serviços de EA envolve stakeholders relevantes em todas as fases da prestação de EA, o que é evidente nas descrições dos processos e disposições de gestão da qualidade. * A entidade prestadora de serviços de EA procura a troca regular de informação e os contributos dos stakeholders relevantes relativamente à conceção das ofertas educativas/formativas, por exemplo, em matérias como as necessidades educativas/formativas, tendências e resultados de investigação em áreas específicas do conhecimento. * A entidade prestadora de serviços de EA promove a cooperação com os stakeholders durante a implementação da oferta, se aplicável: por ex, oferta realizada em colaboração, uso comum de recursos e infraestruturas, etc. * Feedback dos stakeholders relevantes sobre a oferta é procurado ativamente para apoiar a avaliação interna: por ex, relativamente aos processos e aos resultados de aprendizagem.   É dada especial atenção ao feedback regular dos stakeholders relevantes sobre a adequação dos resultados de aprendizagem para efeitos de prossecução de estudos, de reconhecimento e validação de competências, de colocação no mercado de trabalho ou outros objetivos pessoais e sociais importantes (por exemplo, cívicos e de participação democrática etc.).   * Avaliações externas através de/envolvendo os stakeholders relevantes são realizadas. * A entidade prestadora de serviços de EA procura o envolvimento de stakeholders relevantes na avaliação e no planeamento de ações de desenvolvimento e melhoria contínua. | Correspondência  Atas das reuniões  Acordos de cooperação  Entrevistas com o pessoal e stakehoders externos  Documentação da avaliação externa |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 9: Relações Externas e Internacionalização/Cooperação Europeia** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Trabalho em rede e cooperação internacional/europeia** | Indicadores qualitativos:   * A entidade prestadora de serviços de EA segue uma estratégia para o trabalho em rede e a cooperação internacional/europeia.   O trabalho em rede e a cooperação internacional/europeia estão alinhados com a estratégia global, ou seja, apoiam o desenvolvimento da entidade e a respetiva oferta.   * A entidade prestadora de serviços de EA assegura financiamento para o trabalho em rede e cooperação internacional (fundos europeus e, se aplicável, também fundos nacionais). * A entidade prestadora de serviços de EA participa no trabalho em rede e cooperação internacional. A entidade prestadora de serviços de EA:   - é membro de redes internacionais.  - participa regularmente em reuniões e conferências internacionais.  - coopera regularmente com parceiros de outros países.  - oferece aos seus RH a oportunidade de irem ao estrangeiro.  - oferece aos aprendentes/educandos adultos a oportunidade de irem ao estrangeiro.   * A entidade prestadora de serviços de EA assegura que a aprendizagem a partir do trabalho em rede e cooperação internacional é partilhada no seio da entidade. * A entidade prestadora de serviços de EA utiliza os conhecimentos obtidos através das atividades de trabalho em rede e cooperação internacional para o desenvolvimento e melhoria contínua:   - da entidade, ou seja, desenvolvimento organizacional.  - do pessoal, ou seja, desenvolvimento profissional.  - da oferta educativa/formativa.   * A entidade prestadora de serviços de EA divulga os resultados das aprendizagens resultantes do trabalho em rede e cooperação internacional aos stakeholders externos, ou seja, junto do contexto local/regional ou nacional (conforme aplicável). | Declaração de missão  Documentação relativa ao planeamento estratégico da entidade  Candidaturas e propostas de financiamento  Documentação sobre as atividades de trabalho em rede e cooperação  Feedback das pessoas internas envolvidas  Feedback dos parceiros de cooperação externos  Documentação sobre processo de feedback interno  Documentação sobre o seguimento externo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 9: Relações Externas e Internacionalização/Cooperação Europeia** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Trabalho em rede e cooperação internacional/europeia**  **(cont.)** | Indicadores quantitativos:   * Número anual de atividades de trabalho em rede e cooperação internacional, por tipo de atividade em termos de alocação de recursos humanos e financeiros e (potencial) impacto:   ou seja, atividades com impacto e alocação de recursos humanos e financeiros potencialmente elevado, como seja a filiação em redes europeias/internacionais, projetos de cooperação, projetos de mobilidade internacional.  atividades com um impacto e uma alocação de recursos humanos e financeiros potencialmente (mais) baixo, como formação pontual do pessoal ou participação em conferências.   * Número/percentagem anual de pessoal (docente e de apoio) ou educandos/aprendentes adultos envolvidos nestas actividades. * Os seguintes indicadores também se aplicam caso exista mobilidade de aprendentes/educandos adultos:   Número/percentagem de aprendentes/educandos adultos que vão para o estrangeiro todos os anos  (também em relação aos objetivos estratégicos), se aplicável.  Número/percentagem de aprendentes/educandos adultos que vêm do estrangeiro todos os anos.  (também em relação aos objetivos estratégicos), se aplicável.   * Valor do financiamento europeu e/ou nacional garantido (anualmente). | Feedback dos stakeholders externos  Dados/estatísticas disponíveis  Relatórios de atividades  Relatórios de projetos  Orçamento, informações financeiras |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 10: Integração da Perspetiva de Género e Diversidade** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Oportunidades iguais de integração** | * A igualdade de género e a diversidade estão interligadas e são implementadas de forma global.   A análise de género e as medidas para garantir oportunidades iguais para homens e mulheres consideram sempre as diferentes necessidades e interesses dos homens e das mulheres de backgrounds diversos (ou seja, homens e mulheres migrantes, homens e mulheres pouco qualificados, etc.).  Por outro lado, as medidas para a diversidade consideram sempre o género como um fator importante. | Declaração de missão  Análise de impacto em matéria de género e diversidade  Documentação relativa ao planeamento estratégico/operacional da entidade |
| **Integração da perspetiva de género na entidade** | Indicadores qualitativos   * A entidade prestadora de serviços de EA tem um plano, estruturas e recursos para promover a igualdade de género. Existem medidas adequadas para colocar em prática a integração da perspetiva de género. * Existe uma representação igualitária de homens e mulheres nos processos de tomada de decisão. * Existe uma representação igualitária de homens e mulheres em termos de distribuição de recursos, como tempo, formação/qualificação, ou remuneração. * Existe uma divisão igualitária do trabalho por género. Não existem desigualdades no valor do trabalho de homens e mulheres. * Não existe discriminação sexual direta ou indireta. Homens e mulheres têm acesso igualitário às instalações. * Está disponível uma creche ou outros serviços de apoio à infância, se necessário.   Indicadores quantitativos   * Proporção de homens e mulheres em cargos de gestão/direção. * Proporção de homens e mulheres no pessoal docente e no pessoal de apoio ao processo de ensino-aprendizagem. | Declaração de missão  Diretrizes  Organigrama/Estrutura Orgânica  Política Salarial  Inquéritos de opinião  Dados/estatísticas disponíveis |
| **Integração da perspetiva de género no processo de ensino-aprendizagem** | Indicadores qualitativos   * Existe um sistema de orientação e aconselhamento que garante que os dois sexos não limitam as suas oportunidades de educação/formação e emprego devido a estereótipos de género. * A oferta de educação de EA inclui a utilização de métodos de ensino-aprendizagem que promovem a participação ativa de homens e mulheres na aprendizagem. * Homens e mulheres são tratados com igual respeito e a linguagem utilizada tem em conta as especificidades de género. * A linguagem, imagens e exemplos dos manuais e outros recursos didáticos e dos testes têm em conta as especificidades de género. * Caso os recursos didáticos (livros, recursos online, etc.) utilizem estereótipos de género, estes são debatidos com os participantes.   Indicadores quantitativos   * Os dados recolhidos são discriminados por sexo para avaliar as taxas de participação de homens e de mulheres. * Taxas de participação de homens e mulheres. * Repartição por género por áreas de educação/formação. * Taxas de abandono dos participantes por sexo. * Taxas de aproveitamento dos participantes por sexo. | Ofertas dos Cursos/programas  Planos de sessão  Observação de situações de ensino-aprendizagem e de situações de orientação  Entrevistas com participantes  Entrevistas com o pessoal  Recursos didáticos utilizados  Dados/estatísticas disponíveis |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 10: Integração da Perspetiva de Género e Diversidade** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Diversidade** | Indicadores qualitativos   * Uma política de acessibilidade garante a diversidade de participantes em termos de background e necessidades.   Esta política distingue os diferentes grupos-alvo e como abordá-los.  O género é considerado inerentemente neste processo de diferenciação em grupos-alvo.   * As ofertas educativas/formativas são desenvolvidas para participantes de diversos backgrounds e com necessidades diversas. * As campanhas de promoção e informação são direcionadas a participantes de diversos backgrounds e com necessidades diversas. * Uma variedade de medidas garante a retenção de participantes de diversos backgrounds e com necessidades distintas:   ofertas educativas/formativas e oportunidades de formação em contexto de trabalho adequadas, métodos de ensino-aprendizagem adequados e personalizados, equipamento e material didático adequado.   * Está disponível orientação e acompanhamento específicos para participantes de diversos backgrounds e com necessidades distintas. * Está disponível pessoal docente e de orientação e aconselhamento com background idêntico ao dos participantes e que consegue relacionar-se com diferentes grupos-alvo. * Nas salas de formação, comportamentos e linguagem discriminatórios não são tolerados. * Estão disponíveis medidas e recursos especiais para participantes com necessidades especiais/incapacidade tendo em vista apoiar/facilitar a sua participação nos processos de ensino-aprendizagem (ou seja, ajudas técnicas como ampliadores e leitores de ecrã para cegos e amblíopes,  material em Braille, etc) ou ofertas como interpretação em linguagem gestual, etc.   Indicadores quantitativos   * Número de participantes com necessidades especiais. * Grupos vulneráveis entre os participantes:   Percentagem de participantes cujos pais nasceram noutro país.  Percentagem de participantes com incapacidades físicas ou limitações cognitivas/mentais.  Percentagem de outros grupos desfavorecidos. (a definir)   * Habilitações literárias dos participantes.   Os indicadores quantitativos também se podem referir ao ambiente social em que a entidade se insere. | Declaração de missão  Diretrizes  Ofertas dos Cursos/programas  Divulgação e procedimentos de inscrição  Observação  Recursos didáticos utilizados  Ofertas de orientação e aconselhamento  Qualificação e background do pessoal  Inquéritos de opinião  Entrevistas com o pessoal  Entrevistas aos participantes  Dados/estatísticas disponíveis |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 11: Gestão da Qualidade e Avaliação** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Sistema de gestão da qualidade abrangente** | * A entidade prestadora de serviços de EA tem implementado um sistema de gestão da qualidade (SGQ) sistemático, abrangente e coerente, baseado no “ciclo da qualidade”. * O SGQ está associado à missão e é parte integrante do planeamento estratégico e do desenvolvimento organizacional da entidade. * São definidos objetivos da qualidade e respetivas responsabilidades.   Os objetivos da qualidade aplicam-se tanto a questões educativas/formativas como a questões de gestão da entidade.   * O SGQ baseia-se em processos que abrangem tanto os processos-chave relativos à oferta de EA como os processos de suporte/de gestão. Existem descrições escritas destes processos disponíveis. * Está disponível um sistema para receção, análise e tratamento de reclamações dos participantes. * Existe um procedimento “de recurso” para qualificações formais ou para processos de reconhecimento e validação de competências. * Todo o pessoal (interno contratado, externo, freelance e voluntário) está empenhado na qualidade e trabalha de forma sistemática na implementação e otimização do SGQ. * Stakeholders relevantes estão envolvidos na definição e avaliação dos objetivos da qualidade. * O próprio SGQ é avaliado e revisto regularmente para garantir que é adequado e eficaz. * Se possível, o SGQ também é certificado/reconhecido por um organismo externo. | Documentação do SGQ  Planos estratégicos e operacionais da entidade  Relatórios de ações de melhoria/planos de desenvolvimento  Entrevistas com o pessoal e com participantes  Correspondência com stakeholders  Revisões do SGQ  Certificações externas |
| **Avaliação e desenvolvimento organizacional** | * Avaliação e feedback regulares são uma parte fundamental do SGQ. * A entidade prestadora de serviços de EA define um conceito de avaliação que inclui avaliação interna e externa como a base para o desenvolvimento e melhoria contínua da entidade. * Os tempos, procedimentos, seleção de tópicos para avaliação, contribuições, entre outros aspetos, estão definidos e são transparentes. As competências e responsabilidades estão definidas. * As avaliações são realizadas de forma viável, justa e exata, utilizando métodos de recolha de dados adequados e suficientemente rigorosos. * Os documentos existentes e os dados (de monitorização) são utilizados sempre que possível. * Estão implementados métodos de recolha de dados quantitativos e qualitativos visando obter uma imagem completa e realista da entidade prestadora de serviços de EA e da respetiva oferta educativa/formativa. * Os resultados de avaliações anteriores são considerados no processo. * Está implementado um processo para garantir o seguimento dos resultados da avaliação, que envolve as partes interessadas relevantes internas e externas. * A entidade prestadora de serviços de EA desenvolveu uma cultura de reflexão crítica com base em dados e evidências recolhidas. | Conceito e plano de avaliação  Relatórios de avaliação  Entrevistas com o pessoal e com a gestão/direção  Atas de reuniões  Planos de desenvolvimento/melhoria |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 11: Gestão da Qualidade e Avaliação** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Feedback, autoavaliação e avaliação entre pares, a nível individual** | * A entidade prestadora de serviços de EA tem estabelecida uma cultura de feedback. * A maioria do pessoal (gestores, pessoal docente) recebe feedback regular de diferentes fontes. * A entidade prestadora de serviços de EA promove a autoavaliação, ou seja, a avaliação das suas ofertas educativas/formativas pelo próprio pessoal docente. * A entidade prestadora de serviços de EA promove a avaliação por pares, ou seja, a avaliação das ofertas educativas/formativas por colegas (por exemplo, observações dos cursos, etc). * O feedback e os resultados da autoavaliação e da avaliação por pares são analisados e utilizados como um recurso valioso para a aprendizagem ao longo da vida. * A entidade prestadora de serviços de EA disponibiliza apoio ao seguimento do feedback, autoavaliação e avaliação por pares. * Os resultados são considerados tanto em medidas de desenvolvimento dos RH como em medidas de desenvolvimento organizacional, se adequado. * A aprendizagem individual a partir do feedback, da autoavaliação e da avaliação por pares é partilhada no seio da entidade prestadora de serviços de EA. | Planeamento do feedback  Documentação do processo de feedback/ autoavaliação/ avaliação por pares  Entrevistas com o pessoal e com a gestão/direção  Atas das reuniões de feedback |
| **Monitorização e avaliação interna** | * Avaliação interna é realizada regularmente. * A entidade prestadora de serviços de EA reúne o feedback de diferentes stakeholders de forma regular e sistemática.   Inquéritos de opinião e entrevistas (focus groups) são realizados a participantes e stakeholders-chave questionando a sua satisfação com as ofertas educativas/formativas, serviços de apoio e instalações.  Existe também um mecanismo de feedback sobre as competências dos RH envolvidos na condução/facilitação dos processos de ensino-aprendizagem.  Os processos-chave, ou seja, a adequação das ofertas educativas/formativas, a qualidade dos processos de ensino-aprendizagem e os resultados de aprendizagem, são alvo de uma atenção especial nas atividades de monitorização e avaliação interna.  O grau de satisfação dos RH é avaliado regularmente.   * Os dados relativos aos indicadores-chave quantitativos e qualitativos (ou seja, dados relativos às inscrições, taxas de retenção, taxas de aproveitamento) são reunidos, tratados e revistos regularmente. * Os resultados da monitorização e das avaliações internas são disponibilizados aos colaboradores e utilizados para reflexão e otimização/melhoria da oferta educativa/formativa. | Plano de avaliação  Inquéritos de opinião  Entrevistas aos participantes  Entrevistas com o pessoal  Faltas por doença  Dados/estatísticas disponíveis  Documentação relativa ao processo de divulgação |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Qualidade 11: Gestão da Qualidade e Avaliação** | | |
| **Critérios**  (rever, pelo menos,  2 critérios) | **Exemplos de indicadores**  (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.) | **Fontes de dados/de evidências** |
| **Avaliação externa e avaliação comparativa/benchmarking** | * A entidade prestadora de serviços de EA, ou partes dela, é avaliada externamente para documentar a responsabilização e lidar com os pontos fracos. * As avaliações internas e externas complementam-se.   As avaliações externas verificam os resultados da avaliação interna.  As avaliações científicas efetuadas por especialistas são utilizadas para lidar com fenómenos para os quais a entidade não tem capacidade metodológica ou conhecimentos para investigar e analisar através da avaliação interna.  A avaliação externa é utilizada para avaliar relações e projetos de cooperação com entidades externas.   * A entidade prestadora de serviços de EA realiza “Revisões por Pares”. * Se possível, a entidade prestadora de serviços de EA efetua avaliações comparativas com entidades semelhantes. | Plano de avaliação  Entrevistas com o pessoal e com a gestão/direção  Relatórios de avaliação  Registos das Revisões por Pares  Dados da avaliação comparativa/ benchmarking |