

**Universidade de Lisboa**  
**Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação**



## **Centros Novas Oportunidades – Novos Desafios**

**A Agência Nacional para a Qualificação, I.P. como  
entidade reguladora da Rede Nacional de Centros  
Novas Oportunidades**

**Laura Fernandes Ferreira**

**CICLO DE ESTUDOS CONDUCENTE AO GRAU DE MESTRE EM  
CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO**

**Área de Especialização em Formação de Adultos**

**2009**

**Universidade de Lisboa**  
**Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação**



## **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

### **Centros Novas Oportunidades – Novos Desafios**

**A Agência Nacional para a Qualificação, I.P. como  
entidade reguladora da Rede Nacional de Centros  
Novas Oportunidades**

**Laura Fernandes Ferreira**

**Relatório de Estágio orientado pela Prof. Doutora Natália Alves**

**CICLO DE ESTUDOS CONDUCENTE AO GRAU DE MESTRE EM  
CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO**

**Área de Especialização em Formação de Adultos**

**2009**

*“Este trabalho de, a partir da globalidade da vida, identificar e reconhecer competências que no seu decurso se foram delineando e tornando parte da própria pessoa supõe e exige um acompanhamento extremamente complexo, ele próprio mobilizador de múltiplas competências”.*

Paiva Couceiro (2002)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Retirado de Duarte, I. (2003). O valor da aprendizagem experiencial dos adultos nos Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências. *Proformar. Revista Bimensal*, 3, pp.1-25. Consultado em [Agosto, 2009] em [http://www.proformar.org/revista/edicao\\_3/centros\\_reconhecimento.pdf](http://www.proformar.org/revista/edicao_3/centros_reconhecimento.pdf)

## Resumo

Este relatório foi elaborado no âmbito da realização de um Estágio Curricular, desenvolvido no domínio das Ciências da Educação – Especialização em Formação de Adultos. É um relatório que é conducente ao grau de Mestrado em Ciências da Educação na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.

O estágio foi desenvolvido na Agência Nacional para a Qualificação, I.P. (ANQ, I.P.), mais concretamente no Departamento de Gestão e Coordenação da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO) e que teve como objectivo principal a análise da realidade actual da Iniciativa Novas Oportunidades, sobretudo sobre os desafios e constrangimentos que têm influenciado todo o trabalho desenvolvido pelos Centros Novas Oportunidades e da própria ANQ, I.P. Desta forma, o projecto de estágio teve como objectivos: conhecer o Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) em Portugal; compreender o papel da Agência Nacional para a Qualificação, I. P. (ANQ, I.P) como entidade reguladora da rede nacional dos Centros Novas Oportunidades; obter um conhecimento aprofundado de todo o trabalho realizado pelo Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO); acompanhar todo o trabalho realizado pela equipa Informação, Atendimento e Acompanhamento; e procurar integrar-me na equipa, fomentando um bom ambiente de trabalho.

Tendo em conta os desafios se colocam a toda a rede nacional de Centros Novas Oportunidades, torna-se importante analisar de que forma estes Centros estão a superar os constrangimentos que advêm desses desafios, bem como conhecer o papel da ANQ na regulação desses Centros Novas Oportunidades.

Sendo uma realidade recente em Portugal, tornou-se necessário a apresentação de uma sustentação teórica acerca dos conceitos e fundamentos inerentes à Iniciativa Novas Oportunidades.

De entre as várias actividades realizadas no âmbito do estágio destacam-se a análise de documentos e legislação, a aplicação de um questionário a toda a rede nacional de Centros Novas Oportunidades, análises comparativas de como os Centros gerem os seus inscritos entre as várias regiões.

## **Palavras-Chave**

Formação de Adultos; Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências; Iniciativa Novas Oportunidades; Agência Nacional para a Qualificação; Modelo de Acompanhamento aos Centros Novas Oportunidades.

# Abstract

This report was elaborated in the scope of the accomplishment of a Curricular Training, developed in the domain of Education – Specialization in Adults Education. It is a report that is conducive of a Master's degree in Education at Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.

The training was developed in the Agência Nacional para a Qualificação (National Agency for Qualification, I.P.), in the Departamento de Gestão e Coordenação da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO) and that has main objective the analysis of ew the current reality of Iniciativa Novas Oportunidades (New Opportunities Initiative), mostly about the challenges and constraints that have influenced all the work developed by all Centros Novas Oportunidades (New Opportunities Centers) and also of ANQ, I.P. Thus, the training project had as objectives: to know the National System of Recognition, Validation and Certification of Competence (RVCC) in Portugal; to understand the role of the National Agency for Qualification, I.P. (ANQ, I.P) as regulating entity of the national network of the New Opportunities Centers; to obtain a profound knowledge about the work carried out on the Coordination and Management of New Opportunities Centers Network Department (DCNO); to accompany all of the work accomplished by Information, Attendance and Accompaniment team; and to try to integrate myself on the team, fomenting a good work environment.

New challenges place to all Centros Novas Oportunidades (New Opportunities Centers), so it becomes important to analyze how these Centers surpass the constraints that comes from those challenges, as well as knowing the role of ANQ in the regulation of these New Opportunities Centers.

Being a recent reality in Portugal, it is necessary to do a presentation of a theoretical sustentation concerning the inherent concepts and bases of the New Opportunities Initiative in an evolutionary perspective, which helps us to understand the transformations that the initiative has been suffering.

Not intending to be an exhaustive study on the reality of this Government initiative, diverse activities were accomplished that allowed me to remove a lot of information that made possible to try to answer to the question mentioned above. Between these activities, it is the analysis of documents and legislation, the application of a questionnaire to all New Opportunities Centers, comparative analyzes of the management of candidates between Centers in several regions, among others activities.

## **Key-Words**

Adults Education; Recognition, Validation and Certification of Competences; New Opportunities Initiative; National Agency for Qualification; Supervision Model for the New Opportunities Centers.

# Índice

<b>Introdução .....</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo I – Contexto Teórico.....</b>	<b>12</b>
Baixas qualificações em Portugal e as novas políticas educativas .....	13
Aprendizagem ao Longo da Vida.....	16
O Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC).....	22
O Processo de RVCC .....	24
Iniciativa Novas Oportunidades.....	28
Novos Desafios para a Iniciativa Novas Oportunidades.....	35
<b>Capítulo II – O Projecto.....</b>	<b>37</b>
Caracterização da Instituição (Agência Nacional para a Qualificação, I.P.) ..	38
Departamento de Coordenação e Gestão de Centros Novas Oportunidades (DCNO).....	40
Apresentação do Projecto.....	43
Actividades do Projecto .....	46
O Projecto em Acção .....	48
<b>Conclusões.....</b>	<b>99</b>
Balanço global do Projecto... ..	99
Balanço formativo do Estágio... ..	108
<b>Referências Bibliográficas.....</b>	<b>113</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>116</b>



## Introdução

Em Portugal é, hoje, central a questão da qualificação da população activa. A estrutura de qualificações ainda existente caracteriza-se pelo peso dos baixos níveis de escolaridade e de formação profissional. Num universo de 5 milhões de activos, cerca de 3 500 000 têm um nível de escolaridade inferior ao ensino secundário, 2 600 000 têm um nível de escolaridade inferior ao 9.º ano.

Numa perspectiva de operacionalização de respostas que permitam a qualificação da população adulta, Portugal adoptou o reconhecimento, a validação e a certificação dos saberes e competências adquiridas pelos adultos como um modelo a seguir, que se realiza através da aprendizagem experiencial que acontece todos os dias, em diferentes contextos de vida (*lifewide*), ao longo da vida (*lifelong*) e com a vida. São aprendizagens que geram saberes e competências que carecem de um reconhecimento oficial para que possam ser valorizadas pessoal e socialmente.

Durante a minha licenciatura em Ciências da Educação, especialmente aquando da escolha da especialização em Formação de Adultos, sempre senti especial interesse no Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, querendo conhecer como o modelo criado é aplicado nos Centros RVCC, – agora designados por Centros Novas Oportunidades – bem como saber de que forma a entidade reguladora de todo este processo (ANQ, I.P.) conseguem manter um certo grau de qualidade, visto que se trata de um processo bastante complexo, com características únicas e que dependem fundamentalmente do indivíduo que quer ver as suas qualificações reconhecidas e validadas. Para aprender mais, pensei na Agência Nacional para a Qualificação, I.P. como o local ideal para realizar o meu 2º ano do Mestrado em Ciências da Educação, uma vez que é este instituto que regula a actividade dos Centros Novas Oportunidades – nomeadamente através do Departamento de Coordenação e Gestão da Rede de Centros Novas Oportunidades.

Optei por realizar um estágio curricular uma vez que considero que é conhecendo a prática das pessoas que actuam ao nível da Iniciativa Novas Oportunidades, e ao nível da regulação de todo o Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e

Certificação de Competências que poderei enriquecer o meu conhecimento nesta matéria e adquirir saberes no que respeita às práticas utilizadas pela agência. Além disso, considerarei que os conhecimentos e competências que adquiri durante a minha licenciatura poderiam ser muito bem utilizados para actuar a este nível.

Com este estágio no Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades – particularmente na equipa *Informação, Atendimento e Acompanhamento* – pretendi conhecer o Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) em Portugal; compreender o papel da Agência Nacional para a Qualificação, I. P. (ANQ, I.P) como entidade reguladora da rede nacional dos Centros Novas Oportunidades; obter um conhecimento aprofundado de todo o trabalho realizado pelo Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO); acompanhar todo o trabalho realizado pela equipa Informação, Atendimento e Acompanhamento; e procurar integrar-me na equipa, fomentando um bom ambiente de trabalho.

O projecto que realizei durante este estágio teve como objectivo principal a análise da realidade actual dos centros, bem como dos desafios e constrangimentos que têm influenciado o seu trabalho. Assim, tenho como questões de partida foi: *De que forma os novos desafios colocados à Iniciativa Novas Oportunidades influenciam a actividade das equipas técnico-pedagógicas dos Centros? E qual o papel da ANQ, I.P. na regulação dessa actividade?* Não foi efectuado um estudo exaustivo, uma vez que me baseei essencialmente na realização de algumas actividades que me permitiram recolher a informação necessária para responder à questão de partida. Entre as actividades, estive a análise de documentos, a aplicação de um questionário a toda a rede nacional de Centros Novas Oportunidades, análises comparativas de como os Centros gerem os seus inscritos entre as várias regiões, a análise do modelo de acompanhamento preconizado pela ANQ, I.P., entre outras.

Ao executar as actividades elaboradas para este projecto, tentarei responder às questões acima mencionadas, e ao mesmo tempo reflectir sobre a relação que existe entre a Rede Nacional de Centros Novas Oportunidades e a Agência Nacional para a Qualificação e sobre os desafios e constrangimentos que se têm colocado desde o início da implementação do Sistema de RVCC em Portugal.

Relativamente a este documento que evidencia todo o meu percurso durante o estágio, decidi dividi-lo em dois grandes capítulos: o primeiro tem o objectivo de apresentar os conceitos e fundamentos por detrás de toda a Iniciativa Novas Oportunidades numa perspectiva evolutiva; o segundo capítulo pretende essencialmente mostrar a dinâmica de todo o meu estágio, dividindo-se numa primeira parte que conta com uma breve apresentação da instituição de acolhimento (ANQ) e uma apresentação do projecto de estágio, e numa segunda parte onde descrevo a execução das actividades que pude realizar e o balanço de cada uma delas. Finalmente, no final deste relatório, apresento um balanço global de todas as actividades do estágio numa tentativa de responder à questão de partida, bem como balanço formativo do estágio realizado tendo como fio condutor as transformações que sofri ao longo do estágio.

## **Capítulo I – Contexto Teórico**

Para iniciar a minha jornada no mundo das “*novas oportunidades*”, tornou-se indispensável a realização de uma série de leituras que me ajudassem a compreender os fundamentos por detrás desta iniciativa nacional (Iniciativa Novas Oportunidades) que tem como principal premissa o reforço da educação e a qualificação da população adulta portuguesa, numa perspectiva de aprendizagem ao longo da vida.

Esta etapa torna-se especialmente importante quando queremos elaborar e realizar um projecto, uma vez que são as referências teóricas que enquadram o diagnóstico realizado e apoiam todas as fases do projecto. Este diagnóstico foi realizado durante o primeiro mês de estágio e baseou-se na leitura dos documentos disponíveis na ANQ e na observação do trabalho realizado pelas equipas do DCNO<sup>2</sup>, fundamentalmente da equipa do CAI (Centro de Apoio Informativo) que, por ter um trabalho que exige uma capacidade de informação imensa e mantém um contacto mais frequente com as equipas dos Centros, pude retirar informação que me ajudou a começar a compreender o funcionamento desta Iniciativa Novas Oportunidades.

Neste diagnóstico foi possível detectar que as mudanças que ocorrem na Iniciativa Novas Oportunidades são constantes e, por vezes, decisivas para todo o funcionamento do programa e principalmente do funcionamento dos Centros Novas Oportunidades, exigindo uma constante adaptação por parte de cada um desses centros (e conseqüentemente, das suas equipas) e também por parte da própria Agência Nacional para a Qualificação, I.P. (entidade reguladora da iniciativa).

No próximo capítulo, considero importante fazer uma abordagem pelos alicerces que levaram Portugal a construir esta nova forma de pensar a educação/formação (aprendizagem ao longo da vida) e a implementar a Iniciativa Novas Oportunidades no país, já que é esta perspectiva temporal que me permite ter uma visão abrangente das transformações que foram ocorrendo e ver de que modo é que estas afectam o trabalho desenvolvido pelos Centros Novas Oportunidades.

---

<sup>2</sup> Departamento de Gestão e Coordenação da Rede Centros Novas Oportunidades, da ANQ, I.P.

Julgo assim que, em primeiro plano, é importante contextualizar a situação de qualificação escolar e profissional dos portugueses para que, em seguida, se possa perceber as mudanças que surgiram ao nível das políticas educativas no campo da formação de adultos, e que levaram a apostar no reconhecimento, validação e certificação de competências adquiridas ao longo da vida.

## **Baixas qualificações em Portugal e as novas políticas educativas**

É em resultado da acção das novas tecnologias de informação e comunicação, da globalização dos mercados e, no caso da Europa, em resultado também da própria construção europeia, que o mundo actual tem vindo a gerar novas dinâmicas. Isto implica a colocação de grandes desafios à sociedade portuguesa. Se, por um lado, estes desafios tendem a potenciar as características positivas, por outro, acentuam as vulnerabilidades e fragilidades estruturais do país.

A situação da qualificação escolar e profissional da população portuguesa é certamente um exemplo paradigmático dessas vulnerabilidades. Os reconhecidos défices de escolarização e qualificação profissional da população em geral e dos activos em particular (quer dos jovens, quer sobretudo dos adultos), constroem seriamente a inserção de Portugal numa Europa altamente qualificada, distanciando-se assim dos restantes países.

Os dados apresentados pelos Censos 2001 mostram que cerca de 64,8% da população residente em Portugal possuía no máximo o 2.º Ciclo do Ensino Básico<sup>3</sup>, não atingindo, desta forma, a escolaridade mínima obrigatória actual de nove anos.

---

<sup>3</sup> Adiante designado por CEB.

**Quadro 1** – Nível de habilitação máximo da população residente por região. NUTS II – Portugal (2001) (% horizontais)<sup>4</sup>

NUTS	Analfabetos com 10 ou mais anos	Nenhum nível de ensino	1.º CEB	2.º CEB	3.º CEB	Ensino Secundário	Ensino Superior
Portugal	7,5	13,2	32,5	11,6	10,1	14,5	10,7
Continente	7,4	13,1	32,4	11,5	10,0	14,6	10,8
Norte	6,9	13,0	35,0	14,1	10,0	12,1	8,9
Centro	9,0	14,1	34,7	11,2	9,5	12,6	8,9
Lisboa e Vale do Tejo	4,9	11,0	27,1	9,0	10,8	20,4	16,8
Alentejo	12,6	17,3	31,6	9,8	8,9	12,4	7,3
Algarve	8,6	13,6	31,5	10,0	10,8	16,5	9,1
R.A. Açores	7,5	13,0	36,4	14,2	11,1	11,0	6,7
R.A. Madeira	10,0	15,7	32,0	11,9	10,5	12,6	7,4

Fonte: INE – Censos 2001 (resultados definitivos)

Outros números alertam-nos, ainda, para o facto de 3 500 000 dos actuais activos portugueses terem um nível de escolaridade inferior ao ensino secundário, dos quais 2 600 000 com uma escolaridade (certificada) inferior ao 9.º ano. Apesar de todos os esforços (também legislativos...), verifica-se também que cerca de 485 000 jovens entre os 18 e os 24 anos (i.e., 45% do total) estão hoje a trabalhar sem terem concluído doze anos de escolaridade, 266 000 dos quais não chegaram aliás a concluir o ensino básico (Castro, 2007: 4).

A fraca escolarização da população portuguesa assume contornos mais ou menos graves, consoante a realidade de cada Região. Em particular, a Região Norte destaca-se pela importante proporção de indivíduos com apenas o 1.º CEB (antiga 4.ª Classe), a Região Centro pelo mesmo facto e, também, pela proporção, acima da média, de residentes sem qualquer nível de habilitação e a Região Alentejo pela mais elevada proporção de indivíduos nesta última situação (17,3%) (ver Quadro 1).

Por que chegámos ao século XXI ainda com tais níveis de qualificação?

A História dos últimos 25 anos<sup>5</sup> mostra-nos que a heterogeneidade e a pluralidade da educação de adultos enquanto campo de práticas sociais nunca terão sido objecto de

<sup>4</sup> Retirado do documento Fernandes, P. (2004). *O impacto do reconhecimento e certificação de competências adquiridas ao longo da vida*. Lisboa: DGFV. p.26.

<sup>5</sup> Até ao ano 2000.

políticas públicas e globais e polifacetadas, mas antes de orientações segmentadas e heterogéneas, geralmente de curto prazo (Lima, 2005: 32). Por este motivo, a educação de adultos nunca conseguiu “*um lugar ao sol*” no quadro das políticas educativas, o que fez com que as iniciativas realizadas neste campo ficassem marcadas por ausências, descontinuidades e abandonos, como foi por exemplo o caso do fracasso claro dos programas de alfabetização, na perspectiva do programa Educação Permanente, sempre excessivamente escolarizados e que pouco contribuíram para superar os atrasos endémicos da sociedade portuguesa.

Contudo, e segundo as perspectivas mais recentes, essa forma de olhar a Educação de Adultos está a mudar radicalmente, principalmente porque nos encontramos numa sociedade que está em constante e rápida mudança, “suportada no Conhecimento e na Informação – que têm forte impacto na Economia e no Desenvolvimento – e que faz da esfera do trabalho e das organizações contextos de aprendizagem onde se constroem novos saberes e competências” (Pires, 2007: 7).

Esta noção de **Competência** está actualmente muito associada à noção de Formação Profissional, já que os desafios colocados à formação profissional, em consequência das tais mudanças ocorridas na sociedade, motivaram alterações nas concepções, referenciais e modelos organizativos dos sistemas educativos/formativos, ganhando assim especial realce a noção de competência. Desta forma, pensa-se a formação profissional como um processo abrangente de autoconstrução da pessoa, num processo de abertura à existência. É importante estender que se coloca a pessoa no centro das atenções das acções educativas/formativas, secundarizando noções redutoras que pretendam designar a formação profissional como um mero processo adaptativo e instrumental, em relação ao mercado de trabalho (Rato & Gonçalves & Canhão, 2007).

Dentro desta lógica, encontramos-nos hoje numa sociedade onde emergem novas formas de olhar para os fenómenos educativos e em que assistimos a um novo paradigma que tem vindo a tomar contornos cada vez mais visíveis: a **Aprendizagem ao Longo da Vida**.

## Aprendizagem ao Longo da Vida

A temática da aprendizagem ao longo da vida, que desde há alguns anos tem vindo a ocupar um lugar cada vez mais importante na discussão sobre os desafios e exigências das sociedades contemporâneas, constitui, no âmbito deste estágio, uma referência incontornável.

Num quadro em que o ritmo e a intensidade das mudanças sociais afectam os indivíduos, as organizações e as sociedades, percebemos que, se a perspectiva analítica adoptada for centrada nos indivíduos, aprender ao longo da vida torna-se uma condição imprescindível para enfrentar as crescentes exigências, e também as potencialidades, ou oportunidades, das sociedades actuais. Aprender ao longo da vida pode significar assim, antes de mais, encontrar formas de desenvolver, em permanência, as competências necessárias nas diferentes esferas da vida.

A importância deste conceito de aprendizagem ao longo da vida remonta à década de 70, em que foram produzidos os primeiros relatórios e documentos de organismos internacionais focalizados neste tema. Na altura, os termos em que a questão era colocada remetia muitas vezes para uma outra expressão, a da *educação permanente*. Na última década foram produzidos novos documentos, entre os quais o conhecido Livro Branco sobre a educação e a formação (*Ensinar e Aprender, Rumo à Sociedade Cognitiva*) publicado em 1995 pela Comissão Europeia. As preocupações da Comissão Europeia relativamente à abertura da União Europeia à economia mundial reflectem a exigência de recursos humanos preparados e qualificados; e a elevação do nível de formação e qualificação da população que deve ser feita através do investimento na educação e formação, tanto ao nível inicial como ao longo da vida (Ávila, 2005: 286).

É neste âmbito que surge um documento – designado de *Memorando sobre a Aprendizagem ao Longo da Vida* – elaborado no ano 2000 pela Comissão Europeia, no âmbito da Cimeira de Lisboa (ou Estratégia de Lisboa) que defende que “*um espaço europeu de aprendizagem ao longo da vida permitirá aos cidadãos europeus passar livremente de um ambiente de aprendizagem para um emprego, de uma região*



ou de um país para outro a fim de utilizar da melhor forma as respectivas competências e qualificações” (Portal da União Europeia, 2007<sup>6</sup>). A perspectiva defendida é a de que a não adopção de estratégias destinadas a promover a aprendizagem ao longo da vida comporta consequências negativas, quer para os indivíduos (por razões não apenas económicas, mas também de cidadania), quer para as sociedades, entendidas globalmente (Ávila, 2005: 287).

Não é possível ignorar que a aprendizagem ao longo da vida está hoje no centro da agenda política e que é nesse mesmo âmbito que muitos destes documentos devem ser entendidos. Neles reflecte-se uma intenção de orientação de políticas, no sentido da promoção de uma sociedade onde todos os indivíduos, ao longo da sua vida, possam desenvolver os seus saberes e competências.

O lançamento desta nova abordagem e estratégia em Portugal foi feito pelo Programa Nacional para a Acção do Crescimento e o Emprego 2005-2008 (PNACE 2005-2008), que consiste num conjunto de medidas de base de acção e que actuam a três níveis: ao nível micro-económico, ao nível macro-económico – através do programa de estabilidade – e ao nível da qualificação, emprego e coesão social, através do Programa Tecnológico e do Plano Nacional de Emprego. Assim, um dos objectivos estratégicos para Portugal é aumentar a competitividade da economia portuguesa e reforçar a coesão social, territorial e ambiental através de políticas para promover o emprego, a educação e a qualificação, focando-se sobretudo na aprendizagem ao longo da vida. O programa PNACE criou algumas soluções para as áreas da qualificação, tais como a criação de apoios às empresas de base tecnológica, benefícios fiscais, programas de apoio à investigação; ligação de banda larga em todas as escolas do país, a iniciativa novas oportunidades, o reforço do sistema de educação e formação ao longo da vida, entre muitas outras.

Apesar de considerar esta iniciativa europeia importante no que respeita à educação e formação e que tem um papel fundamental em Portugal – já que vimos anteriormente a situação precária de qualificação escolar e profissional dos portugueses – sabemos também que esta “sociedade do conhecimento” e o mundo *globalizado* em que vivemos tendem a desenvolver vulgarmente mecanismos selectivos poderosos que

---

<sup>6</sup> Portal da União Europeia (2007) Sínteses da legislação – Aprendizagem ao longo da vida (disponível online em <http://europa.eu/scadplus/leg/pt/cha/c11054.htm>, consultado em Janeiro de 2008)

marginalizam fortemente aqueles que não podem ou não conseguem corresponder, por si só e em diferentes fases da sua vida, às exigências de formação, qualificação e desempenho decorrentes dessa constante evolução que testemunhamos todos os dias. Daí que se torne primordial que se realizem intervenções que sejam altamente vocacionais e potenciadoras de conhecimentos, atitudes e comportamentos que possam preparar cada pessoa para assumir um papel profissional com significado pessoal e de utilidade social, numa linha de prevenção e/ou correcção da previsível ou real marginalização. E é aí que este novo paradigma de aprendizagem ao longo da vida pode ter um papel muito relevante.

Trata-se de um paradigma que ultrapassa as fronteiras tradicionais que delimitam os espaços-tempos formais/institucionais de aprendizagem, fazendo um apelo a novas teorias e modelos de educação e formação. Considera-se então essencial saber como os adultos – principalmente os mais desfavorecidos e os menos escolarizados – podem valorizar e investir mais na educação e formação.

Porquê? Porque actualmente verificamos que a relação entre educação/formação e empregabilidade já não é tão linear como já foi em tempos, e começa agora a mostrar mais sinais de enfraquecimento. Este enfraquecimento começou por se manifestar nas pessoas com menos qualificações, mas agora afecta também as pessoas com alto nível de qualificação (licenciados). Portanto, a lógica de hoje não é aspirar (ou esperar alcançar) um emprego na área e do nível de qualificação adquirido na educação e formação (com a respectiva remuneração e estatuto) mas agora, as expectativas são mais limitadas e baseiam-se na procura de um emprego que seja o menos precário possível. O que fazer então para que as pessoas e as famílias valorizem e invistam mais na educação e formação?

Sabemos que, embora com elevados níveis de qualificação, um indivíduo actualmente tem de batalhar mais para conseguir o dito “bom” emprego. Mas também sabemos que esse indivíduo estará sempre numa posição mais favorável do que outro que tenha menos qualificações. Com efeito, um trabalhador com o ensino secundário ganha, em média, mais 60 por cento do que um trabalhador que não possua esse nível de escolaridade, enquanto quem tem o ensino superior ganha, em média, mais do triplo de quem tem o ensino básico completo. Portanto, a valorização e o investimento em educação/formação, quer seja considerada na perspectiva pessoal,

familiar ou profissional, depende, em primeira instância, do sentido que tem para os sujeitos que a realizam, dos contributos directos ou indirectos que traz a quem a realiza e/ou dela beneficia, e ainda do reconhecimento pessoal, social, profissional e institucional daí resultantes (Pires, 2007a, p.33).

Um dos aspectos que mais se destaca nesta abordagem da aprendizagem ao longo da vida é a ruptura com o modo como a educação e a formação foram, até aqui, entendidas. Uma das mudanças fundamentais que a ênfase nesta problemática introduz é o facto de os processos de aprendizagem deixarem de corresponder a uma faixa etária específica, já que a aprendizagem ao longo da vida – embora não deixe de considerar pertinente as questões da escolaridade e da aprendizagem relativas aos jovens – pretende alargar este conceito à população adulta, passando a abarcar assim o conjunto da população.

A problemática da aprendizagem, ou da educação, ao longo da vida atravessa não só as diferentes faixas etárias, como também as diferentes categorias sociais. Nesta perspectiva, qualquer indivíduo, seja qual for a sua idade, o seu nível de qualificação escolar, ou a sua situação socioprofissional, pode ser confrontado, em qualquer momento, com a necessidade de desenvolver novos conhecimentos e competências. (Ávila, 2005: 288).

Desta forma, a ideia subjacente à *aprendizagem ao longo da vida* é a de que a educação inicial deveria ser seguida de outras oportunidades de aprendizagem, no decorrer da vida, acessíveis a todos os cidadãos, independentemente da sua condição económica e social. No entanto, precisamos de nos perguntar: O que significa realmente aprender ao longo da vida? Em que contextos isso acontece?

Todos concordamos que os vários contextos da vida sempre foram, e sempre serão, contextos de aprendizagem. Face aos múltiplos contextos que agora são equacionados e reconhecidos, a escola e o ensino formal perdem, em alguma medida, o estatuto que detinham até aqui. É necessário, assim, não esquecer que as pessoas adquirem um conjunto de conhecimentos fora do sistema educativo e/ou formativo. Essa tipologia de aprendizagem denomina-se (Pires, 2007b: 9-10):

- Por ***aprendizagem não formal***, quando a aprendizagem ocorre em contexto estruturado, com actividades planeadas (não necessariamente orientadas para a

aprendizagem), e é intencional. Decorre de acções desenvolvidas no exterior dos sistemas formais, e que não conduzem necessariamente à certificação;

- E por **aprendizagem informal**, quando a aprendizagem ocorre em situações não estruturadas e não é intencional. Resulta das situações mais amplas de vida e frequentemente não é reconhecida (individual e socialmente).

Assim, de uma forma geral, a aprendizagem ao longo da vida é perspectivada como um processo contínuo ininterrupto, que considera a dimensão temporal da aprendizagem (**lifelong**) – incidindo na aprendizagem que vai do ensino pré-escolar até à pós-reforma, e a multiplicidade de espaços e contextos de aprendizagem (**lifewide**) – abrangendo qualquer tipo de educação (formal, informal ou não-formal).

É assim fundamental que, por um lado, as aprendizagens adquiridas ao longo da vida (independentemente do contexto) sejam convertidas em conhecimentos e competências; e por outro lado, que esses conhecimentos e competências sejam reconhecidos, validados e certificados.

Assistimos, assim, a uma convergência de preocupações no sentido de desenvolver iniciativas com a finalidade de reconhecer e validar as aprendizagens adquiridas ao longo da vida e nos seus diversos contextos (Pires, 2007: 7). O reconhecimento das **aprendizagens experienciais** – principalmente de adultos – constitui-se como um desafio aos sistemas de educação/formação nos dias de hoje. Para Pineau (1997 *In* Pires, 2007: 8), o reconhecimento e a validação constituem um “problema multidimensional complexo”, que integra diferentes dimensões – técnicas, profissionais, económicas, sócio-culturais – e que implica a renegociação de um conjunto de regras de valorização das acções e dos actores humanos.

Se os indivíduos sentirem que são valorizados pelas suas aprendizagens e competências que vão construindo ao longo da vida e numa multiplicidade de contextos, à margem dos sistemas tradicionais de Educação/Formação, e além disso, forem reconhecidos formal e institucionalmente através de práticas de reconhecimento e de validação, poderá constituir-se uma nova forma de fomentar a participação de públicos que não os tradicionais (jovens adultos que abandonaram o sistema educativo sem a conclusão da escolaridade obrigatória e/ou sem qualificação; adultos

pouco qualificados escolar ou profissionalmente inseridos no mercado de trabalho; entre outros) nos programas de educação/formação.

Surge então, na Comissão Europeia, a proposta de elaboração de mecanismos para reconhecer os adquiridos, resultantes de aprendizagens realizadas em diferentes contextos. O reconhecimento de adquiridos não é associado a um processo de auto-reconhecimento, auto-formação e de emancipação, mas sim entendido como uma estratégia que permite um reposicionamento do indivíduo na sociedade, nomeadamente, no mercado de trabalho (Cavaco, 2008: 87).

Desta forma, o reconhecimento e validação das aprendizagens experienciais tem-se afirmado no espaço educativo europeu reflectindo-se em preocupações articuladas com um conjunto de intenções, das quais se salientam (Feutrie, 2005 *In* Pires, 2007b:9): *“oferecer uma segunda oportunidade de adquirir uma qualificação, principalmente a todos os que não possuem ou que não foram bem sucedidos na educação/formação inicial; suportar mutações económicas e enfrentar necessidades de níveis mais elevados de competências; promover trajectórias de desenvolvimento pessoal e profissional através da vida; facilitar e apoiar a mobilidade interna e externa das empresas e a mobilidade europeia; e facilitar a ligação entre o mercado de trabalho e as instituições educativas e melhor responder às necessidades do mercado de trabalho”*.

Estas intenções e o facto de existir uma parte significativa da população portuguesa que é detentora de conhecimentos e competências acumuladas ao longo da vida e que nunca foram certificados legitimaram, no caso de Portugal, a implementação do Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC). Vejamos no que consiste.

## **O Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC)**

Este Sistema de RVCC foi criado, em 2001, pela Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos (ANEFA) através da portaria n.º 1082-A/2001, de 5 de Setembro. Segundo o preâmbulo da portaria da sua criação, este novo sistema

*“...constitui-se com um estímulo e um apoio efectivos à procura de certificação e de novas oportunidades de formação, das competências adquiridas pelos adultos ao longo do seu percurso pessoal e profissional, numa perspectiva de aprendizagem ao longo da vida”.*

Na sua criação, esteve subjacente o objectivo de acolher e orientar os adultos maiores de 18 anos, que não possuíam o 9.º ano de escolaridade, para processos de reconhecimento, validação e certificação de competências adquiridas ao longo da vida, tendo em vista a redução dos défices de qualificação escolar e profissional e a contribuição para a eliminação da sub-certificação.

Para a sua implementação, a ANEFA criou alguns Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (Centros de RVCC), em Novembro de 2000, cuja articulação conduziu à construção gradual de uma Rede Nacional de Centros RVCC.

Foram convidadas dez entidades a apresentar uma candidatura tendo em vista a criação de Centros de RVCC. Esse convite resultou na criação de seis Centros em observação nesse mesmo ano (projecto-piloto), que ajudaram a conceptualizar todo o Sistema, nomeadamente a construir um dos documentos<sup>7</sup> orientadores do Sistema. Os Centros surgem a partir de entidades públicas e privadas com forte enraizamento local, espaços privilegiados de contacto com os adultos e de excelência para a

---

<sup>7</sup> Exemplo: ANEFA (2001). Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências – Roteiro Estruturante”

aplicação e desenvolvimento de novas metodologias de reconhecimento e validação de competências. O processo de acreditação destas entidades promotoras teve como principal finalidade identificar as que reunissem as melhores condições de partida e demonstrassem possuir melhores competências para integrarem a Rede de Centros, respondendo às necessidades das populações locais.

A Rede Nacional de Centros de RVCC tem sido co-financiada pelo Fundo Social Europeu (FSE), no âmbito da Medida 4 /Acção 4.1 – Reconhecimento, validação e certificação de conhecimentos e competências adquiridos ao longo da vida, do Eixo 2 – Apoio à transição para a vida activa e promoção da empregabilidade, do Programa Operacional da Educação (PRODEP III).

Note-se que a função de acreditação destes Centros foi inicialmente atribuída à ANEFA (Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos) que viria a ser extinta com a nova Lei Orgânica do Ministério da Educação – Decreto-Lei n.º 208/2002, de 17 de Outubro, que veio atribuir as suas competências à Direcção Geral de Formação Vocacional (DGFV) do Ministério da Educação.

As atribuições da DGFV são de carácter extremamente abrangente, como é explícito no ponto 2. do Artigo 16 do citado normativo: *“a formação vocacional abrange, em termos integrados, nomeadamente, a aprendizagem, a qualificação inicial, a oferta formativa de educação e formação, entre a qual a orientada para os jovens dos 15 aos 18 anos, o 10º ano profissionalizante, a especialização tecnológica, a educação e formação de adultos, o ensino das escolas profissionais, o ensino recorrente de adultos, bem como a componente tecnológica e profissionalizante da educação escolar e extra-escolar.”*

Actualmente, é a Agência Nacional para a Qualificação, I.P. (ANQ, I.P.)<sup>8</sup> que tem vindo a desempenhar um papel central enquanto impulsionadora da qualificação escolar e profissional, bem como da empregabilidade e da inclusão social dos adultos através do Sistema de RVCC concretizado na rede de Centros Novas Oportunidades.

---

<sup>8</sup> Ver caracterização da Agência Nacional para a Qualificação, I.P. na página 38.

Com a criação dos ditos Centros de RVCC, foram estabelecidos diversos princípios que estão na base do seu trabalho, ou seja, na base de todo o processo de reconhecer, validar e certificar as competências que um indivíduo acumulou durante toda a sua vida, nos mais diversos contextos (Processo de RVCC). Que princípios foram estes?

## **O Processo de RVCC**

Os princípios de base nos quais se suportam as práticas de reconhecimento e de validação encontram-se em coerência com a perspectiva da aprendizagem experiencial dos adultos, ao valorizarem as aprendizagens resultantes de uma diversidade de contextos e de situações, e ao atribuírem-lhes um estatuto de legitimidade. No entanto, segundo Pires (2007b: 10) experiência e aprendizagem não são sinónimos; não são as experiências que são reconhecidas e valorizadas, mas sim as aprendizagens e as competências que resultam de um processo de aprendizagem experiencial. A experiência é antes vista como sendo a base e a condição para a aprendizagem e, para que seja formadora, ela tem de ser reflectida, reconstruída, conscientizada.

Segundo Almeida (2006: 100), através deste processo de reconhecimento e validação de competências pretende-se compreender os resultados das aprendizagens, independentemente dos contextos e dos processos de aquisição. Para além disto, este processo parte também do pressuposto de que o resultado das aprendizagens nem sempre é visível e consciencializado pelas pessoas, sendo necessário para isto, um trabalho de apropriação pessoal, paralelamente concretizado com o reconhecimento formal/institucional desses mesmos saberes.

O processo de RVCC utiliza, desta forma, uma metodologia que permite a qualquer adulto conhecer as suas potencialidades ou competências, a nível pessoal e profissional e, simultaneamente, promover a sua autonomia. Exige, desta forma, uma elevada participação e iniciativa do adulto, visto que, tal como está previsto no âmbito deste processo, é necessária a constituição de um dossier pessoal de competências que inclui o registo de experiências (conhecimentos ou aptidões decorrentes das vivências pessoais) e a recolha de documentos passíveis de comprovar os vários



saberes, nos domínios pessoal, escolar e profissional, adquiridos em diversos contextos e acumulados ao longo da vida.

O reconhecimento de competências surge como uma estratégia que permite orientar os indivíduos para a responsabilização acerca das suas competências, dos seus conhecimentos, saberes e capacidades. Ou seja, “o dispositivo [de reconhecimento de adquiridos] surge como um meio de responsabilização pela sua própria formação” (Sue, 1999 *In Cavaco, 2008: 87*).

Para fundamentar esta metodologia, foi necessário construir referenciais e critérios para elaboração de descritores de identificação de adquiridos definidos em torno de Competências-Chave (Referencial de Competências-Chave para a Educação e Formação de Adultos), quadro orientador de todo o processo de balanço de competências pessoais e de validação dos saberes e competências adquiridos pelos adultos que ocorrem aos Centros de RVCC, ou para adultos que pretendam integrar um Curso de Educação e Formação de Adultos (curso EFA). É por referência aos processos de utilização, ou seja, às práticas quotidianas, nos seus diversos tempos e contextos, que uma abordagem por competências se torna central na educação e formação de adultos. Esta orientação representa então, em termos de focagem principal, uma passagem do contexto escolar convencional para o contexto da vida adulta, privilegiando-se um entendimento das competências do ponto de vista do uso social efectivo, ou seja, da prática social (Costa, 2002, 2003 *in Ávila, P. 2005: 325*).

E, neste sentido, Alberto Leitão (*In Ávila, 2005: 325*) afirma que o Referencial de Competências-Chave “(...) *faz deslocar a educação e a formação de adultos do modelo escolar, baseado na aquisição de conhecimentos compartimentados através da frequência de disciplinas e áreas disciplinares cujos programas se organizam por conteúdos, para um modelo centrado em competências a adquirir ou reforçar de acordo com temas de vida significativos para cada grupo em formação, em função dos desempenhos exigidos a cada adulto no seu quotidiano*”.

De uma forma geral, os adultos que aderem ao RVCC são encarados como indivíduos portadores de uma experiência de vida única, que é o seu principal recurso para a realização do processo. Faz-se uma “leitura pela positiva”, em que se pretende identificar e valorizar aquilo que a pessoa aprendeu ao longo da vida (Cavaco, 2007:

23). Contudo, como Cavaco (2007: 23) afirma, é preciso compreender de que se trata de um processo complexo e difícil, tanto para o adulto envolvido como para as equipas dos Centros. Um dos motivos dessa complexidade e dificuldade resulta da natureza do próprio objecto de estudo – as competências. A competência, tão importante e valorizada na Formação Profissional, refere-se à capacidade de mobilizar, num determinado contexto, um conjunto de saberes, situados ao nível do saber, saber-fazer e saber-ser, na resolução de problemas. A competência não existe *per se*, está ligada a uma acção concreta e associada a um contexto específico. É por isto que, num processo de RVCC, o indivíduo não é avaliado no momento em que manifesta certa competência mas sim *à posteriori*.

As equipas técnico-pedagógicas dos Centros de RVCC<sup>9</sup> apercebem-se, diariamente, da dificuldade de captar com rigor as competências dos indivíduos. Procurando corporizar, de forma coerente, elementos relacionados com a sua própria designação, a missão principal dos Centros RVCC está organizada, assim, em torno de três eixos fundamentais (Leitão, 2002: 15-16):

**Eixo de reconhecimento de competências.** É neste eixo que ocorre o processo de identificação pessoal das competências previamente adquiridas e se procura proporcionar ao adulto ocasiões de reflexão e avaliação da sua experiência de vida, levando-o ao reconhecimento das suas competências e promovendo a construção de projectos pessoais e profissionais significativos. Utiliza-se, para o efeito, um conjunto diversificado de meios, variáveis consoante o Centro (entrevistas individuais e colectivas, actividades práticas, demonstrações, jogos, entre outros) que estão assentes numa lógica de balanço de competências e histórias de vida. Importa notar que, de uma forma transversal e em geral, os Centros desenvolvem um conjunto de funções de informação, aconselhamento e acompanhamento dos adultos – particularmente importantes no âmbito do Reconhecimento de Competências mas não exclusivas ao mesmo;

**Eixo de validação de competências.** Este eixo dá origem a um acto formal realizado por entidade devidamente acreditada que visa a atribuição de uma certificação com equivalência escolar/profissional. O momento principal deste eixo de intervenção consiste na actuação do Júri de Validação cuja principal missão é analisar e avaliar o dossier pessoal do adulto (Portefólio Reflexivo de Aprendizagem – PRA),

---

<sup>9</sup> Designados, a partir de 2005, de Centros Novas Oportunidades.

interpretando a correlação entre todas as evidências aí documentadas e o Referencial de Competências-Chave;

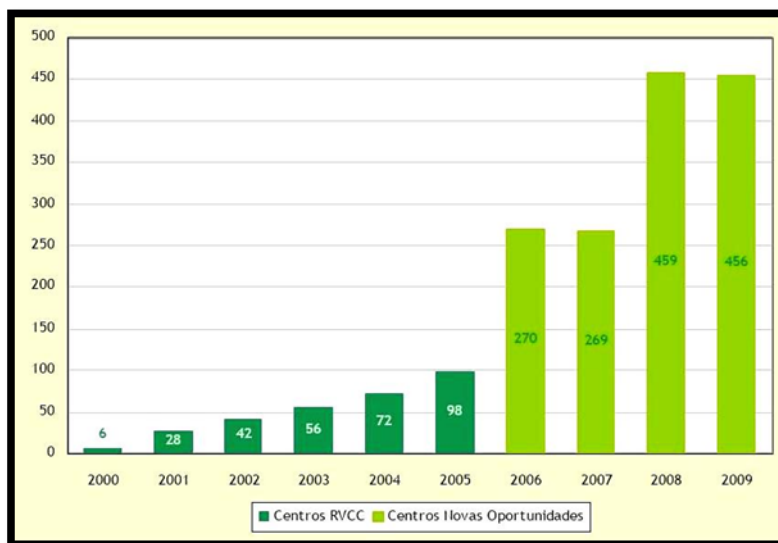
**Eixo de certificação de competências.** Este eixo consiste na confirmação oficial das competências adquiridas em contextos formais, não-formais e informais. Esta oficialização da validação das suas competências faz-se através da emissão do *Certificado* (escolar de nível básico – B1, B2 e B3 – ou nível secundário, e/ou profissional) e do *Plano de Desenvolvimento Pessoal* (elaborado pela equipa do centro e pelo adulto, e que define o projecto pessoal e profissional a partir da identificação de possibilidades de prosseguimento das aprendizagens, de apoio ao desenvolvimento de iniciativas de criação de auto emprego e/ou de apoio à progressão/reconversão profissional).

Todavia, e apesar de o processo estar dividido nestes três eixos de actuação (que não são indissociáveis), as equipas dos Centros têm consciência que esse trabalho de reconhecimento e validação de competências nunca será perfeito, apesar dos seus esforços de melhoria, acontecerão, inevitavelmente, casos de sobreavaliação e subavaliação de competências (Cavaco, 2007: 23).

Embora o processo de RVCC seja uma das principais actividades dos Centros RVCC, não é a única actividade que têm para oferecer aos adultos. Cada adulto é único, tal como o seu percurso de vida. E portanto, o percurso que cada um toma desde que ingressa num Centro de RVCC (agora, designado de Centro Novas Oportunidades) é muito específico e único, sendo necessário um trabalho muito personalizado por parte das equipas técnico-pedagógicas destes centros. Além dos processos de reconhecimento e validação de competências, os adultos têm a oportunidade de frequentar as mais diversas formações e podem fomentar o seu desejo de aprender. Desta forma, todo o processo pode ser facilitador de aprendizagens novas e de criação de novos projectos pessoais e profissionais que tragam realização ao indivíduo, seja pessoal e/ou profissional.

A implementação do Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências através da criação de Centros especializados em realizar um trabalho pedagógico adequado às necessidades de cada indivíduo levou a que se pensasse em alargar a oferta desta iniciativa. E isto concretizou-se a partir da criação de mais Centros que pudessem “*chegar mais perto*” de cada adulto.

**Gráfico 1** – Evolução do número de Centros Novas Oportunidades em funcionamento



Fonte: Agência Nacional para a Qualificação, 31 de Janeiro de 2009

Como podemos ver no Gráfico 1, a evolução do número de centros até 2008 foi muito significativa em Portugal. No entanto, foram os resultados obtidos até 2003 que levaram Portugal a querer assumir um compromisso para promover o alargamento deste modelo e estratégia de intervenção aos adultos que não possuíam o 12º ano. Isto reflectiu-se no lançamento da **Iniciativa Novas Oportunidades**, em 2005, que representou um novo impulso no caminho da qualificação dos portugueses.

## Iniciativa Novas Oportunidades

Com a implementação desta iniciativa, os anteriores Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (Centros RVCC) passaram a ser designados de Centros Novas Oportunidades.

Os Centros Novas Oportunidades<sup>10</sup> assumem um papel central enquanto centros de recursos para a qualificação da população adulta, quer através da implementação do

<sup>10</sup> Ver Imagem ilustrativa das etapas de intervenção dos Centros Novas Oportunidades no Anexo 4.

processo que conduz à certificação das competências adquiridas ao longo da vida, nos mais diversos contextos (processo RVCC), quer através da disponibilização e articulação com outras ofertas formativas, no pressuposto de que a promoção da qualificação de base da população adulta promove também a eficácia e os resultados do investimento ao nível da formação contínua de activos. Para o desempenho “perfeito” deste papel são contempladas funções de dinamização local, de informação, de aconselhamento, de encaminhamento, de acompanhamento, de formação complementar e de provedoria.

Como política pública, esta Iniciativa Novas Oportunidades pretende responder às identificadas fragilidades dos sistemas de educação e de formação e, consequentemente, elevar os níveis de produtividade, de competitividade e de desenvolvimento humano (Carneiro, 2009a:65)

A Iniciativa Novas Oportunidades tem assim objectivos muito ambiciosos, entre os quais se aspira alargar a oferta de cursos profissionalizantes de nível secundário para 50% da oferta e qualificar 1 milhão de activos até 2010. Para a concretização destes objectivos, pretende-se implantar as seguintes medidas:

- Aumentar a oferta de cursos de educação e formação para adultos pouco escolarizados;
- Expandir, a nível nacional, a rede de centros de reconhecimento, validação e certificação de competências, denominados centros “Novas Oportunidades”;
- Alargar o Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências ao 12º. Ano de escolaridade;
- Reorganizar o actual modelo de ensino recorrente com percursos formativos mais ágeis e flexíveis;
- Alargar as possibilidades de acesso à formação por parte de activos empregados.

Para concretizar estes objectivos, implementaram-se Centros Novas Oportunidades, por todo o país, das mais variadas naturezas/tipologias que abrangessem uma maior diversidade de ofertas de formação. Deste modo, os Centros estão distribuídos actualmente por<sup>11</sup>: Associações Empresariais (28); Autarquias, Empresas Municipais

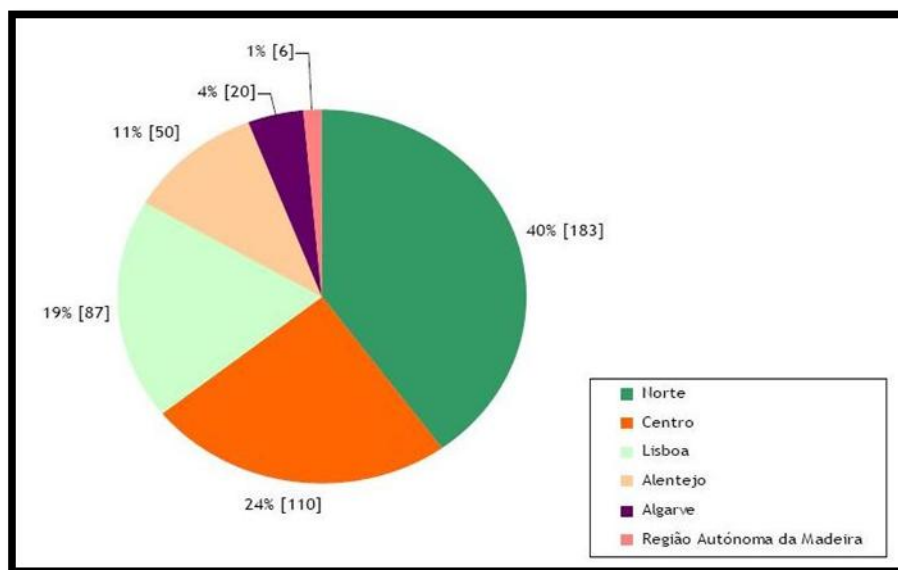
---

<sup>11</sup> Fonte: Agência Nacional para a Qualificação, 23 de Junho de 2009.

ou Associações de Municípios (8); Centros de Formação Profissional de Gestão Directa e de Gestão Participada (88); Escolas Profissionais (42); Escolas Públicas Básicas e/ou Secundárias (195); Instituições de Solidariedade Social/Reabilitação (14); Instituições de Ensino Superior (8); Escolas tuteladas por outros Ministérios (5); Escolas tuteladas pelo Turismo de Portugal (3); Estabelecimentos de Ensino Particular ou Cooperativo (6); Empresas (6); Empresas de Formação (16); e outro tipo de entidades (12). Estas foram as tipologias de promotores que a Agência Nacional para a Qualificação, I.P. criou para monitorizar os Centros Novas Oportunidades.

Como já foi dito, estes Centros estão distribuídos por todo o país, sendo que as zonas do Centro e do Norte são as que têm um maior número de centros (com cerca de 110 e 183 centros, respectivamente), em seguida temos a zona de Alentejo e Algarve com cerca de 70 centros, e finalmente a Madeira com cerca de 6 centros (ver Gráfico 2 abaixo).

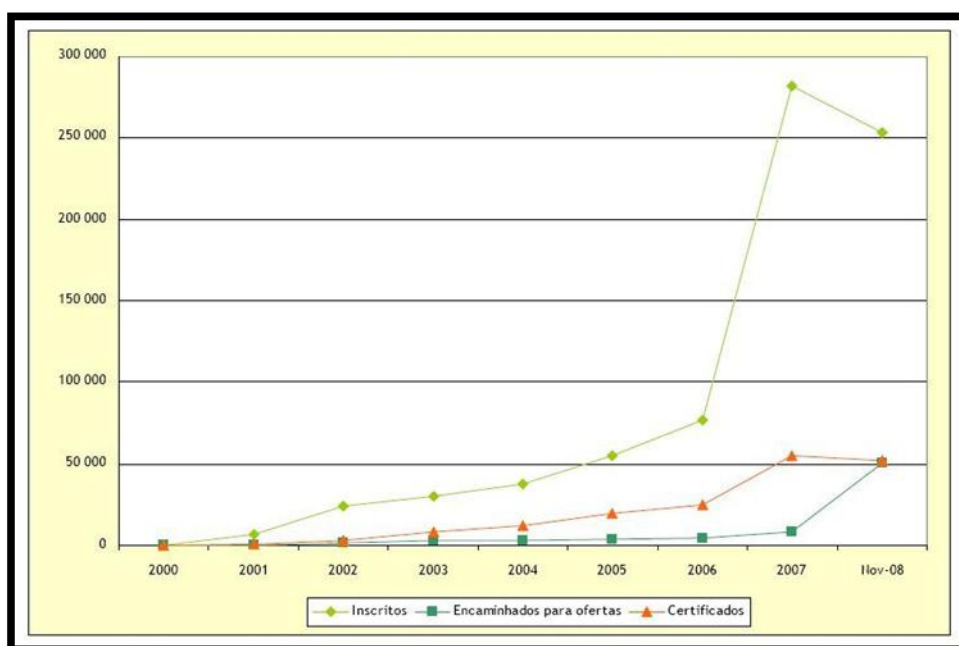
**Gráfico 2** – Centros Novas Oportunidades em funcionamento em 2009, por região (NUT II)



Fonte: Agência Nacional para a Qualificação, 31 de Janeiro de 2009.

Como é visível no gráfico seguinte (Gráfico 3)<sup>12</sup>, esta Iniciativa Novas Oportunidades tem tomado um percurso bastante visível ao longo da sua evolução, e principalmente nos últimos 3 anos. Vemos que, por exemplo, o número de inscritos tem aumentado exponencialmente desde 2001 (aquando da criação dos Centros RVCC a título do projecto-piloto), com especial ênfase para o crescimento que se verifica de 2006 para 2007, que resultou num enorme “salto” para a concretização dos objectivos desta iniciativa.

**Gráfico 3** – Evolução anual do número de novos inscritos, de encaminhados para ofertas formativas e de certificados



Fontes: Relatórios mensais enviados pelos Centros Novas Oportunidades à ANQ (2000 a 2006) e SIGO (2007 e 2008)

A própria rede de Centros Novas Oportunidades conheceu uma forte expansão em 2006, passando de 98 para 269 Centros, ultrapassando-se assim em larga medida a meta fixada para esse ano na Iniciativa Novas Oportunidades. Actualmente, existem cerca de 460 centros, estando assim muito perto da meta lançada para 2010 e que conta com uma expansão para 500 centros.

<sup>12</sup> Apresentado no 2º Encontro Nacional de Centros Novas Oportunidades, no dia 2 de Dezembro de 2008, pelo Presidente da Agência Nacional para a Qualificação, Dr. Luís Capucha.

O alargamento da rede de Centros Novas Oportunidades tem contribuído, de forma decisiva, para a grande adesão da população adulta à iniciativa Novas Oportunidades, tanto ao nível do ensino básico quanto do ensino secundário, uma vez estes se encontram muito mais acessíveis a todos aqueles que pretendem aderir e ver reconhecidas as suas competências. Além do número de centros ter aumentado exponencialmente, também as campanhas publicitárias e o alto patrocínio político têm aliciado muitos jovens e adultos a aderirem à iniciativa, sendo que a Agência Nacional para a Qualificação, I.P.<sup>13</sup> tem um papel fundamental na imagem que a iniciativa tem no público. Estas campanhas têm gerado elevada notoriedade e com eficácia de discurso, passando o essencial da mensagem. (Carneiro, 2009b:11).

Portanto, temos um número de adultos inscritos cada vez maior e um crescente número de Centros Novas Oportunidades para responder a esses adultos. Contudo, estes são apenas os dados quantitativos. E os qualitativos? É preciso vê-los como dois planos distintos da análise de resultados do sistema de RVCC, desde a sua implementação em 2001.

Muitos dos responsáveis que operam no terreno afirmam que as metas com que o Estado português se comprometeu foram irrealistas, e que estas são claramente políticas (Marques, 2007:178) Coloca-se, por exemplo, a seguinte questão: Quantas pessoas podem ser realmente certificadas anualmente em cada Centro de RVCC, sem deixar de respeitar as metodologias e os processos aplicados ao reconhecimento, validação e certificação dos adquiridos?

Tendo sido estabelecidos objectivos tão ambiciosos pelo Estado, é preciso garantir uma **qualidade** no serviço que cada Centro Novas Oportunidades.

Durante o meu estágio curricular na Agência Nacional para a Qualificação, I.P., pude perceber que as metas quantitativas estabelecidas pelo Estado resultam numa enorme e permanente pressão sobre os Centros no sentido de os “obrigar” a certificar anualmente um número de candidatos muito superior àquele que a dimensão e a constituição das equipas técnicas poderiam permitir. Esta ocorrência traduz-se “*num atropelo, de gravidade variável, às metodologias inerentes ao reconhecimento,*

---

<sup>13</sup> Ver a caracterização desta entidade na p. 38.



*validação e certificação de adquiridos que tem (e terá) como consequência a progressiva desvalorização do valor social do diploma assim alcançado.” (Marques, 2007:178)*

Este visível e abrupto crescimento da Iniciativa Novas Oportunidades pode causar efeitos muito perversos quando se substituem os “objectivos” por simples “metas” meramente quantitativas, uma vez que se torna muito difícil atingir plenamente essas metas definidas se se pretender dar uma dimensão altamente “educativa” ao processo e não reduzi-lo a uma função quase que automática de emissão de diplomas.

Segundo Alberto Melo (2007:193), as metas não podem ser definidas de forma abstracta e inflexível, mas devem ter em conta as características dos públicos com que cada Centro trabalha (mais ou menos escolarizados, em risco ou não de exclusão, com necessidade de um acompanhamento mais personalizado ou com maior ou menor necessidade de itinerância; etc.). Caso contrário, a tendência dos Centros Novas Oportunidades poderá ser a de aceitar, antes de mais, os adultos mais “avançados” e rejeitar os que exigirão maior esforço e mais tempo por parte da equipa para chegarem à certificação. Se mal aplicadas, estas metas penalizam o rigor e premeiam o facilitismo. Durante o meu estágio na ANQ percebi que esta tem sido uma das batalhas mais duradouras, quer por parte das equipas técnico-pedagógicas dos Centros, quer por parte da ANQ, I.P. Os profissionais da ANQ, em conversas informais e, mesmo em reuniões de equipa do Departamento, mostraram que muitos Centros estão a lidar com muitos adultos que aderem à iniciativa pensando *à priori* que vão obter o certificado com muita facilidade e mais rapidamente do que através de outros percursos de educação/formação. E estas preocupações foram visíveis aquando da minha visita ao Centro Novas Oportunidades da Escola Secundária Marquês de Pombal, onde a maioria dos técnicos mostrou as grandes preocupações que têm relativamente às expectativas dos adultos que iniciam o processo, que julgam muito difíceis de lidar.

Consciente da sua responsabilidade da produção de orientações e instrumentos que valorizem e promovam mais e melhores respostas à qualificação dos portugueses, a Agência Nacional para a Qualificação (ANQ) – agora encarregue de gerir e coordenar

a rede nacional de centros novas oportunidades – apresentou, em 2007, a **Carta de Qualidade**<sup>14</sup> (Gomes, M. e Simões, F. 2007).

A Carta de Qualidade é o instrumento, por excelência, regulador e orientador da actividade de cada centro, visando promover a exigência, clarificar estratégias de acção e níveis de serviço, e que contribui para a valorização dos processos de trabalho, para a mobilização das equipas e para a eficácia do financiamento. Assim, trata-se de um documento que procura apoiar os Centros Novas Oportunidades na resposta aos objectivos traçados no âmbito da Iniciativa Novas Oportunidades, no quadro de uma actuação coerente a nível nacional.

Sendo um documento orientador, não se pretende que este seja encarado como um manual de procedimentos uniformizador das dinâmicas e estratégias de trabalho de cada Centro deve construir e é por isso que nesta Carta de Qualidade está integrado o Sistema de Indicadores de Referência para a Qualidade dos Centros Novas Oportunidades, que indica claramente os resultados a atingir para cada etapa/dimensão de intervenção de um centro. A explicitação das dimensões de intervenção constitui um referencial para o financiamento dos centros, para o acompanhamento e monitorização da Rede Nacional por parte da ANQ, bem como para a avaliação externa e implementar, em termos de processos, resultados e impactos.

Apesar de considerar a Carta de Qualidade<sup>15</sup> como um instrumento essencial para os Centros terem uma linha orientadora de como poderão realizar um trabalho de qualidade, julgo também que este não pode ser levado “tão à letra”. Pelo que me apercebi no estágio muitos Centros, ou não prestam a devida atenção às indicações expressas no documento, ou desenvolvem toda a sua actividade em volta dessas indicações, podendo perder as suas próprias individualidades bem como fechar as portas à criatividade e inovação. Cada centro possui as suas características específicas, pelo que nem todas as indicações da Carta de Qualidade, ou as metas quantitativas estabelecidas se adequam à actividade de cada um desses centros e, portanto, devem as equipas técnico-pedagógicas reunir e discutir como a Carta de Qualidade pode orientar o trabalho que desenvolvem.

---

<sup>14</sup> Ver Carta de Qualidade no Anexo 2.

<sup>15</sup> Ver Carta de Qualidade no Anexo 2.

Percebemos então que todo o processo que envolve o trabalho desenvolvido pelos Centros Novas Oportunidades é muito complexo, e como tal, deve ser constantemente reavaliado e discutido de forma a estabelecerem-se as melhores metodologias. A isto acresce os constantes desafios que vão sendo colocados a esta iniciativa e principalmente ao trabalho das equipas dos centros.

## **Novos Desafios para a Iniciativa Novas Oportunidades**

Pudemos verificar, ao longo de todo o texto, que se colocam cada vez mais desafios aos Centros Novas Oportunidades, como é o caso:

- Do crescimento do número de Centros que continua a aumentar, sendo que em Maio de 2009 se tomou a decisão de se criarem mais 44 Centros Novas Oportunidades, de modo a aproximarem-se do objectivo de serem criados 500 Centros Novas Oportunidades. Prevê-se que estes 44 Centros a serem criados serão, na sua grande maioria, para a zona de Lisboa (Grande Lisboa e Península de Setúbal) e para a região do Norte;

- Outro desafio prende-se com a forma como os Centros Novas Oportunidades estão a gerir o grande volume de inscritos, já que muitos apresentam dificuldades em responder a tantos adultos inscritos e a realizar o seu trabalho com eles. Fui-me apercebendo desta situação durante o meu estágio, através de conversas informais com as/os colegas do departamento, nas reuniões que se realizaram com toda a equipa, e até mesmo a partir da visita que realizei a um Centro Novas Oportunidades<sup>16</sup>. Esta dificuldade sentida pelas equipas dos Centros, que se reflecte no excessivo tempo de espera para os adultos inscritos e que ainda não iniciaram o processo<sup>17</sup>, pode constituir um indicador de ineficiência da Iniciativa, correndo-se o

---

<sup>16</sup> Centro de Novas Oportunidades da Escola Secundária Marquês de Pombal no dia 22 de Maio de 2009, onde tive oportunidade de ouvir as preocupações da sua equipa técnico-pedagógica. Ver Diário nº 26 no ANEXO 1.

<sup>17</sup> Ver actividade nº2 a partir da p. 64.

risco de falhar o “*momentum*” e defraudar as expectativas dos adultos (Carneiro, 2009b:69). Os Centros apontam esta dificuldade na gestão dos seus inscritos como sendo a consequência da falta de elementos na sua equipa técnico-pedagógica para acompanhar todos os adultos inscritos, sendo que parecem ser os Centros sedeados nas Escolas Públicas que mais se “queixam” desta lacuna na sua equipa, já que a maioria dos formadores, por exemplo, ocupa também funções de docência na própria escola o que prejudica a sua disponibilidade para as actividades do Centro);

- A contínua falta de ofertas de formação exteriores aos Centros Novas Oportunidades e que se adequem às necessidades dos indivíduos (por exemplo, cursos EFA) permanecem como um desafio a todo o programa Novas Oportunidades, porque se queremos fomentar uma aprendizagem ao longo da vida, temos de criar as devidas oportunidades/escolhas ao público que deseja aumentar as suas qualificações, independentemente da região onde se encontram;

- E, mais recentemente, coloca-se um outro grande desafio a toda a Iniciativa Novas Oportunidades que se prende com a implementação de um processo de reconhecimento, validação e certificação de competências de foro profissional (RVCC Profissional), a acrescentar ao que era até aqui aplicado (RVCC Escolar – Nível Básico e mais recentemente, Nível Secundário). Enquanto o RVCC Escolar pretende reconhecer e validar as competências que os indivíduos adquiriram ao longo da sua vida no contexto formal, não-formal e/ou informal, o RVCC Profissional pretende reconhecer e validar aquelas competências que os indivíduos adquirem após alguns anos de experiência que lhes permitiram desempenhar uma determinada actividade profissional, não raras vezes, com grande eficiência e eficácia, sem que, todavia, detivessem uma declaração oficial e formal que as comprovasse. Pela sua enorme relevância para os processos de RVCC Profissional, deve aqui destacar-se o Sistema Nacional de Qualificações (SNQ) criado no final do ano de 2007 através da publicação do Decreto-lei nº 396/2007, de 31 de Dezembro. No seu âmbito define-se que as qualificações (escolares e profissionais) de nível não superior podem ser obtidas, quer por via da frequência de formação, quer por via do desenvolvimento de um processo de reconhecimento, validação e certificação de competências. Em termos mais específicos, estabelece-se até que a qualificação da população adulta pode resultar de um processo combinado de RVCC (que permite a certificação de algumas competências), seguido de formação (definida à medida das necessidades do adulto,

identificadas através do processo de RVCC). O SNQ consagra como principais instrumentos: o Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ)<sup>18</sup>, o dispositivo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências<sup>19</sup>; a Caderneta Individual de Competências.

Dentro deste quadro teórico aqui apresentado, surgiu a ideia de elaborar um projecto que focasse essencialmente estes desafios que são agora colocados aos Centros Novas Oportunidades, e onde a Agência Nacional para a Qualificação, I.P. (local do meu estágio) desempenha um papel fundamental. Deste modo, passemos agora ao próximo capítulo, que trata de apresentar a parte empírica do meu trabalho enquanto estagiária (projecto de estágio) na Agência Nacional para a Qualificação, I.P.

## **Capítulo II – O Projecto**

O meu estágio curricular decorreu de Outubro de 2008 a Maio de 2009. Durante os primeiros dois meses tive oportunidade de realizar diversas actividades que me foram solicitadas pela equipa onde me integrei, e que me ajudaram imenso a perceber o trabalho realizado pela ANQ, I.P. na regulação dos Centros Novas Oportunidades, e a perceber de que modo eu poderia elaborar um projecto de estágio, tendo em conta os recursos e as possíveis condicionantes que existissem na ANQ, I.P.

Mas, primeiro, torna-se indispensável fazer aqui uma breve caracterização da Agência Nacional para a Qualificação, I.P., de modo a podermos compreender as suas principais funções de uma forma global, e ao nível da Iniciativa Novas Oportunidades.

---

<sup>18</sup> É o instrumento que contém o conjunto de referenciais de formação e de competências para a operacionalização dos processos de formação e de RVCC.

<sup>19</sup> Apresentando anteriormente na p.22.

## **Caracterização da Instituição (Agência Nacional para a Qualificação, I.P.)**

A Agência Nacional para a Qualificação, I.P. (ANQ, I.P.)<sup>20</sup> é um instituto público integrado na administração indirecta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio. Goza ainda de autonomia científica e pedagógica. A ANQ, I.P. prossegue atribuições dos Ministérios do Trabalho e da Solidariedade Social e da Educação, sob superintendência e tutela conjuntas dos respectivos ministros.

Tem por missão coordenar a execução das políticas de educação e formação profissional de jovens e adultos e assegurar o desenvolvimento e a gestão do sistema de reconhecimento, validação e certificação de competências (RVCC), assumindo um papel dinamizador do cumprimento das metas traçadas da Iniciativa Novas Oportunidades.

No quadro da estratégia de qualificação da população portuguesa, que tem por principal desígnio promover a generalização do nível secundário como patamar mínimo de qualificação, a intervenção da ANQ é dirigida à concretização das metas definidas e à promoção da relevância e qualidade da educação e da formação profissional. A Rede de Centros Novas Oportunidades e o Catálogo Nacional de Qualificações são instrumentos centrais dessa estratégia, constituindo a sua estruturação e dinamização objectivos privilegiados de intervenção da ANQ.

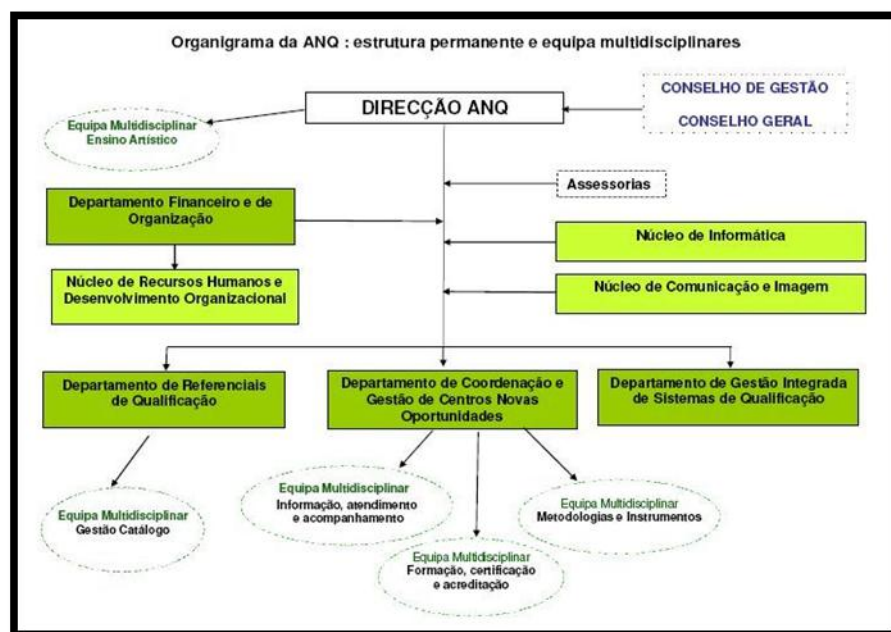
A articulação entre os ministérios com responsabilidade na educação e formação profissional e a participação dos parceiros sociais e das organizações da sociedade civil constituem condições fundamentais que cabem à ANQ concretizar. Assim, é sua função realizar um trabalho sustentado e articulado com as entidades certificadoras e com as entidades que asseguram a acreditação e a formação no âmbito das redes de organizações públicas e provadas, nomeadamente, as Direcções Regionais de

---

<sup>20</sup> Ver sítio da Internet da ANQ, I.P. em [www.anq.gov.pt](http://www.anq.gov.pt)

Educação (DRE), a Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) e o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP).

Para percebermos a sua organização, apresento de seguida o organigrama da ANQ, I.P., que nos mostra que esta é constituída pelas seguintes determinadas unidades orgânicas:



É importante referir que esta estrutura nuclear que agora a ANQ nos apresenta, particularmente no que diz respeito ao Departamento de Coordenação e Gestão de Centros Novas Oportunidades, é algo recente. Há cerca de 1 ano atrás ocorreu uma reestruturação na agência, que alterou o funcionamento e organização deste departamento, dividindo-o a equipa uniforme em três equipas multidisciplinares com o seu domínio de actuação específico, que veremos em pormenor mais adiante.

Foi neste Departamento de Coordenação e Gestão de Centros Novas Oportunidades (DCNO) que pude realizar o meu estágio, e por esse motivo, farei agora uma breve caracterização deste.

## Departamento de Coordenação e Gestão de Centros Novas Oportunidades (DCNO)

Quando escolhi a ANQ, I.P. para realizar o meu estágio curricular e me foi proposto que actuasse neste departamento, considerei que seria uma óptima oportunidade para conhecer melhor esta Iniciativa Novas Oportunidades de que tanto se fala, e da qual apenas eu possuía conhecimentos bastante genéricos.

A este departamento, adiante designado por DCNO, compete promover e gerir o desenvolvimento da organização, do funcionamento e da capacidade de resposta da rede nacional de Centros Novas Oportunidades e, nomeadamente, o desenvolvimento do Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (SNRVCC), tendo por objectivo garantir qualidade e eficácia na resposta aos públicos que procuram um percurso de qualificação no âmbito da Iniciativa Novas Oportunidades.

De forma a cumprir todas as actividades que lhe competem o DCNO integra **três equipas multidisciplinares** distintas – como já foi dito anteriormente – com coordenação própria, e com competências específicas em três grandes e principais domínios chave da sua missão (ANQ, 2008: p.9-12):

1. Uma equipa multidisciplinar denominada “**Metodologias e Instrumentos**”, que tem a missão de conceber, desenvolver e disponibilizar orientações de trabalho que possibilitem aos Centros Novas Oportunidades a operacionalização de respostas relevantes e de qualidade às necessidades e à procura de qualificação, escolar e profissional, por parte dos adultos. A actividade desta equipa incide, nomeadamente, nos seguintes domínios: Orientações e instrumentos para o diagnóstico/triagem e encaminhamento de adultos para percursos de qualificação; Orientações metodológicas sobre processos RVCC (escolar e profissional); Análise das candidaturas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades ao POPH.



Trata-se de uma equipa com cerca de 5/6 elementos, entre os quais se encontra a Coordenadora e Directora do Departamento, Dra. Francisca Simões. Durante o meu estágio tive pouco contacto com esta pessoa, já que os nossos percursos e tarefas não se “tocaram” muito. Contudo, percebi que o seu papel é muito complexo e exigente, quer do ponto de vista de coordenação e gestão das equipas, quer do ponto de vista da própria operacionalização de todo o sistema de reconhecimento, validação e certificação de competências. É necessário um conhecimento muito aprofundado de todas as áreas que precisam de ser constantemente discutidas e coordenadas entre as três equipas do departamento de forma que todos se apropriem das mesmas informações e orientações na gestão de toda a rede de Centros Novas Oportunidades. Está claro que o papel dos coordenadores de cada equipa aqui desempenham um papel fundamental porque é através deste triângulo que se torna possível um trabalho consistente, de qualidade e com muito rigor.

É esta equipa que constrói os instrumentos e as orientações para o funcionamento dos Centros Novas Oportunidades e que, portanto, construiu muitos dos documentos que podemos hoje ter acesso no sítio da ANQ, I.P.<sup>21</sup> Foram estes elementos que, por exemplo, elaboraram e construíram o documento orientador relativamente à operacionalização de processos de reconhecimento, validação e certificação de competências profissionais (Guia de Apoio para o RVCC PRO), documento este que foi rapidamente disponibilizado às equipas dos Centros Novas Oportunidades para se apropriarem dos seus pressupostos.

2. Uma segunda equipa multidisciplinar **“Formação, certificação e acreditação”**, que tem a missão de organizar e gerir o modelo e os processos de formação, de acreditação e de certificação, de entidades e técnicos associados ao desenvolvimento da missão dos Centros Novas Oportunidades. A actividade desta equipa incide, nomeadamente, nos seguintes domínios: Organização da formação aos Centros e definição de planos de formação; Reorganização e alargamento da rede de Centros e gestão dos protocolos de certificação; Acreditação de avaliadores externos.

---

<sup>21</sup> Ver sítio da Internet da ANQ, I.P. em [www.anq.gov.pt](http://www.anq.gov.pt).

Trata-se de uma equipa com cerca de 5/6 elementos, em que a sua Coordenadora é, neste momento, a Dra. Cristina Milagre. É uma equipa em que a dinâmica de grupo está sempre presente, e isso foi bastante visível durante o meu estágio. Tive oportunidade de partilhar um gabinete com um dos elementos desta equipa, pelo que pude retirar muitas informações sobre a forma como esta equipa gere a rede de centros conforme as suas necessidades de formação e realiza acções de formação de uma forma contínua para que todas as equipas técnico-pedagógicas possam ter acesso a um conjunto de conhecimentos que lhes permitam realizar um trabalho fundamentado e de qualidade com os seus inscritos. Não é de facto um trabalho fácil, já que actualmente têm de lidar com quase 460 Centros Novas Oportunidades (cada um com o seu número de elementos de equipa) e as suas necessidades de formação são permanentes uma vez que é frequente os elementos das equipas dos Centros mudarem de funções ou mesmo até existir novas entradas de profissionais nos Centros que necessitam de uma formação inicial para desempenhar um determinado papel.

3. E, finalmente, uma equipa multidisciplinar **“Informação, atendimento e acompanhamento”** à qual compete conceber e operacionalizar os modelos de informação, de atendimento e de acompanhamento aos Centros Novas Oportunidades e desenvolvendo, nomeadamente, as seguintes funções: Organização do modelo e desenvolvimento das actividades de acompanhamento aos Centros Novas Oportunidades; Organização e gestão do Centro de Apoio Informativo (CAI) aos Centros Novas Oportunidades, a funcionar diariamente na Agência Nacional para a Qualificação, I.P; Gestão dos processos de itinerância dos Centros Novas Oportunidades e participação no acompanhamento dos protocolos estabelecidos com entidades diversas no âmbito da Iniciativa Novas Oportunidades.

Foi nesta equipa que me integrei durante o meu estágio, pelo que pude observar, com maior detalhe, a sua actividade. Percebi que todo o trabalho envolvido nesta equipa é um trabalho extremamente “técnico”, ou seja, é um trabalho que exige uma resposta muito célere e eficaz já que toda e qualquer alteração que haja relativamente a aspectos de funcionamento e gestão dos Centros Novas Oportunidades precisa de ser comunicada e acompanhada da melhor forma possível por esta equipa. São, neste momento, cerca de 9 pessoas a actuar nesta equipa, e o seu trabalho vai desde o

atendimento por e-mail ou telefone por parte de qualquer um dos elementos da equipa – mas principalmente dos elementos do CAI – até às visitas de acompanhamento que esta equipa realiza periodicamente aos Centros Novas Oportunidades (juntamente com alguns elementos das outras duas equipas do departamento).

A coordenar esta equipa está a Dra. Manuela Freire, pessoa que me acompanhou mais de perto durante o meu estágio. Esta equipa tem nas suas mãos um trabalho muito exigente já que os seus profissionais têm de estar constantemente actualizados sobre todos os aspectos ligados a esta Iniciativa, seja a nível da legislação ou de orientações técnicas criadas, para que toda a informação seja transmitida a toda a rede nacional de Centros Novas Oportunidades. Desta forma, pode dizer-se que é esta a equipa que melhor capacidade tem para servir de “ponte” entre a ANQ e os Centros Novas Oportunidades (e suas equipas técnico-pedagógicas).

## **Apresentação do Projecto**

Durante os primeiros 2 meses do estágio (aproximadamente) que realizei na Agência Nacional para a Qualificação, I.P. – na equipa *Informação, Atendimento e Acompanhamento* que integra o Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO) – foi bastante difícil construir um projecto com significado, tanto para mim enquanto licenciada em Ciências da Educação a tirar um mestrado em Formação de Adultos, como também para a própria ANQ, I.P. Isto deveu-se ao facto de ter sentido que me deram pouca autonomia e pouca margem de manobra para actuar a vários níveis da sua actividade.

Outra das condicionantes que levou a esta situação, e que comecei por sentir logo no início do meu estágio, foi o facto de estar integrada numa equipa com um trabalho muito “técnico” e específico. Isto levou a que sentisse mais dificuldade em idealizar um projecto de estágio. Foi, por isso, difícil elaborar um projecto que estivesse directamente relacionado com o trabalho realizado por esta equipa do DCNO.

Conforme as semanas iam passando, fui tentando entender o que esta equipa fazia de concreto de maneira a acompanhar e apoiar a actividade dos Centros Novas Oportunidades, e uma das conclusões que retirei foi de que se trata de trabalho

bastante exigente, na medida em que é necessário dar-se respostas muito imediatas e muito rigorosas às equipas técnico-pedagógicas. Isto implica um conhecimento muito aprofundado sobre a realidade dos centros e sobre o trabalho que cada um vai desenvolvendo. Além disso, é preciso que esse trabalho coincida com as estratégias lançadas e os critérios de qualidade estabelecidos para o bom funcionamento de um Centro Novas Oportunidades.

Após reflectir bastante, optei por elaborar um projecto de estágio que incidisse, não em um, mas em vários pontos/aspectos do trabalho realizado por esta equipa de “*Informação, Atendimento e Acompanhamento*” e que contribuíssem para uma melhor compreensão desta Iniciativa Novas Oportunidades, e do papel de cada um dos seus intervenientes (ANQ e os Centros Novas Oportunidades). Conforme ia realizando algumas actividades/tarefas que me iam sendo solicitadas, em que procurei sempre reflectir sobre cada uma delas, fui percebendo que poderia retirar bastante informação relevante em benefício do meu projecto.

Há, de facto, uma necessidade nesta equipa de *Informação, Atendimento e Acompanhamento* que se baseia na realização de tarefas que, de início, poderão parecer muito simples mas que podem fazer a diferença entre um bom e um mau acompanhamento aos centros. Com o número de Centros Novas Oportunidades a aumentar exponencialmente, o número de inscritos a querer aderir à iniciativa também a crescer, com a necessidade dos centros se adaptarem constantemente às transformações que vão ocorrendo relativamente à sua organização e funcionamento, a equipa “*Informação, Atendimento e Acompanhamento*” tem também de se confrontar e adaptar a esses mesmos desafios que se colocam hoje.

É desta forma que coloquei a seguinte questão, e que serviu de base à realização do meu projecto: ***De que forma os novos desafios colocados à Iniciativa Novas Oportunidades influenciam a actividade das equipas técnico-pedagógicas dos Centros? E qual o papel da ANQ, I.P. na regulação dessa actividade?***

Ou seja, interroga-se como os centros – e as suas equipas – estão a lidar com a exigência e rigor que lhes é requerida pelos eixos estratégicos da Iniciativa Novas Oportunidades, e pelos constantes desafios que são colocados. Verificamos que é depositada grande esperança nesta iniciativa – quer seja pelo Governo, quer seja pela

população portuguesa em geral – e é esta confiança que leva cada vez mais adultos a quererem aderir à iniciativa, o que leva inevitavelmente à necessidade de se criarem mais centros. Contudo, este crescimento tão notório e tão rápido poderá criar algumas lacunas que não permitem que se estabeleça o rigor e qualidade desejadas, até porque actualmente a Iniciativa Novas Oportunidades depara-se com um novo grande desafio que é a implementação “oficial” do RVCC Profissional que constituirá um passo muito importante no aumento das qualificações dos portugueses.

Para manter esse rigor e qualidade nas actividades dos centros, a ANQ tem um papel fundamental na gestão e coordenação da rede nacional de Centros Novas Oportunidades, como já pudemos verificar anteriormente. E é o Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO) que melhor pode servir os centros para que estes funcionem da melhor forma possível.

Por esse motivo, gostaria de utilizar o ponto de vista da ANQ para obter dados de forma a responder à pergunta de partida acima colocada, sendo que estes constituem a melhor fonte de informação. Considero assim relevante estabelecer alguns objectivos que vão conduzir a realização deste projecto.

Primeiro, importa definir objectivos gerais, já que são estes que descrevem as grandes orientações para as acções e são coerentes com as finalidades do projecto definindo as grandes linhas de trabalho a seguir (Guerra, 2002:163). Assim, como objectivos gerais, anuncio os seguintes:

- ✓ Conhecer as premissas e fundamentos por detrás de toda a Iniciativa Novas Oportunidades;
- ✓ Compreender o papel da Agência Nacional para a Qualificação, I. P. (ANQ, I.P) como entidade reguladora da rede nacional dos Centros Novas Oportunidades;
- ✓ Obter um conhecimento aprofundado de todo o trabalho realizado pelo Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO), com especial atenção ao da equipa *Informação, Atendimento e Acompanhamento*;
- ✓ Realizar um conjunto de actividades que sejam potenciadoras de um maior conhecimento acerca da organização e funcionamento dos Centros Novas

Oportunidades, e da função da equipa *Informação, Atendimento e Acompanhamento*;

- ✓ Conhecer a relação que existe entre o Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO) e as equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades.

## Actividades do Projecto

Para atingir os objectivos gerais acima descritos, considerei importante delimitar algumas actividades que se constituíram como base do meu projecto, e que me ajudaram a obter dados muito significativos para conseguir dar uma resposta à questão de partida. Passo a apresentar agora as actividades, juntamente com os objectivos específicos inerentes a cada uma, uma vez que os objectivos específicos são aqueles que exprimem os resultados que se espera atingir e que detalham os objectivos gerais, – acima expostos – funcionando como a sua operacionalização (Guerra, 2002:164).

### ACTIVIDADE Nº1 – Questionário<sup>22</sup>

Esta actividade nº 1 baseou-se na elaboração e aplicação de um questionário. Este questionário pretendeu ser um instrumento de avaliação do serviço prestado pelo DCNO por parte das equipas técnico-pedagógicas de todos os Centros Novas Oportunidades em funcionamento. Teve como objectivo saber como as equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades avaliam o trabalho da equipa *Informação, Atendimento e Acompanhamento*, nas suas diversas dimensões, durante o ano de 2008.

### ACTIVIDADE Nº2 – Gestão de Inscritos<sup>23</sup>

A actividade nº 2 assentou na análise das estratégias que são utilizadas pelos Centros Novas Oportunidades para gerir o grande volume de inscritos de que são alvo e que

---

<sup>22</sup> Ver execução da actividade na p.49.

<sup>23</sup> Ver execução da actividade na p.64.

constitui um grande desafio para a sua actividade diária. Assim, esta actividade teve como objectivos: a) Quantificar os centros com inscritos à espera de realizarem uma sessão; b) Conhecer a distribuição do número de inscritos ainda sem sessão agendada pelas quatro regiões definidas (Lisboa, Norte, Centro, e Alentejo e Algarve); c) Tipificar as razões que explicam o facto de não se ter agendado ainda qualquer sessão com o adulto inscrito.

### **ACTIVIDADE Nº3 – Acompanhamento aos Centros Novas Oportunidades<sup>24</sup>**

Esta actividade nº 3 foi baseada fundamentalmente na análise do modelo de acompanhamento aos Centros Novas Oportunidades, preconizado pela Agência Nacional para a Qualificação, bem como na análise de alguns documentos que demonstram a forma como esse modelo tem sido aplicado. Deste modo, elaborei como objectivos para esta actividade: a) Entender os modelos de acompanhamento concebidos e aplicados pela Agência Nacional para a Qualificação, de 2007 a 2009; b) Realizar, se possível, uma visita de acompanhamento a um Centro Novas Oportunidades com elementos do DCNO; c) Reunir informações sobre as fichas SWOT que os Centros Novas Oportunidades preenchem antes das visitas de acompanhamento, relativamente ao ano de 2008; d) Analisar os relatórios produzidos pela ANQ relativamente a algumas visitas de acompanhamento realizadas em 2007.

Para complementar as actividades apresentadas anteriormente considera-se importante o apoio noutras fontes de informação, e que acabei por definir como sendo “Outras actividades realizadas”. No entanto, é preciso notar que esta actividade não foi realizada de uma forma segmentada relativamente às outras actividades, uma vez que é constituída por pequenas tarefas transversais às primeiras três actividades do projecto. Portanto, baseia-se na realização de actividades/tarefas que não estão directamente relacionadas com o estágio mas que tiveram um valor formativo significativo, e ajudaram também a complementar algumas das informações obtidas nas outras três actividades.

---

<sup>24</sup> Ver execução da actividade na p.73.

## **OUTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS<sup>25</sup>**

As tarefas que realizei e que optei por incluir neste ponto “Outras actividades realizadas” foram essencialmente de recolha de informação em várias fontes, como foi o caso da análise de documentos disponibilizados pela ANQ e que demonstram o trabalho realizado pelo DCNO, de legislação, de orientações emitidas pela ANQ em 2008, dos e-mails que chegam ao CAI<sup>26</sup>, e do SIGO<sup>27</sup>; por outro lado, pude recolher informação através das reuniões presenciadas durante o estágio, e que envolveram sempre toda a equipa do DCNO. Assim, tenho como objectivos: a) Recolher informação relevante em vários documentos e instrumentos que complementem os dados obtidos através das outras actividades; b) Recolher informação a partir das reuniões presenciadas durante o estágio, bem como de outras pequenas actividades realizadas; c) Relacionar as informações recolhidas nestas pequenas actividades com os dados obtidos nas actividades nº 1, 2 e 3.

Agora que o meu projecto de estágio foi apresentado, está na altura de passarmos à apresentação da dinâmica do próprio estágio, onde descrevo a execução de cada uma das actividades, juntamente com um balanço crítico e reflexivo acerca de cada uma.

## **O Projecto em Acção**

Este ponto tem como objectivo principal dar a conhecer as actividades que foram realizadas durante o estágio curricular, quer sejam as que foram delineadas para o projecto de estágio, quer sejam as actividades que não estavam planeadas mas que mesmo assim tiveram um bom contributo para os objectivos que estabeleci para o projecto de estágio.

---

<sup>25</sup> <sup>25</sup> Ver execução da actividade na p.92.

<sup>26</sup> CAI – Centro de Apoio Informativo do DCNO. Ver p.39.

<sup>27</sup> SIGO – Sistema Integrado de Gestão das Ofertas Educativas e Formativas. É uma plataforma informática utilizada pelas entidades promotoras de Centros Novas Oportunidades para registar as suas actividades, e para a ANQ monitorizar essa actividade a vários níveis. Ver imagem ilustrativa no Anexo 3.



Deste modo, farei em primeiro lugar uma descrição e reflexão sobre a realização de cada uma das actividades traçadas para o projecto e, em seguida, farei um balanço global sobre todas as actividades – incluindo as que não estavam planeadas, e as que não foram possíveis de executar – assim como das aprendizagens que pude efectuar.

## **ACTIVIDADE Nº1 – Questionário**

Esta actividade nº1 foi uma actividade que me foi proposta pela coordenadora da equipa onde estive inserida, Dra. Manuela Freire, tendo sido uma das primeiras actividades que tive oportunidade de realizar no estágio e que teve bastante influência na construção do meu projecto de estágio, nomeadamente na ideia principal do projecto.

Tratou-se de uma actividade que me motivou bastante já que pude mostrar algumas das minhas competências, e ainda mais porque estava incluída num dos principais objectivos da equipa para 2008, que se baseava na avaliação da qualidade e eficiência do serviço prestado pela equipa de “*Informação, Atendimento e Acompanhamento*” do DCNO aos Centros Novas Oportunidades.

Para cumprir este objectivo, uma das tarefas que estava prevista consistia em distribuir um questionário a todos os Centros Novas Oportunidades (em funcionamento) para que as equipas técnico-pedagógicas pudessem dar o seu parecer relativamente à qualidade do serviço que esta equipa de “*Informação, Atendimento e Acompanhamento*” presta. A Dra. Manuela Freire propôs-me na altura que fosse eu a construir esse questionário para depois enviar aos centros, pelo que aceitei prontamente. Senti que era um bom início de estágio poder participar numa actividade em que pudesse ter alguma autonomia e pudesse mostrar as minhas capacidades.

Contudo, a construção do questionário não se realizou de forma totalmente livre, já que se pedia que tivesse algumas especificidades. Teria de ser um questionário com apenas perguntas fechadas, de escala, e direccionadas para questões/aspectos muito particulares. Estas orientações condicionaram um pouco o meu trabalho, já que teria

de trabalhar com algo já bastante definido (questões específicas que teriam de estar incluídas no questionário), pelo que a minha contribuição seria mais de participação e organização do próprio questionário.

Após uma conversa com a Dra. Manuela acerca dos temas que iriam ser abordados no questionário, em que tive a liberdade de dar algumas sugestões acerca de como se poderia explorar determinado tema, comecei a dar início à construção do questionário. No próprio dia em que me foi proposta esta actividade e dadas as devidas orientações, iniciei a elaboração de questões para cada tema, pelo que pude entregar uma primeira versão tendo em conta já alguns aspectos visuais do mesmo (formatação, cores, organização, etc.). Esta construção não foi muito difícil, já que a minha principal preocupação era a de elaborar um questionário de fácil leitura e interpretação, com uma organização clara e com questões focadas numa apreciação dos vários aspectos inerentes ao serviço prestado aos Centros Novas Oportunidades.

Apesar disto, o questionário foi sendo alvo de pequenas alterações, fundamentalmente no que diz respeito à escrita e à inclusão de algumas questões, pelo que depois a versão final foi enviada à Direcção da ANQ, para que pudesse ser validado e posteriormente enviado a todos os Centros Novas Oportunidades. Foi neste momento que senti que realmente o trabalho que me tinha sido proposto era de grande responsabilidade, pelo que era importante ter uma boa apreciação do questionário. Foi durante o tempo de espera da resposta da Direcção da ANQ que me propus a acompanhar todo o processo de avaliação da eficácia/eficiência do serviço desta equipa do DCNO, pelo que me comprometi a enviar os questionários aquando da sua validação, receber as respostas dos centros e ainda a tratar e analisar os resultados obtidos. Foi uma boa aposta, já que a Dra. Manuela mostrou-se satisfeita por me ter voluntariado para acompanhar esta actividade até ao fim, principalmente porque iria aliviar um pouco o seu trabalho e porque o próprio questionário exigiria o manuseamento do programa estatístico SPSS, com o qual não está familiarizada.

Na minha opinião, o questionário ficou bastante satisfatório para o propósito a que estava destinado. Não se pretendia ali elaborar um questionário extenso ou com perguntas que exigiriam um grau de conhecimento elevado dos temas apresentados. Trata-se então de um questionário<sup>28</sup> que conta com 17 questões fechadas de tipo escala e que estão apresentadas de acordo com três temas fundamentais: o CAI

---

<sup>28</sup> Ver versão final do questionário no Anexo 5.1.

(Centro de Apoio Informativo); Orientações emitidas pela Agência Nacional para a Qualificação, I.P.; e Acções de Acompanhamento em 2008. Pretendia-se que as equipas técnico-pedagógicas de cada centro se juntassem e procurassem dar um *feedback* acerca de cada tema sem que estas desenvolvessem ou justificassem as suas respostas. A intenção era, assim, fazer com que as equipas respondessem ao questionário colectivamente, e colocassem a opção que melhor espelhava as suas opiniões acerca de determinado aspecto.

Numa primeira impressão, e conforme ia elaborando o questionário, considerei que estava a construir algo bastante redutor, na medida em que as informações obtidas resultariam em algo muito limitado. Será que não podíamos aproveitar estes questionários para colocar algumas perguntas de forma a compreendermos o “porquê” de determinada resposta dada, ou até mesmo pedir algumas sugestões de melhoria do serviço prestado? No entanto, mais tarde percebi que não era esse o propósito deste questionário.

O que interessava era alcançar números que servissem como indicadores de um bom ou mau serviço prestado pela equipa do DCNO, para que esta equipa pudesse reavaliar o seu trabalho e reflectir sobre como este pode ser melhorado. Para obter dados de ordem mais qualitativa, o DCNO dedica um momento, nas visitas de acompanhamento<sup>29</sup> que realiza aos Centros anualmente, para conversar com as equipas dos Centros de forma a retirar opiniões ou críticas acerca do trabalho realizado, nomeadamente o apoio que prestam às equipas.

Depois de passar bastante tempo ansiosa pela aprovação da Direcção da ANQ, finalmente o seu parecer chegou. As únicas alterações que o questionário sofreu foram relativas a pequenos erros inerentes à escrita em computador (como, por exemplo, a falta de acentos, vírgulas, ou até mesmo de formatação) e à inclusão de uma questão. Depois de proceder a estas modificações, chegou a altura de redigir um pequeno texto a incluir no corpo do e-mail que seria enviado a todos os centros e onde se explicava os propósitos do questionário, e solicitava a sua colaboração. Após todos estes aspectos vistos e revistos, bem como a aprovação da Dra. Manuela pude então

---

<sup>29</sup> Ver actividade nº 3 na p.73.

pedir ao CAI (Centro de Apoio Informativo) para proceder ao envio dos e-mails a todos os Centros Novas Oportunidades, em funcionamento.

Mal comecei a receber respostas dos Centros Novas Oportunidades iniciei a numeração de cada um dos questionários respondidos para poder, depois, criar a base de dados em SPSS. Este é o primeiro passo para a análise de dados, já que facilita em muito esta tarefa, e cumpre o anonimato dos dados.

O passo seguinte foi a definição das variáveis a serem analisadas. Ao todo, foram definidas 19 variáveis, como sendo qualitativas e de escala. Cada variável correspondeu, geralmente, a cada pergunta mas algumas dessas variáveis tiveram de sofrer reformulações já que apresentaram características que as tornavam difíceis de inserir na base de dados<sup>30</sup>. Estas reformulações foram realizadas com o auxílio da minha orientadora de estágio, que me apresentou algumas alternativas para cada uma das variáveis que precisavam de ser (re)definidas. Depois de seleccionar a melhor opção para cada variável em particular, pude avançar com o lançamento dos dados no SPSS.

A amostra final com que pude trabalhar foi de 306 questionários que, num universo de mais de 450 Centros Novas Oportunidades (taxa de resposta de 67%), se tratou de um número bastante satisfatório (e significativo) para poder fazer inferências dos resultados e poder retirar algumas conclusões sobre a opinião das equipas técnico-pedagógicas dos Centros quanto ao trabalho desenvolvido pela equipa “*Informação, Atendimento e Acompanhamento*” do DCNO, durante o ano 2008.

Depois de inserir todos os dados, chegou a altura de iniciar a sua análise. Esta análise estatística incidiu sobre a Estatística Univariada, o que significa que o que se pretendeu foi uma análise descritiva que se reflectiu, neste caso, no cálculo das frequências absolutas e relativas de cada variável.

Durante a criação de tabelas e gráficos de frequências apercebi-me de alguns pequenos erros que foram facilmente solucionados, como foi o caso de alguns valores terem sido mal inseridos (ou seja, não havia sequer aquele *value* para aquela questão)

---

<sup>30</sup> Exemplos destas variáveis que precisaram de ser redefinidas podem ser vistas no Diário nº 15, no Anexo 1.

ou então que faltava inserir um valor em determinado campo. Depois de resolvida esta situação, pude concentrar-me novamente na criação dos gráficos. A criação de todas as tabelas e gráficos referentes a cada uma das variáveis definidas foi terminada num período de cerca de 1 mês após a recepção de respostas por parte dos Centros Novas Oportunidades, e foram colocados num ficheiro Word para, num momento posterior, serem discutidos os resultados obtidos com a Dra. Manuela.

Depois de reunidos os resultados, e de ter tido oportunidade de os rever com atenção e tentar interpretá-los por mim mesma, juntei-me com a Dra. Manuela para discutir e retirar algumas ilações. Esta mostrou-se satisfeita com os resultados, de uma forma global, já que a opinião geral das equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades foi maioritariamente positiva no que diz respeito ao serviço prestado pelo DCNO, durante o ano de 2008.

Debateu-se, seguidamente, a forma como estes resultados seriam apresentados em texto de acordo com os objectivos da ANQ, I.P.. Chegou-se à conclusão que o texto teria de ser bastante simples mas explicativo dos resultados. Assim, e uma vez que algumas variáveis tiveram de ser recodificadas, – causando a criação de mais tabelas e gráficos para algumas delas – decidiu-se para esses casos explicar o procedimento de recodificação das variáveis, bem como justificar essa reformulação.

Em primeiro lugar, considerei importante começar por fazer um pequeno texto introdutório que consta de um enquadramento do questionário (quando foi aplicado, com que objectivos, etc.), seguido de uma explicação da estrutura do relatório, e finalmente de uma justificação da forma como se iriam tratar os dados. Só depois seriam apresentados as tabelas e gráficos juntamente com as devidas interpretações e inferências.<sup>31</sup>

A construção deste texto de análise levou-me um pouco mais de dois dias, uma vez que se tratavam de 17 questões, para as quais existiam diversas tabelas e gráficos para analisar. Devo referir que apreciei bastante este passo de análise dos questionários, já que é nesta fase que tomo maior consciência dos resultados que foram obtidos e posso formular um pensamento (inferência) sobre como os Centros

---

<sup>31</sup> Ver versão final do Questionário no Anexo 5.1.

vêm e sentem o trabalho da equipa *Informação, Atendimento e Acompanhamento* do DCNO e, posteriormente, contrabalançar estes resultados com outros que serão alcançados através das outras actividades do projecto de estágio.

Tive um óptimo *feedback* acerca do trabalho que havia realizado com a análise dos resultados. Fiquei muito contente por saber que tinha feito um bom trabalho de análise dos questionários já que constitui uma das principais actividades do meu projecto, e como tal, queria que fosse realizada com bastante rigor e qualidade.

De uma forma geral, podemos retirar algumas conclusões sobre os dados obtidos neste questionário<sup>32</sup>. Como já foi referido, este está dividido em três grandes temas. E relativamente ao **Tema 1**<sup>33</sup> (sobre o Centro de Apoio Informativo – CAI), ficámos a saber que as equipas dos Centros defendem que o CAI consegue providenciar um serviço de qualidade à maioria dos Centros Novas Oportunidades, sendo que estes profissionais têm a capacidade de dar respostas imediatas aos Centros em muitas das situações (quando por atendimento telefónico), apesar de considerarem que o tempo de resposta é bastante negativo para as respostas que são dadas através do correio electrónico. Todavia, a maioria das equipas desses Centros vê este atendimento por correio electrónico como um serviço que tem qualidade e que possui um bom nível de eficácia nas respostas que transmite.

Pela análise que pude fazer, apercebi-me então que o correio electrónico é o meio de comunicação onde aparecem mais discrepâncias nas respostas dadas, sendo que, por um lado, é o meio de comunicação mais criticado pelas equipas dos Centros, e por outro, é valorizada a qualidade de resposta dada. Pelo tempo que pude passar no gabinete do CAI, logo nos primeiros dias do estágio, tive a percepção de que os elementos deste gabinete têm, muitas vezes, um volume de e-mails enorme e telefonemas constantes. Torna-se, na minha opinião, muito difícil conseguir dar respostas atempadamente quando existem apenas três elementos a desenvolver este trabalho. É preciso enfatizar que existem, no momento, mais de 450 Centros Novas Oportunidades. Se todos os dias chegam inúmeros telefonemas e e-mails com solicitações e esclarecimentos de dúvidas por parte das equipas dos Centros, bem como (por vezes) dos próprios adultos que estão inscritos num Centro Novas

---

<sup>32</sup> Ver relatório produzido com análise dos resultados no Anexo 5.2.

<sup>33</sup> Ver resultados do tema 1 a partir da p.4 do Anexo 5.2.

Oportunidades, rapidamente percebemos o porquê de tanta crítica demonstrada nos resultados deste questionário. Obviamente que o volume de trabalho a desenvolver por estes três elementos do CAI não é sempre igual mas, de qualquer forma, é um aspecto a considerar quando estamos a analisar os valores apresentados nos resultados deste questionário.

Além do tempo de resposta, é preciso ter atenção especial à qualidade dessa resposta. E posso dizer, com alguma segurança, que estes três elementos do CAI são das pessoas que mais conhecimentos possuem sobre esta Iniciativa Novas Oportunidades, desde conhecer o processo de RVCC ao detalhe, a estarem sempre actualizados na informação que é dada aos Centros, a conhecerem muito bem a legislação por detrás da iniciativa, etc. O seu trabalho exige de facto um conhecimento muito aprofundado e uma capacidade de resposta muito rápido para responder às solicitações de todas as equipas técnico-pedagógicas. E essa qualidade é visível nos resultados do questionário, já que todos consideram que este CAI providencia um serviço que dá respostas bastante eficazes.

Estes primeiros resultados representam apenas aquilo que as equipas dos Centros pensam sobre o trabalho do CAI. Contudo, durante as primeiras duas semanas do estágio, eu tive a oportunidade de ver o outro “lado” já que durante esse período pude contactar com as pessoas desta equipa do DCNO. Apercebi-me que o CAI tem de lidar com inúmeras e variadas situações, sendo que as solicitações dos Centros, quer por via telefónica, quer por via correio electrónico, exigem um conhecimento diferenciado.

Com o intuito de conhecer algumas dessas situações, pedi aos elementos do CAI para ver os dossiers que possuem com os e-mails imprimidos, de forma a arquivá-los em papel. Estes dossiers estão divididos por temas, entre os quais seleccionei os seguintes: Processo RVCC Escolar; Equipa técnico-pedagógica dos Centros (requisitos); SIGO<sup>34</sup>; RVCC Profissional; e Transferências/Encaminhamentos/Desistências. Estes dossiers referem-se ao ano de 2008 e, como seria pouco exequível ver todos os e-mails enviados nesse ano, apenas escolhi ler e-mails de Novembro a Fevereiro desse ano. Verifiquei que, em média, os elementos do CAI

---

<sup>34</sup> Ver imagem ilustrativa no Anexo 3.

respondem aos e-mails num período de 3 a 10 dias. Além disso, notei que muitas das solicitações das equipas dos Centros são muito idênticas, pelo que são respondidas com e-mails quase que *standardizados*.

As solicitações que aparecem com mais frequência dizem respeito a aspectos muito técnicos, como por exemplo, requisitos acerca da inscrição de adultos que tem características particulares; ou acerca da possibilidade de adultos frequentarem formações modulares simultaneamente ao processo RVCC; sobre o número de horas mínimo e máximo de horas que um candidato pode realizar durante o processo RVCC; sobre os requisitos necessários, em termos de habilitação para a docência, quando o Centro pretende recrutar formadores; entre tantos outros.

De notar que a capacidade de resposta e de atendimento do CAI aos Centros Novas Oportunidades é apenas uma das vertentes do seu trabalho. E, portanto, vejamos agora os resultados obtidos relativamente a outras vertentes, como é o caso do tema 2 do questionário.

Quanto ao **Tema 2**<sup>35</sup>, sobre as orientações que são emitidas pela ANQ, I.P. aos Centros Novas Oportunidades em 2008, os resultados mostram que os Centros Novas Oportunidades encararam estas orientações como sendo bastante pertinentes, e causadoras de mudanças em grande parte das actividades do Centro. Além disso, em geral, nota-se uma conformidade entre as orientações que os Centros consideraram as mais importantes do ano 2008 e aquelas que tiveram mais impacto na sua actividade, o que significa que existe uma relação muito forte e dependente entre aquilo que as equipas dos Centros consideraram importante e aquilo que realmente tem impacto na sua actividade. Um dos exemplos disso recai sobre quando as equipas consideraram a orientação sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento como sendo a primeira e segunda orientação mais importante relativamente às que foram emitidas no ano de 2008 (com 39.5% e 11.8%, respectivamente), vemos que é essa mesma orientação a que mais impacto teve na actividade dos Centros, com 72.5% de respostas a constatarem esse facto. Percebemos então que a importância das orientações manifesta-se, na generalidade, em mudanças e impactos nas actividades do Centro Novas Oportunidades.

---

<sup>35</sup> Ver resultados do tema 2 a partir da p.12 do Anexo 5.2.



Estes resultados sobre as orientações mostram que a sua emissão é algo que afecta a actividade das equipas dos Centros. Todos os anos têm sido emitidas pela ANQ, I.P. muitas orientações no sentido de ajudar os Centros na sua actividade, assim como para uniformizar, de certa forma, o seu funcionamento. No ano de 2008 foram emitidas 22 orientações (incluídas nestas questões do Tema 2). Como a denominação diz, estas servem apenas como orientação, para cada centro adaptar conforme as suas características (de público, da região onde se encontram, da constituição da sua equipa técnico-pedagógica, etc.). No entanto, e apesar de ser essa a premissa defendida pela ANQ, I.P., pude testemunhar diversas vezes a inflexibilidade que estas orientações, por vezes, demonstram. Pergunto-me se estas não serão apenas uma forma da ANQ, I.P. controlar o trabalho que é desenvolvido pelas equipas dos Centros? Com as mudanças que têm vindo a manifestar-se desde o início desta Iniciativa Novas Oportunidades, julgo que é importante existirem algumas regras/princípios/orientações gerais que ajudem as equipas dos Centros, por forma a conseguirem adaptar-se a essas mudanças e ainda seguirem as premissas descritas na legislação.

De um modo geral, os Centros parecem aceitar bem essas orientações já que vimos que as equipas dos Centros consideram algumas delas bastante importantes, tendo impacto na sua actividade. E isso é visível nos resultados do questionário, já que a maioria das equipas dos Centros considerou que as orientações emitidas em 2008 foram “Bastante Pertinentes” e “Pertinentes”, com 43.1% e 41.5% de respostas respectivamente. Portanto, desde que haja um bom acompanhamento do DCNO às possíveis solicitações e dúvidas dos centros, e uma tentativa de criar orientações flexíveis para cada realidade, penso que as orientações podem ser de grande valor e ajudar realmente as equipas dos Centros a enfrentarem novos desafios. Mas, para isso, é também preciso que as equipas dos Centros as cumpram já que se pretende um funcionamento, de certa forma, uniforme em todos os Centros para que seja possível fazer-se esse acompanhamento, além de que mantém um rigor e qualidade no serviço que prestam aos indivíduos que se inscrevem.

Para saber se os Centros cumprem as orientações emitidas todos os anos, a ANQ realiza as chamadas Acções de Acompanhamento. E é sobre estas acções que a última vertente do questionário trata e que se circunscreve no tema 3.

Desta forma, no **Tema 3**<sup>36</sup>, a opinião geral daqueles que participaram nessas acções é positiva. Seja qual tenha sido a modalidade em que participaram (Reunião Conjunta, Reunião/Auditoria, Encontro de Centros) os conteúdos abordados foram considerados bastante relevantes, tendo a maioria das respostas incidido nas opções “*Relevantes*” (30.7%) e o “*Bastante Relevantes*” (26.1%). Destes conteúdos, os mais valorizados foram as dimensões trabalhadas nessa acção e os instrumentos de recolha (análises SWOT, etc.), reunindo 41.5% e 17.6% de respostas respectivamente. Entretanto, além dos conteúdos abordados, também as orientações/recomendações transmitidas pela ANQ, I.P. nessas acções foram consideradas importantes, com um valor de 38.6% de respostas. No fim, a grande maioria dos Centros considera que essas acções de acompanhamento tiveram impacto na actividade do seu Centro, provocando algumas alterações nas suas formas de organização, com 52.3% de respostas.

O tema 3 foi o que menos consenso teve, já que todas as questões apresentam respostas dispersas. Uma das causas deve-se ao facto de este tema ser direccionado apenas para os Centros que tivessem realizado alguma acção de acompanhamento em 2008 e, como tal, aparecem-nos muitas respostas de “Não Sabe/Não Responde” e “Não Assinala”, o que tornou a leitura dos resultados um pouco mais complicada. Por outro lado, poderíamos no futuro retirar algumas inferências sobre a quantidade de Centros que já realizou acções de acompanhamento e aqueles que ainda não realizaram, questão que seria interessante analisar. Contudo, é difícil perceber se aqueles que respondem “Não Sabe/Não Responde” são Centros que simplesmente decidiram não responder à questão ou se, por outro lado, são Centros que não realizaram qualquer acção de acompanhamento em 2008.

Apesar das percentagens de resposta não terem sido muito expressivas em qualquer um dos Temas, podemos afirmar que a opinião geral das equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades acerca do trabalho providenciado pelos profissionais da do Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO) durante o ano de 2008 é bastante positiva. No entanto, apesar

---

<sup>36</sup> Ver resultados a partir da p.45 do Anexo 5.2.

de os resultados gerais serem positivos, é preciso não esquecer os dados mais desfavoráveis que as equipas dos Centros apontam em algumas das questões, como é o caso dos tempos de resposta aos e-mails por parte do CAI (Tema 1), onde 33% dos Centros consideram como sendo “Má”.

São esses valores (menos positivos) que poderão fazer do relatório que produzi para finalizar esta actividade um documento que poderá contribuir, quer para uma continuidade do bom trabalho realizado pelos profissionais do DCNO para o ano de 2009, quer para eventuais melhorias a introduzir no serviço para que estes profissionais possam providenciar um serviço de elevada qualidade a toda a rede nacional de Centros Novas Oportunidades.

Após esta análise global, foi-me proposto que fizesse uma outra análise aos questionários que tivesse em conta duas condições: a tipologia ou promotor do Centro, e a região onde cada um se encontra (Alentejo e Algarve, Centro, Lisboa, e Norte). Ao contrário da primeira fase, em que os questionários foram analisados seguindo o anonimato dos inquiridos, esta segunda nova análise pedia uma nova abordagem. Uma vez que os questionários tinham sido enviados à ANQ, I.P. através de correio electrónico podia-se assim distribuir os questionários pelas condições acima referidas e, posteriormente, calcular a frequência de respostas para as questões seleccionadas<sup>37</sup>. Assim, as categorias criadas relativamente à tipologia do Centro foram: os Centros que o seu promotor era o IEFP, dividindo-se aqueles que são de gestão directa e aqueles que são de gestão participada; os Centros que se encontram em escolas de Ensino Básico e/ou Secundário; e os Centros que não possuíssem as características das duas anteriores – ou seja, associações, escolas profissionais, fundações, ensino superior, instituições de desenvolvimento local, etc. – foram definidas como sendo “Outras”.

Esta divisão teve uma razão de ser, já que o principal foco desta nova análise era perceber as diferenças de opiniões entre os Centros do IEFP (de Gestão Directa e os de Gestão Participada) e as Escolas e portanto, embora fosse importante saber como os Centros compreendidos em cada tipologia avaliam o serviço prestado pela ANQ, o principal propósito desta análise foi o de comparar as duas primeiras tipologias já que

---

<sup>37</sup> Questões analisadas: 2.1; 2.1.1; 2.2; 2.3; e 3.1. Ver questionário no Anexo 5.1.

são elas que estão em maior número e, por isso, podem ter mais impacto nas suas opiniões.

Para descodificar a tipologia do Centro, bem como em que região se encontra, tive de recorrer à base de dados do DCNO já que não conseguia saber essas informações apenas pelo nome do Centro Novas Oportunidades. Outra dificuldade acrescida foi o facto de algumas respostas das equipas dos Centros não terem assinalado o Centro a que pertenciam, e enviaram as suas respostas através de e-mails pessoais, o que tornou muito difícil saber a tipologia do Centro em questão, bem como a região onde se encontrava. Esses casos, em que não foi de todo possível saber esses dados, foram retirados da amostra, já que também representaram um número reduzido de casos.

Depois de esta parte estar concluída, foi altura de realizar a nova análise aos dados. Esta foi uma tarefa bastante mais célere do que a anterior análise, uma vez que as variáveis já estavam definidas, e portanto pude inserir logo os dados para posterior apresentação em tabelas e gráficos. Tal como para a análise anterior, redigi um texto de interpretação de resultados para cada tipologia (e região), e no fim fiz uma comparação entre as tipologias Centros do IEFP (de Gestão Directa, e de Gestão Participada) e Escolas Públicas. Esta nova análise foi agregada ao documento da análise anterior, tendo ficado contudo em anexo à outra análise para não gerar confusão entre os dados.

Em termos de resultados às questões seleccionadas para esta análise, é preciso notar que o número de Centros incluídos em cada tipologia<sup>38</sup> diverge um pouco e, portanto, podem alterar a forma de observarmos os dados. Seguindo os propósitos desta nova análise, apenas apresentarei aqui os dados comparativos entre os resultados obtidos das tipologias Escolas Públicas e Centros IEFP (de Gestão Directa e de Gestão Participada).

Portanto, relativamente à **questão 2.1**.<sup>39</sup> do Tema 2 – que pretendeu saber o grau de pertinência que as equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades atribuem às orientações que foram transmitidas pela ANQ, I.P. durante o ano de 2008 – verifica-se que qualquer uma das tipologias aqui apresentadas mostra uma opinião

---

<sup>38</sup> Alentejo e Algarve – 31 Centros; Centro – 26; Lisboa – 24; Norte – 48.

<sup>39</sup> Ver tabela comparativa na p.100 do Anexo 5.2.

bastante positiva relativamente às orientações que foram sendo transmitidas ao longo de 2008 pela ANQ, I.P., diferindo apenas no grau de pertinência que dão a essas orientações. Por exemplo, as Escolas Públicas, entre as suas regiões, mostram opiniões “divididas”, embora ambas positivas, já que temos a região do Alentejo e Algarve e a região de Lisboa a apresentar a resposta “*Pertinentes*” com maior valor percentual (48.4% e 58.3%, respectivamente), e as regiões do Centro e Norte a considerar a resposta “*Bastante Pertinentes*” (57.7% e 45.8%, respectivamente).

Ainda no tema 2, e na continuação da questão 2.1., analisei a **questão 2.1.1.**<sup>40</sup> – que teve o intuito de tentar perceber quais foram as orientações transmitidas pela ANQ que as equipas dos Centros consideraram como sendo as três mais importantes de 2008. Verificou-se que as opiniões dos Centros Novas Oportunidades são bastante variadas e longe de serem consensuais. Contudo, são as Escolas Públicas que apresentam – para as três orientações mais importantes e para qualquer uma das regiões – uma opinião mais uniforme enquanto que os Centros IEFP (seja de Gestão Directa ou de Gestão Participada), que mostram uma grande discordância de opinião uma vez que apresentam várias orientações com o mesmo valor percentual.

Um aspecto que é importante referir é de que, para a orientação mais importante, existe, para qualquer uma das tipologias e regiões, uma orientação que apresenta maior destaque (e portanto, sempre presente com algum valor percentual), muito embora a tipologia de Centros IEFP apresente um maior número de orientações com o mesmo valor percentual evidenciando assim uma maior discordância. Já para a segunda orientação mais importante, não existe uma orientação que se destaque uma vez que aparece um elevado número de orientações diferentes e nenhuma que surja mais vezes em cada uma das tipologias e regiões, sendo no entanto a tipologia Escolas Públicas que mais consenso apresenta (já que as suas regiões apresentam menos orientações com o mesmo valor percentual). Finalmente, para a terceira orientação mais importante, observou-se que a situação se repete, apesar de existirem mais semelhanças na opinião dos Centros de cada uma das regiões, para cada tipologia. Embora continuem a existir várias orientações com o mesmo valor percentual, vemos que há orientações que tomam algum destaque, já que aparecem em várias regiões de cada tipologia.

---

<sup>40</sup> Ver tabela comparativa na p.102 do Anexo 5.2.

No geral, verificamos que as opiniões divergem mais significativamente pela tipologia do Centro do que pela região onde se encontram, ou seja, o facto dos Centros se encontrarem na mesma região não tem tanto impacto na opinião que evidenciam quanto às orientações mais importantes do que se forem Centros da mesma tipologia. É, portanto, a tipologia do Centro que mais influencia a opinião das equipas, divergindo depois, evidentemente, de região para região.

Em relação à **questão 2.2**<sup>41</sup>. – que pretendeu saber se as orientações provocaram mudanças na actividade do Centro – verificamos que não existem grandes dúvidas quanto à opinião dos Centros de cada tipologia independentemente da região onde o Centro se encontra, uma vez que todas apontam um elevado valor percentual para a resposta “*Sim, em parte*”. No entanto, são os Centros do IEFP de Gestão Directa que mais opiniões reúnem neste sentido já que apresenta três regiões com um valor percentual de 100%. Importa ainda referir ainda algumas pequenas diferenças. Enquanto para as Escolas Públicas existe sempre uma percentagem de respostas que aponta para uma mudança total na actividade do Centro (“*Sim, totalmente*”), para os Centros IEFP não acontece o mesmo, sendo que para os de Gestão Directa apenas a região de Lisboa considera essa resposta, e para os de Gestão Participada, somente as regiões de Lisboa e do Norte apresentam respostas nesse sentido. Em resumo, podemos dizer que as mudanças que as orientações provocaram na actividade do centro foram semelhantes para todas as tipologias, quer tenham sido apenas em parte da actividade do Centro, quer tenha sido na totalidade.

Relativamente ao impacto das orientações transmitidas pela ANQ, I.P. (**questão 2.3.**), averiguamos, mais uma vez, uma opinião bastante equitativa entre todas as tipologias e suas regiões no que diz respeito aos valores percentuais mais elevados, já que todos eles apontam para um impacto “*Acentuado*” na actividade do Centro. No entanto, também verificamos algumas divergências de opiniões relativamente a outras respostas dadas nesta questão. Enquanto as regiões pertencentes à tipologia Escola Pública mostram uma maior dispersão nas suas respostas, os Centros IEFP de Gestão Directa e de Gestão Participada mostram mais consenso restringindo as suas respostas essencialmente entre o “*Pouco Acentuado*” e o “*Bastante Acentuado*”,

---

<sup>41</sup> Ver tabela comparativa na p. 107 do Anexo 5.2.

sendo que apenas a região de Lisboa dos Centros IEFP de Gestão Directa apresenta valores de “*Muito Acentuado*” (25%).<sup>42</sup>

Em resumo, estes resultados comparativos evidenciam uma opinião bastante semelhante entre tipologias (e suas regiões) no que diz respeito às questões seleccionadas, apresentando mais divergências na questão 2.1.1., referente às orientações mais importantes de 2008.

### ***Fazendo um balanço global desta actividade...***

Todo o processo – desde a construção do questionário à produção do relatório de análise – foi, para mim, um dos mais interessantes e motivadores durante todo o estágio na ANQ. Foi esta actividade que me deu a motivação inicial no “arranque” do meu estágio, já que fazia parte de um dos objectivos principais da equipa “*Informação, Atendimento e Acompanhamento*” do DCNO para o ano de 2008. E teve alto valor formativo, na minha perspectiva.

Até à realização do estágio curricular, não havia tido oportunidade de elaborar e analisar estatisticamente muitos questionários pelo que esta actividade se tornou um desafio. Senti realmente a responsabilidade de fazer um bom trabalho já que era uma actividade que iria ter muita visibilidade nos Centros Novas Oportunidades e, por isso, foi necessário reflectir muito bem sobre a melhor forma de construir este questionário de forma a que se conseguisse obter dados para atingir os objectivos lançados para a actividade. Tive, então, de relembrar vários aspectos sobre a construção e organização de um questionário, nomeadamente sobre a definição das variáveis. Além disso, tive de reforçar os conhecimentos que havia adquirido na licenciatura sobre o programa estatístico SPSS que devo dizer que gostei imenso de voltar a manusear. E aquando do tratamento dos dados no SPSS, nomeadamente na criação dos gráficos e tabelas, não senti grandes dificuldades pelo que os pequenos erros (de *values* que não tinham sido inseridos) foram facilmente resolvidos.

Em termos da produção do relatório com a apresentação dos resultados, bem como de uma interpretação crítica desses, importa referir que senti alguma pressão para

---

<sup>42</sup> Ver tabela comparativa na p. 109 do Anexo 5.2.

fazer um bom texto de análise para que todos os que tivessem oportunidade de ler conseguissem compreender os resultados obtidos. No entanto, depois de começar a redigir o texto e a analisar os valores obtidos, rapidamente consegui ganhar ritmo para terminar o relatório. E, principalmente depois de receber um bom *feedback* sobre o trabalho que tinha feito, foi realmente compensador ter-me esforçado para alcançar um rigor e qualidade.

Foi esta actividade que me fez pensar sobre a relação que existe entre a ANQ e os Centros Novas Oportunidades, na medida em que os resultados obtidos com o questionário me deram algumas pistas sobre o tipo de ligação que existe entre as duas partes. Pelos resultados do questionário, percebemos que o trabalho da ANQ, particularmente do DCNO, tem bastante influência na actividade dos Centros, na medida em que a maioria das equipas mostra participar nas iniciativas realizadas pela ANQ (reuniões conjuntas, encontro de centros), considera importantes/pertinentes as orientações que a ANQ emite todos os anos provocando mudanças na actividade, e considera o serviço do CAI como sendo de qualidade e eficaz. Estes resultados demonstram que existe uma ligação de inter-dependência e de influências entre os Centros Novas Oportunidades e a ANQ.

E para que esta Iniciativa Novas Oportunidades possa ter sucesso e qualidade, é vital que haja uma ligação forte e coesa entre a ANQ e cada um dos Centros Novas Oportunidades. Tendo em consideração que existem cada vez mais centros no país, é essencial que essa relação continue a ser fomentada. Foi nesta perspectiva que pensei na questão de partida para este estágio curricular, de forma a perceber como os Centros desenvolvem o seu trabalho e enfrentam os diversos desafios, e como a ANQ apoia esse trabalho.

## **ACTIVIDADE Nº2 – Gestão de Inscritos**

Esta actividade, tal como a anterior, foi-me proposta pela Dra. Manuela. Inicialmente, a ideia era que eu a realizasse com outra colega da equipa, Filomena Guerra, mas com o passar do tempo a colega teve de focar a sua atenção noutra tarefa, pelo que fiquei apenas eu a realizar esta actividade, gozando de alguma liberdade e autonomia.



Era pedido que se fizesse o ponto de situação relativamente à gestão de inscritos nas várias regiões do país. Alguns centros não estão a dar qualquer resposta a alguns dos seus inscritos – ou seja, embora já inscritos no centro há mais de três meses, muitos adultos não tinham ainda agendado qualquer sessão com a equipa do centro. A gravidade do problema torna-se evidente se considerarmos que em 30 de Setembro de 2008 existiam 140.604 candidatos inscritos segundo os registos do SIGO (Sistema Integrado da Gestão das Ofertas Educativas e Formativas)<sup>43</sup> e destes perto de 115 mil aguardavam por um contacto do Centro há mais de 3 meses. São números impressionantes e, por isso, para tentar resolver esta situação, ou pelo menos, fazer com que os adultos inscritos não ficassem sem qualquer notícia por parte do centro onde se inscreveram, a ANQ enviou um e-mail, em Outubro de 2008, a todos os centros com um ficheiro onde constava os nomes de todos os adultos que se encontravam nesta situação acima referida<sup>44</sup>. Solicitou-se então aos centros que contactassem os adultos inscritos – e que ainda não tinham agendado qualquer sessão – para que, ou fosse agendada o mais rapidamente possível ou para informar o adulto da situação de espera do centro. Depois desse contacto, pediu-se que remetessem novamente o ficheiro para a equipa *Informação, Atendimento e Acompanhamento* com o resultado desse contacto.

Importa notar que esta Iniciativa Novas Oportunidades é bastante complexa, e que pressupõe um grande esforço por parte dos Centros, na medida em que nem sempre têm capacidade de resposta para todos os adultos que querem aumentar ou ver reconhecidas as suas qualificações. E, apesar de existirem cada vez mais centros, o número de adultos que se inscreve também tem vindo a aumentar exponencialmente nos últimos 2, 3 anos. Com a campanha lançada em 2008 para promover a adesão de mais adultos à Iniciativa Novas Oportunidades com o objectivo de aumentar ainda mais o número de inscrições, percebemos imediatamente que esta situação tem tendência a piorar. Desta forma, os Centros Novas Oportunidades têm que encontrar mecanismos e estratégias para resolver a situação ou pelo menos minimizar estes casos.

---

<sup>43</sup> Plataforma informática utilizada por toda a rede nacional de Centros Novas Oportunidades e pela Agência Nacional para a Qualificação, I.P. Ver imagem ilustrativa no Anexo 3.

<sup>44</sup> É de referir que cada centro recebeu um ficheiro que demonstrava a sua situação particular.

Portanto, esta actividade consistiu em analisar os ficheiros que foram remetidos à ANQ com os resultados do contacto do Centro com os adultos. Para facilitar a leitura e análise, os centros estavam divididos pelas seguintes regiões: Lisboa, Norte, Centro, e Alentejo e Algarve.

Depois de discutida com a Dra. Manuela a melhor forma de fazer o ponto de situação para cada centro, de cada região, chegou-se a um acordo que seria elaborar uma codificação de 1 a 5 para classificar as diversas situações para cada adulto, já que foram imensos os tipos de justificação dados pelo Centro para o facto de não se ter agendado sessão com o adulto. Essa codificação teve também em consideração a data do e-mail enviado pela ANQ (Outubro de 2008). Assim, a codificação utilizada foi:

- O **valor “0”** correspondeu às situações onde já havido sido marcada uma sessão com o adulto antes de o e-mail ter sido enviado pela ANQ (até início de Outubro);
- O **valor “1”** correspondeu a um “falso inscrito”, ou seja, a adultos que desistiram ou a adultos que não responderam aos contactos consecutivos dos Centros, e que ainda não estavam actualizados no SIGO;
- O **valor “2”** correspondeu a adultos que foram contactados num espaço de 1 mês após o e-mail enviado pela ANQ (até 1ª quinzena de Novembro);
- O **valor “3”** correspondeu a adultos que foram contactados 2 meses depois do e-mail enviado pela ANQ (até 1ª quinzena de Dezembro);
- O **valor “4”** correspondeu a adultos que foram contactados 3 ou mais meses depois do e-mail enviado pela ANQ (até 1ª quinzena de Novembro);
- O **valor “5”** correspondeu a casos em que não foi definida data para a sessão, embora tenha havido contacto do Centro com o adulto;
- Assinalado a **amarelo**, de forma a ficar bem visível, ficaram as situações de adultos que foram encaminhados ou de adultos que já estão certificados;
- A designação **“em actividade”** correspondeu a casos em que o adulto já se encontrava em processo/diagnóstico/reconhecimento, sem referência a data.

O início desta actividade foi muito atribulado, já que cada Centro redigiu a informação das mais variadas formas, o que dificultou a inserção de determinadas situações nas categorias criadas. Só esta incerteza levou-me imenso tempo para avançar na actividade, pelo que a própria codificação teve de ser algumas vezes reformulada para poder contemplar todo o tipo de situações.

Com um universo de mais de 450 Centros Novas Oportunidades, é natural que esta tenha sido das actividades que mais tempo demorou a terminar. Mas com a sua realização, consigo agora conhecer melhor os centros que existem nas várias regiões, bem como descortinar algumas situações menos positivas por parte dos centros, já que alguns continuam repetidamente a ter uma lista de espera enorme de adultos que querem iniciar o processo e que ficam mais de três meses sem ter qualquer notícia do centro. Contudo, apesar de haver adultos que querem iniciar o processo de uma forma célere, apareceram também imensas situações de “falsos inscritos”, o que significa que muitos desses adultos não mostram qualquer interesse em realizar uma sessão, ficam incontactáveis ou acabam mesmo por desistir.

Outra das situações mais frequentes nos centros é a ocorrência de imprevistos (menos horário disponível para o processo, doença, etc.) que provocam uma suspensão no processo. Em muitos destes casos fica acordado que o adulto, mal tenha disponibilidade, contacta o centro a fim de marcar nova sessão.

Compreende-se então que os Centros Novas Oportunidades têm em mãos um grande desafio que é preciso enfrentar e encontrar as melhores estratégias para o resolver. Tendo em conta que cada Centro tem as suas metas para atingir, é fácil de perceber a frustração com que muitas das equipas técnico-pedagógicas enfrentam para tentar aliciar os seus inscritos a realizarem sessões e a avançar com o seu processo. Ainda mais porque hoje os objectivos preconizados pela Iniciativa Novas Oportunidades são facilmente vistos como simples metas quantitativas e, quando os Centros adoptam esta maneira de ver a iniciativa, põem em risco a dimensão educativa do processo e tornam-no num processo que favorece o facilitismo (Melo, 2007:193).

É por isso importante ver como cada Centro está a gerir os seus inscritos, sendo que os objectivos a que me propus para esta actividade prendem-se com o saber se existem, actualmente, muitos centros com inscritos à espera de realizarem sessão, e conhecer as diferenças que existem de região para região.

Com os ficheiros que pude analisar e, posteriormente, codificar, fiquei bastante surpreendida com a quantidade de inscritos que ainda não tinham realizado qualquer sessão num período superior a três meses após inscrição. Existem, em todo o país,

**76799 indivíduos**<sup>45</sup> inscritos nesta situação. Deste total, podemos ver diferenças entre as quatro regiões, com a região de Lisboa e a região do Norte a assumirem um papel de destaque. Lisboa tem um total de 22337 inscritos sem ter realizado qualquer sessão há mais de três meses, enquanto o Norte tem 32913 inscritos. Com números mais baixos temos a região do Centro com 12545 e a região do Alentejo e Algarve com 9095 inscritos nesta situação. Contudo, de notar que, apesar de constituírem número elevados, não podemos considerá-los sem compará-los com os números totais de inscritos para cada região naquele momento<sup>46</sup>.

Só para dar um exemplo, Lisboa tem Centros Novas Oportunidades com 500 ou, até em alguns casos, cerca de 1000 inscritos nesta situação. Como é que um Centro Novas Oportunidades não consegue dar resposta a 1000 indivíduos? E, por outro lado, se um Centro tem 1000 inscritos que ainda não realizaram qualquer sessão há mais de três meses, que número apresentará relativamente às pessoas que já estão com o seu processo mais adiantado? O facto de um centro ter 500 ou mesmo 1000 inscritos nesta situação pode significar que a equipa técnico-pedagógica não está a conseguir dar resposta aos restantes indivíduos de forma a conseguir realizar sessões com esses 1000 que continuam à espera, por falta de técnicos que acompanhem estes adultos ou por falta de outros recursos. Mas pode também significar que, sendo Lisboa uma zona com uma densidade populacional bastante elevada, o número de inscritos é muito superior relativamente a outras regiões e, portanto, o número de inscritos pode ser mais elevado do que aqueles que terminam o processo.

Neste exemplo de Lisboa, penso até que pode ser esse o caso. Não se pretende, como referi acima, que o processo perca a sua dimensão altamente educativa e formativa e, portanto, não pode ser reduzido a uma função quase automática de emissão de diplomas. Claro que estas são apenas algumas possíveis justificações para o facto de haver tantos adultos inscritos nesta situação, já que tive apenas acesso aos dados dos ficheiros entregues pelos Centros à ANQ, mas de acordo com o que pude ir observando durante o estágio, são justificações bastante prováveis para a maioria dos casos.

---

<sup>45</sup> Dados de Outubro e Novembro de 2008.

<sup>46</sup> Não tive acesso a estes últimos dados.

Com esta actividade, verificamos que se podem levantar imensas questões quanto ao “porquê” de tantos inscritos à espera de realizar uma sessão. Mas será que estão mesmo à espera? Vejamos então que tipo de justificação os Centros dão para as várias situações, de acordo com os resultados do contacto com os adultos inscritos (ver tabela seguinte).

CÓDIGO	Número de Adultos								
	Lisboa		Norte		Alentejo e Algarve		Centro		TOTAL %
	V.A. (a)	%	V.A. (a)	%	V.A. (a)	%	V.A. (a)	%	
<b>0</b> - Já marcada (antes do e-mail enviado na 1ª quinzena de Outubro)	2742	12.3	2504	7.6	589	6.5	1974	15.9	42.3
<b>1</b> – Falso Inscrito	2735	12.2	3206	9.7	505	5.6	1234	9.9	37.4
<b>2</b> – Contactado com sessão marcada após 1 mês (até 1ª quinzena de Novembro)	7191	<b>32.2</b>	10979	<b>33.4</b>	4152	<b>45.7</b>	3267	<b>26.2</b>	<b>137.5</b>
<b>3</b> – Contactado com sessão marcada após 2 meses (até 1ª quinzena de Dezembro)	2581	11.6	4914	14.9	1504	16.5	878	7.0	50
<b>4</b> – Contactado com sessão marcada após 3 ou + meses	529	2.4	409	1.2	0	0	372	3.0	6.6
<b>5</b> – Data não definida/A definir	4922	<b>22.0</b>	6398	<b>19.4</b>	1715	<b>18.9</b>	3385	<b>27.2</b>	<b>87.5</b>
<b>Amarelo</b> – Encaminhado sem data/certificados	452	2.0	699	2.1	198	2.2	369	3.0	9.3
<b>“Em actividade”</b> – Em processo/diagnóstico/reconhecimento sem data	1185	5.3	3804	11.6	432	4.7	975	7.8	29.4
<b>TOTAL (V.A.) (a)</b>	<b>22337</b>		<b>32913</b>		<b>9095</b>		<b>12454</b>		<b>76799</b>

(a) Valor Absoluto.

Esta tabela foi construída de acordo com os dados dos ficheiros (em formato Excel) que os Centros remeteram à ANQ em Outubro de 2008. Como podemos ver, existem 8 categorias que foram codificadas e, a partir desta codificação, foi possível contabilizar o número de adultos que se encontram em cada uma das categorias criadas.

Em todas as regiões observamos um dado curioso, pelo que as categorias/situações onde existe maior número de adultos são o código 2, com um total de 137.5% de inscritos nesta situação, o que significa que grande número de adultos marcou sessão num curto espaço de tempo (1 mês) após ofício da ANQ. Esta situação mostra-se mais evidente na região do Alentejo e Algarve, com quase metade dos inscritos à espera a terem agendado uma sessão no espaço de 1 mês após ofício da ANQ (45.7%), seguindo-se as regiões de Lisboa e do Norte, com 32.2% e 33.4% de inscritos, respectivamente.

Por outro lado, também o código 5 é predominante, que mostra que existem muitos adultos que não têm sessão marcada com data definida (com 87.5% de inscritos). Este código 5 diz-nos que estes adultos ou não foram sequer contactados a fim de marcar sessão, ou não foi possível marcar uma data com o adulto após contacto. De todas as regiões, é a região do Centro que apresenta maior percentagem de inscritos a não ter data definida para a sessão a realizar com o adulto, com 27.2% de inscritos. Com valores mais próximos encontramos as restantes regiões, com a região de Lisboa a apresentar 22%, a região do Norte com 19.4% e a região do Alentejo e Algarve com 18.9%.

Outro dado interessante diz respeito aos inscritos que já se encontram “Em actividade”, ou seja, os inscritos que já estão em processo/diagnóstico/reconhecimento (29.4% no total das regiões). É a região do Norte que maior percentagem de inscritos apresenta, com 11.6%, seguindo-se a região do Centro com 7.8%, a região de Lisboa com 5.3% e a região do Alentejo e Algarve com apenas 4.7% de inscritos já em actividade no Centro.

Uma outra situação que parece estar a ocorrer muito nos Centros é a existência dos “falsos inscritos” (como já referi acima). Estes casos têm uma predominância significativa em qualquer uma das regiões, como podemos ver pela tabela em cima,

com a região de Lisboa a apresentar 12.2% de “falsos inscritos”, a região do Norte com 9.7%, a região de Alentejo e Algarve com 5.6% e a região do Centro com 9.9% de “falsos inscritos”. Esta situação é justificada pelos Centros:

- Pela constante tentativa em marcar sessão e a permanente indisponibilidade do adulto para essa sessão (horários, não está interessado no momento, etc.);
- Pela impossibilidade de contactar o adulto por várias razões (não atendem o telefone, não respondem às convocações por carta, estão no estrangeiro, etc.);
- Pelo facto de terem sido transferidos e, portanto, já não fazem parte dos seus inscritos. Esta situação verifica-se quando ainda não está actualizada a informação no SIGO, o que deduz a ANQ em erro;
- Pelo facto do adulto ter sido contactado e ter mostrado interesse em desistir do processo. Enquanto o adulto não desiste formalmente, a informação não é actualizada no SIGO.

Estas são situações com que as equipas têm de lidar inúmeras vezes e que dificulta ainda mais o seu trabalho na medida em que querem dar início ao processo e têm de perder imenso tempo a tentar contactá-los ou a tentar convencê-los a marcar uma data para uma sessão.

Para minimizar estas situações de “falsos inscritos”, a ANQ emitiu uma orientação em 2009. Esta pretende dar uma ajuda às equipas dos Centros, bem como um melhor registo de acções para a ANQ conseguir regular, que corresponde à criação de um novo “estado” designado de **suspensão**. Esta designação identifica as situações de candidatos que, tendo feito inscrição num Centro Novas Oportunidades, não prosseguem de forma imediata o seu processo de qualificação sem que, no entanto, comuniquem a intenção de desistir do processo. Desta forma, pretende reflectir as situações em que, por não comparência dos candidatos às sessões de trabalho agendadas pelas equipas dos Centros Novas Oportunidades, depois de contactados várias vezes, pelo que se torna necessário suspender os respectivos processos. Este novo “estado” já está inclusive disponível na actual versão do SIGO, pelo que permite aos Centros manter os registos relativos a cada candidato actualizados e devidamente caracterizados. Caso os candidatos se mantenham no estado suspendo por 12 meses, passarão automaticamente ao estado de *desistente* na plataforma SIGO, o que ajuda imenso as equipas dos Centros no controlo dos seus candidatos. Portanto, pelo

menos esta situação dos “falsos inscritos” tem uma solução no que toca ao controlo desses candidatos e à regulação da ANQ dessas situações.

Outro bom sinal é o facto de um número considerável de inscritos também já ter marcado e realizado a primeira sessão antes de Outubro (código 0), o que significa que já iniciaram o seu processo e, por isso, esses números já não têm impacto nos totais apresentados na tabela. Provavelmente, estes dados não haviam sido ainda actualizados no SIGO, e portanto a ANQ considerou-os como candidatos a contactar.

### ***Fazendo um balanço global da actividade...***

Posso dizer que, em termos formativos, não teve grande preponderância no que respeita a grandes aprendizagens já que a tarefa foi relativamente simples em termos de execução. Onde senti um pouco de dificuldades foi no início, mais propriamente no manuseamento do Excel, já que não estava minimamente habituada a utilizá-lo para trabalhos ou mesmo para uso pessoal.

No entanto, e uma vez que foi uma actividade que demorou bastante tempo a terminar, fui podendo reflectir sobre as justificações que os Centros apresentavam do facto de não se ter marcado sessão com determinado adulto. Existem de facto muitos milhares de pessoas inscritas nos Centros Novas Oportunidades que não conseguiram avançar ainda com o seu processo, que se reflecte no trabalho das equipas técnico-pedagógicas desses Centros. Mas, embora possam ser às centenas em alguns centros, é preciso não olhar para estes valores apenas como números estatísticos, porque há que ter em consideração vários aspectos, já que existem centros que têm um maior fluxo de inscrições do que outros, e que, muitas vezes, o facto de não se realizar qualquer sessão com o adulto não significa que o centro não tente e se esforce, mas sim que o próprio adulto se mostra indisponível, pouco interessado, que falta às sessões marcadas, etc. (situação bastante frequente). Portanto, todos os dados podem, de facto, ajudar a conhecer a forma como os centros têm gerido os seus inscritos e acompanhado o processo de cada um, mas é preciso ler esses dados com muita atenção e analisar devidamente as razões que estão subjacentes à falta de realização de sessões com esses adultos.



A ANQ tem um papel fundamental em regular esta gestão dos inscritos, tal como aconteceu nesta actividade. Numa perspectiva de acompanhar o trabalho desenvolvido pelos Centros Novas Oportunidades, a ANQ utiliza a plataforma informática SIGO (Sistema Integrado de Gestão das Ofertas Educativas e Formativas) para ir verificando e, de certa forma, ir “controlando” a actividade dos centros, em várias vertentes. Esta plataforma surge como uma ferramenta essencial nesta tarefa de regulação, já que foi a partir daí que a ANQ se apercebeu do número elevado de adultos que continuam à espera, há mais de 3 meses após a sua inscrição, para realizar uma sessão com o centro. E, por isso, a ANQ faz um apelo às equipas dos Centros para estas contactarem com os seus inscritos e marcarem uma sessão o mais rapidamente possível. Foi aqui que vi a influência que a ANQ tem na actividade dos Centros, já que pelos ficheiros que pude analisar, muitos dos adultos na situação acima referida foram com efeito contactados e agendadas sessões num curto espaço de tempo. É quase como se a ANQ tivesse sido, neste caso, a chamada de atenção que as equipas dos centros precisavam para contactarem os seus inscritos e darem início aos seus processos.

Portanto, no geral, esta actividade trouxe-me informações relevantes sobre a realidade com que os Centros têm de lidar, permitem-me a aperceber de que todas as campanhas lançadas para a Iniciativa Novas Oportunidades estão a aumentar a afluência de candidatos aos Centros, dificultando o trabalho das equipas técnico-pedagógicas em gerir os seus inscritos, principalmente nas regiões de Lisboa e do Norte, onde existe também um maior número de Centros Novas Oportunidades.

### **ACTIVIDADE Nº3 – Acompanhamento aos Centros Novas Oportunidades**

Esta actividade foi iniciada no princípio de Fevereiro do presente ano, e é uma actividade que organizei por minha iniciativa, já que considero que é muito relevante quando um dos objectivos deste projecto de estágio é saber se os Centros Novas Oportunidades estão preparados para lidar com os vários desafios que se lhes colocam, bem como conhecer e compreender o papel da ANQ como entidade reguladora da rede nacional de centros. Consiste em estudar e analisar a forma como

são efectuadas as Acções de Acompanhamento aos Centros Novas Oportunidades, acções que constituem uma área de intervenção prioritária, com o objectivo de garantir níveis elevados de qualidade na actuação dos Centros e das suas equipas, bem como a regulação do Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (Sistema de RVCC). Para perceber a dinâmica que se gera à volta desta questão do acompanhamento feito aos Centros, a minha análise incidiu em vários aspectos. Um deles é o próprio **modelo de acompanhamento** que é utilizado pela ANQ. Para os anos de 2007-2008 foi adoptada uma metodologia e executadas determinadas estratégias que agora, em 2009, se vêem redefinidas em alguns aspectos.

Mas, de um modo geral, qualquer um destes modelos segue o preconizado na Portaria nº 370/2008, de 21 de Maio, que diz que o *“acompanhamento e a avaliação do funcionamento e da actividade dos Centros Novas Oportunidades devem realizar-se de forma articulada, a nível nacional e regional, pelos serviços competentes dos Ministérios do Trabalho e da Solidariedade Social e da educação, de acordo com o modelo aprovado pela Agência Nacional para a Qualificação, I.P.”*.

São estes os pressupostos que orientam o trabalho da ANQ aquando das reuniões/acções/visitas de acompanhamento aos Centros. Estas visam, para além da proximidade e conhecimento dos diferentes contextos, a aferição de práticas relativamente aos seus domínios de intervenção, bem como a sinalização de dificuldades/constrangimentos, no sentido de se encontrar forma de os superar/ultrapassar, permitindo assim que toda a Rede Nacional de Centros passe a ser detentora de um conjunto de orientações/recomendações indutoras da melhoria do funcionamento dos centros. A intenção destas reuniões de acompanhamento é proporcionar momentos de reflexão sobre as práticas, de modo a definirem-se estratégias de reorientação, desenvolver mecanismos contínuos de avaliação, bem como analisar/interpretar os indicadores de referência para a qualidade dos Centros Novas Oportunidades.

A concretização do acompanhamento aos Centros realiza-se com base em aspectos como a colaboração da agência com as Direcções Regionais da Educação e com as Delegações Regionais do IEFP; a organização de reuniões de grupos de Centros Novas Oportunidades; a sistematização da informação retirada do Sistema de

Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO); a estruturação das reuniões segundo dois níveis de domínios de intervenção (Organização do Centro Novas Oportunidades, e Desenvolvimento dos Processos de RVCC); entre outros. Para este acompanhamento, estão sempre presentes profissionais do Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO da ANQ, I.P.) que, no final das visitas de acompanhamento, redigem um relatório que é posteriormente divulgado junto dos Centros Novas Oportunidades, Direcções Regionais da Educação, e Delegações Regionais do IEFP.

Estas são as semelhanças entre os dois modelos de acompanhamento até aqui adoptados. Contudo, existem algumas diferenças na forma como esse acompanhamento será realizado em 2009. O modelo de 2007-2008 pretendeu actuar em quatro níveis de intervenção:

- O **Nacional**, onde se pretende promover reuniões com grupos de Centros Novas Oportunidades definidos com base nas Unidades Territoriais (NUT III)<sup>47</sup>. São reuniões de grupos que abarcam, geralmente, entre 10 a 15 Centros Novas Oportunidades;
- O **Regional**, que complementa o anterior, caracteriza-se por ser realizado localmente pelas equipas regionais do Ministério da Educação e do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, de forma intencional e estruturada abrangendo uma amostra de centros a nível regional, divididos em regiões do Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo, e Algarve;
- O **Sectorial**, onde se procura aprofundar as relações institucionais entre a ANQ, I.P. e as diversas instituições promotoras de Centros Novas Oportunidades para que, de uma forma partilhada, seja possível responder eficazmente às características específicas da população representativa de determinados sectores de actividade;
- A **Auditoria**, que ocorre quando são detectados problemas ocasionais nos Centros, é realizada nas instalações da ANQ, I.P. ou nas instalações dos próprios Centros. Mediante a natureza dos problemas detectados, esta auditoria técnico-pedagógica poderá revestir a forma de reunião entre a Direcção da ANQ, I.P. e a Direcção do Centro Novas Oportunidades, no sentido de encontrar soluções harmonizadas para o problema detectado, ou a forma de auditoria aos procedimentos técnico-pedagógicos do Centro Novas Oportunidades.

---

<sup>47</sup> A organização das reuniões pela NUT III está de acordo com o ANEXO 1 do Decreto-Lei nº. 68/2008, de 14 de Abril.

Já o modelo de 2009, além de continuar a actuar os três níveis do modelo anterior (Nacional, Sectorial, e a Auditoria), substituiu o que era feito a nível Regional por um acompanhamento **Amostrai**.

Desta forma, e para abordar esta temática sobre as Acções de Acompanhamento que são realizadas pela ANQ (com a colaboração de outras entidades), decidi fazer uma comparação entre estes dois níveis de intervenção, pelo que são estes os principais pontos que tornam os dois modelos tão diferentes. Em primeiro lugar, fiz uma análise do acompanhamento Regional, do qual retirei alguns pontos interessantes.

## Regional

Este nível de intervenção tem como objectivos: promover e desenvolver da capacidade de resposta dos Centros Novas Oportunidades aos públicos e objectivos de qualificação; promover e desenvolver a qualidade dos processos de intervenção dos Centros; e apoiar tecnicamente as equipas pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades.

No que respeita a este nível de intervenção, julgo que faz todo o sentido que este seja realizado localmente pelas equipas da própria região, – equipas regionais do Ministério de Educação (DRE) e do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (Delegações Regionais do IEFP) – uma vez que são elas que melhor conhecem o contexto onde o centro se encontra inserido e, por isso, poderão compreender e orientar as equipas dos centros da melhor forma. Além disso, as próprias equipas regionais dos ministérios referidos acima apercebem-se da realidade com que os centros se defrontam bem como dos constrangimentos/problemas/falhas que possam existir na área da Educação e da Formação por forma a introduzir inovações, mudanças, etc.

Nestas reuniões a nível Regional é aplicado um instrumento bastante importante, a ficha de **Análise SWOT**<sup>48</sup> (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), que permite a realização de um diagnóstico da situação actual através da identificação de factores endógenos (forças e fraquezas inerentes ou sob o controlo do próprio Centro)

---

<sup>48</sup> Ver modelo de ficha SWOT da ANQ, I.P. no ANEXO 6.1.

e exógenos (ameaças e oportunidades relacionadas com o meio envolvente, as quais podem incluir questões ligadas à conjuntura económica, tendências demográficas, ou imposições legais, etc.) estruturados na matriz específica, apresentada em baixo:

<b>Factores Endógenos</b> →	<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<b>Factores Exógenos</b> →	<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>

Neste sentido, o exercício tem o duplo objectivo de, por um lado, contribuir para que os Centros Novas Oportunidades façam uma reflexão aprofundada (e participada) sobre a sua actuação, organização e intervenção local, permitindo identificar factores críticos para o seu desempenho e, por outro, com base nesse mesmo diagnóstico, contribuir para um acompanhamento mais eficaz da actividade dos Centros Novas Oportunidades por parte da Agência Nacional para a Qualificação, I.P. e para a melhoria permanente da qualidade do serviço prestado.

Neste exercício deverão participar os elementos da equipa técnico-pedagógica do centro, devendo estes ter um conhecimento aprofundado do Centro e da sua envolvente. O que se pretende, de forma geral, é o preenchimento de duas matrizes distintas, uma relativa às questões de **organização do Centro Novas Oportunidades**, onde poderão constar as questões dos recursos humanos, recursos materiais, organização técnico-pedagógica, redes e parcerias, entre outras. Na segunda matriz pretende-se abordar alguns factores inerentes aos **processos de RVCC**, como por exemplo, os eixos do reconhecimento, da validação e da certificação.

Este exercício que é proposto pela ANQ às equipas dos Centros Novas Oportunidades revelou-se bastante interessante para analisar. Tive oportunidade de analisar algumas dessas fichas SWOT, tendo seleccionado aleatoriamente 50, referentes ao ano de 2008. Considero ser uma amostra significativa uma vez que o que se pretende é reunir apenas alguma informação sobre como os Centros vêem e sentem as questões relativas à organização do seu Centro e aos processos RVCC, para posteriormente complementar com a informação recolhida dos relatórios das reuniões de acompanhamento elaborados pela ANQ, I.P. – tendo sido seleccionados

aleatoriamente 10 relatórios de 2008 – e poder construir uma reflexão crítica sobre esta temática do acompanhamento e monitorização da ANQ, I.P. aos Centros Novas Oportunidades.

Num primeiro momento, considere mais importante começar por tomar algumas notas sobre o que ia lendo em cada uma das 50 fichas SWOT (leitura superficial), até porque é com este tipo de leitura que por vezes detectamos os aspectos mais interessantes a analisar de forma mais aprofundada. De qualquer forma, esta primeira análise foi organizada segundo 4 aspectos: 1) o tipo de entidade onde está inserido o Centro (se é Escola, se é Centro de Formação Profissional, etc.); 2) a altura em que foi realizado o exercício (Mês); 3) o tempo que a equipa do centro demorou a realizá-lo; e 4) as funções dos elementos das equipas que participarem no exercício.

Esta recolha de dados reflectiu-se na criação de uma tabela<sup>49</sup> a fim de ter uma visão global de todos os aspectos mencionados acima, e a sua leitura permitiu-me conhecer melhor a amostra que recolhi. Com todos estes dados foi possível ver que foram bastantes as horas dispendidas a realizar o exercício, que mostra que estes Centros o consideraram como sendo algo importante a realizar. Verificamos que, dentro dos 41 Centros onde esse dado está presente na ficha SWOT, a média de tempo foi de cerca de 3 horas. Contudo, existem valores que merecem alguma atenção, sendo que existem 21 Centros que demoraram até 2 horas a fazer o exercício, 17 Centros demoraram de 2 horas a 4 horas a realizá-lo, e 3 Centros que demoraram mais de 5 horas.

Finalmente, relativamente ao número de elementos da equipa técnico-pedagógica que participou verificou-se que foi considerável, principalmente da parte dos formadores (que existem sempre em maior número num Centro) e dos profissionais RVC. Esta heterogeneidade de pessoas com funções diferentes, torna-se muito benéfico se quisermos que este exercício funcione como uma sessão de *brainstorming* que, neste caso, é mais ou menos orientada já que são identificados um conjunto de elementos para cada quadrante da matriz (forças, fraquezas, ameaças, e oportunidades).

---

<sup>49</sup> Ver Tabela de Resultados das Fichas SWOT no Anexo 6.2.

Além destes dados, agreguei num outro documento todos os factores que foram apontados pelos Centros Novas Oportunidades relativos a cada uma das matrizes.<sup>50</sup> Ou seja, para cada factor (forças, fraquezas, oportunidades, e ameaças) de cada matriz (Organização do Centro Novas Oportunidades, e Processos RVCC), aglomerei todos os pontos colocados pelas equipas dos centros para que, no final, fosse possível ler todos os dados relativos a cada factor e extrair daí alguns resultados que me permitissem ver a forma como os Centros vêem e sentem estas questões relativas à organização do seu Centro e aos processos RVCC. Esta foi uma tarefa bastante morosa e algo complicada, na medida em que tive de criar uma espécie de categoria para a matriz “Organização do Centro Novas Oportunidades”, de forma a conseguir reunir devidamente a informação e não correr o risco de perder dados. Uma vez que se trataram de 50 fichas SWOT que me propus analisar, a quantidade de informação foi imensa, contudo muito interessante de analisar, já que foi possível ver que as opiniões foram bastante similares, o que significa que todos os Centros – independentemente da região onde se encontram – vivem e sentem o mesmo tipo de problemas.

Para esta análise torna-se mais relevante – no âmbito deste projecto de estágio – conhecer as opiniões relativamente aos aspectos negativos (Fraquezas e Ameaças), que reflectem as dificuldades e desafios que as equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades vivem no decurso do seu trabalho, e que são aspectos que a ANQ pode analisar e trabalhar a fim de apoiar os Centros a superar essas dificuldades<sup>51</sup>.

Relativamente à matriz “**Organização do Centro Novas Oportunidades**”<sup>52</sup>, as equipas técnico-pedagógicas apresentam opiniões bastante semelhantes, geralmente relacionados com questões relativas à equipa e ao próprio trabalho que desenvolvem, às redes e parcerias, ao “*marketing*” (divulgação do Centro Novas Oportunidades), aos recursos materiais, à localização, horários e acessibilidade ao Centro, entre outros factores. Apresento aqui apenas alguns exemplos do que foi extraído dessa matriz, relativamente às *Fraquezas e Ameaças*.

---

<sup>50</sup> Ver modelo de ficha SWOT da ANQ, I.P. no ANEXO 6.1.

<sup>51</sup> Estes aspectos são discutidos aquando da realização da visita de acompanhamento.

<sup>52</sup> Ver modelo de ficha SWOT da ANQ, I.P. no ANEXO 6.1.

Se, por um lado, as equipas técnico-pedagógicas incluem a **constituição da equipa** como uma *Força*, também apontam vários aspectos sobre a constituição da sua equipa como sendo uma *Fraqueza* e também como uma *Ameaça*. Apresentam com maior frequência o reduzido número de profissionais e formadores para fazer face à elevada procura<sup>53</sup> e a dificuldade que sentem em recrutar mais pessoal, já que os contratos de trabalho são precários (causando assim muita instabilidade na equipa) e o modelo de contratação de formadores não permitir a sua continuidade. Por outro lado, o número de horas que estão estabelecidas por elemento da equipa (a partir de metas definidas), são consideradas insuficientes dificultando a consecução de um funcionamento mais eficaz, principalmente no que toca aos formadores (poucas horas atribuídas por imposição legal). Finalmente, assinalam a falta de formação inicial e contínua para os elementos da equipa e, mesmo quando essa existe, não são comunicadas atempadamente às equipas; etc.

Relativamente ao **trabalho que é desenvolvido** diariamente por essas equipas, as fichas SWOT apresentam como *Fraquezas*:

- A excessiva burocracia, duplicando determinados procedimentos em suporte de papel e informático (ex.: Registos das presenças dos adultos e registo das sessões no SIGO);
- A indefinição do quadro de operacionalização de recursos humanos afectos ao processo de RVCC nível Secundário, assim como das orientações transmitidas pela ANQ, I.P. que se traduzem em diferentes formas de actuação no terreno por diferentes Centros;
- O facto de muitos adultos estarem inscritos e mostrarem-se indisponíveis para o processo, dificultando imenso o trabalho da equipa, uma vez que existe um rácio elevado do número de adultos face ao número de elementos da equipa;
- A dificuldade e a tempo que demora a obter respostas por parte da ANQ, assim como o facto de as equipas sentirem que o trabalhar com metas muito definidas, causa ansiedade que se reflecte na dificuldade em darem respostas imediatas a todos os adultos inscritos.

Como *Ameaças*, as equipas apresentam:

---

<sup>53</sup> Muitos dos formadores estão a *part-time*, ou no caso dos Centros Novas Oportunidades inseridos em Escolas, são professores contratados, que impossibilita assegurar um trabalho de continuidade.



- As metas quantitativas impostas pelo Governo como sendo demasiadamente ambiciosas;
- A excessiva normalização e burocratização do sistema;
- Os critérios que são desajustados das realidades locais na criação de novos Centros;
- O facto de não haver consideração quanto às diferenças institucionais que existem entre os Centros que funcionam em escolas públicas e os que funcionam em outras entidades promotoras;
- A discrepância que existe entre as orientações da ANQ e as regras de financiamento (Carta de Qualidade vs. Regulamento da Medida 2.1 do POPH);
- O próprio regime de financiamento dos Centros Novas Oportunidades;
- A ocorrência frequente de reformulações/adaptações no âmbito do Programa;
- A elevada procura resultante da campanha publicitária que pode reduzir a capacidade de resposta do Centro.

Outro dos aspectos é a falta de **redes e parcerias**, sendo que muitos Centros assinalaram como *Fraqueza* na ficha SWOT:

- A escassez da oferta formativa que existe na comunidade;
- A insuficiente fluidez nalguns canais de comunicação entre o Centro Novas Oportunidades e a comunidade escolar (caso dos centros sedeados em Escolas Públicas);
- A dificuldade que sentem na realização de itinerâncias fora da NUT, e ainda o número reduzido de parcerias que são estabelecidas com o tecido empresarial local;

Como *Ameaça*, assinalaram:

- O mau funcionamento da rede articulada de Centros Novas Oportunidades;
- A abertura de novos centros na mesma área geográfica de intervenção que afecta a implementação do Plano Estratégico de Intervenção (PEI), designadamente no que se refere a itinerâncias, e também o alargamento da Rede de Centros que podem gerar situações menos positivas no desenvolvimento dos processos;
- A não colaboração de algumas instituições/organizações dificultando a criação de parcerias;
- A estrutura da rede de ofertas formativas que se mostra débil e insuficiente relativamente à elevada procura por parte dos adultos;
- A ausência de uma rede de cooperação com outras entidades formadoras, de forma a proceder a encaminhamentos mais correctos;

- As expectativas da sociedade, que são irrealistas relativamente ao Programa Novas Oportunidades;
- A falta de credibilidade do processo na opinião pública;
- O facto de haver concorrência entre Centros (muitas vezes assinalado nas fichas SWOT);
- A falta de incentivos que existe para que os adultos procurem formação.

Relativamente à matriz **Processo RVCC**<sup>54</sup>, as equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades apresentam várias *Fraquezas* e *Ameaças* que condicionam o trabalho que desenvolvem. Apresentam aspectos como:

- O pouco empenho por parte dos candidatos (ausência de autonomia e responsabilidade);
- A pouca abertura das entidades patronais à qualificação dos seus recursos humanos;
- A lista de espera que os adultos enfrentam continua a ser imensa;
- O facto de alguns dos critérios do Referencial de Competências-Chave estarem desadequados à realidade;
- A dificuldade que existe em manter equipas estáveis e encontrar horários compatíveis para os formadores (reduzido número de horas atribuído aos formadores);
- Os aspectos obrigatórios na utilização do SIGO, que muitas vezes é lento;
- O não saber como proceder quando os adultos inscritos faltam à primeira convocatória e não fazem qualquer contacto com o Centro;
- A formação da equipa de formadores que não cobre todas as dimensões incluídas nas áreas de competências;
- A consciência do processo por parte dos adultos, que estão muito “colados” ao modelo escolar;
- A falta de ofertas formativas mais diversificadas, e as existentes terem pouca flexibilidade de horários;
- O desfasamento entre as expectativas dos adultos e a *praxis* do processo RVCC;
- As metas quantitativas a atingir que não permitem um reconhecimento de competências mais “calmo”, nem um apoio mais individualizado;
- Os Centros que estão sedeados em escolas sentem dificuldade na conjugação de horas de trabalho de preparação de actividades e reuniões com outras práticas regulares da escola;

---

<sup>54</sup> Ver modelo de ficha SWOT da ANQ, I.P. no ANEXO 6.1.

- A falta de normalização dos processos de Adulto de Centro para Centro;
- A taxa elevada de desistentes;
- Os adultos que estão pouco sensibilizados para o empenho necessário para o desenvolvimento do processo RVCC;
- A falta de tempo para partilha e reflexão conjunta acerca de questões pedagógicas relacionadas com casos específicos;
- A gestão da diversidade e singularidade das histórias de vida.

A partir destas matrizes, pude reunir algumas informações muito importantes para o meu projecto de estágio. Foi a partir do “olhar” das equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades que consigo compreender as dificuldades e desafios que enfrentam diariamente no desenvolvimento do seu trabalho.

Existem ainda muitos aspectos sobre o próprio Sistema Nacional de RVCC que precisam de ser delineados e reflectidos para um pleno funcionamento da Iniciativa Novas Oportunidades, e para um trabalho de rigor e qualidade dentro de cada Centro Novas Oportunidades. Tal como Pires (2007:34) afirma, e da qual eu concordo inteiramente, é *“insuficiente a criação de dispositivos de reconhecimento e validação sem o desenvolvimento das condições que garantam a continuidade e a evolução dos novos públicos no seio dos sistemas educativos. O alargamento do acesso e da participação dos adultos não se esgota com a implementação de novos mecanismos de entrada: torna-se necessário criar condições para a sua progressão e sucesso, o que vai depender da estrutura, da flexibilidade e da coerência interna do próprio sistema.”*

Uma das grandes falhas que o sistema tem enfrentado, e que constitui um grande desafio para o futuro, é a criação de mais oportunidades de formação, nomeadamente de ofertas formativas exteriores aos Centros (cursos EFA, por exemplo) e adequar essas ofertas às realidades locais (em termos de horários, requisitos de inscrição, interesses dos adultos, etc.) para que os adultos possam ser devidamente encaminhados para essas ofertas. Para que se possa promover uma mobilização para a necessidade de qualificação (bem como a criação das ofertas formativas necessárias), as pessoas, as empresas, os parceiros sociais e as organizações da sociedade civil têm de ser chamadas a participar e a se envolverem nos processos de desenvolvimento. Daí que se torne extremamente importante para os Centros criarem

mecanismos de parceria com as entidades locais, ou criarem parcerias e protocolos com outros Centros na região.

Contudo, todos estes desafios e dificuldades que os Centros apresentaram nas fichas SWOT não são “novos”, já que têm acompanhado os Centros de RVCC desde o início (2001). Entre eles estão variáveis como o sub-financiamento, os atrasos, para além do aceitável, no recebimento das verbas relativas aos financiamentos aprovados, e a incerteza para o “ano seguinte” relativamente às candidaturas que os Centros apresentam e que podem influenciar as verbas conforme as metas atingidas, entre outros factores. Como resultado de entrevistas realizadas a agentes de Educação/Formação no âmbito da Iniciativa Novas Oportunidades<sup>55</sup>, esta realidade é confirmada, já que a maioria defende que “o actual modelo de financiamento dos Centros Novas Oportunidades é considerado penalizador, já que valoriza o resultado final (certificação) e não o processo como um todo, correndo sérios riscos de afectar o ritmo, a qualidade e a segurança dos processos de qualificação” (Carneiro, 2009b:35). Já Cármen Cavaco (2008:447) também obtém resultados neste sentido com entrevistas realizadas a equipas de Centros Novas Oportunidades, que se manifestam preocupadas com o cumprimento das metas, afirmando que “as implicações financeiras resultantes do incumprimento das metas estabelecidas para os Centros provocam pressões difíceis de gerir”. Um dos entrevistados afirma mesmo que “*se existir uma diferença muito grande em relação às metas eles podem proceder a cortes [financeiros]*”.

Vemos que muitas das *Fraquezas* e *Ameaças* assinaladas na matriz “**Organização dos Centros Novas Oportunidades**” são as mesmas assinaladas para a matriz “**Processo RVCC**”<sup>56</sup>, e é fácil perceber porquê. Aspectos como as metas a atingir, o número de reduzido de horas atribuídas aos formadores, ou a excessiva burocracia do sistema são exemplos claros de factores que afectam a própria equipa técnico-pedagógica e sua organização, e conseqüentemente, o desenvolvimento dos processos de RVCC dos adultos. Portanto, é natural que as fraquezas e ameaças que as equipas assinalam na primeira matriz estejam também presentes na segunda, já

---

<sup>55</sup> Incluindo Directores e Coordenadores de Centros Novas Oportunidades, Técnicos e Formadores de Centros Novas Oportunidades e ainda Avaliadores Externos.

<sup>56</sup> Ver modelo de ficha SWOT da ANQ, I.P. no ANEXO 6.1.

que a má organização do Centro Novas Oportunidades influencia inevitavelmente a sua actividade e, portanto, influencia o processo RVCC.

Um dos aspectos que, de certa forma, mais me surpreendeu foi o facto de muitos dos Centros mencionarem a existência de muita competição entre os Centros Novas Oportunidades. Como é possível existir esta mentalidade quando o objectivo principal de qualificar a população é comum a todos os Centros? Umbelino (2006 *In Cavaco*, 2008:223) menciona que a diversidade que existe na organização e funcionamento na rede de Centros Novas Oportunidades, bem como o rápido crescimento do número de Centros a nível nacional, causam sobreposições de intervenção geográfica e podem levar a uma lógica concorrencial.

A meu ver, grande parte da responsabilidade por esta competição deve-se também, e principalmente, à questão das metas (quantitativas) a atingir. Mais uma vez, esta apresenta-se como uma grande fraqueza e ameaça do sistema, já que estão a levar os Centros a competirem por um maior número de adultos inscritos e certificados para as atingir. Tal como Cármen Cavaco (2008:535) menciona, embora as equipas técnico-pedagógicas tentem seguir uma lógica de avaliação centrada no adulto na sua actividade, o poder político (baseado numa lógica de avaliação instrumental) exige o cumprimento das referidas metas quantitativas relativas ao número de adultos certificados. E portanto, num contexto onde existem cada vez mais Centros e onde há concorrência entre eles, estas metas causam imensos conflitos e tensões entre eles, dificultando ainda mais a criação de redes e parcerias. Isto gera uma instabilidade e pressão enormes sobre as equipas dos Centros, que desta forma, se preocupam mais com aspectos técnicos e financeiros ao invés de dedicarem o seu tempo a aspectos pedagógicos.

É a partir destas informações retiradas das fichas SWOT que a ANQ planifica as visitas de acompanhamento, já que servem como apoio e orientação para as questões a serem discutidas. Com a leitura dos 10 relatórios que foram produzidos após a realização das visitas de acompanhamento, apercebi-me que estes têm uma estrutura muito definida. A ANQ preocupa-se em fazer essencialmente um ponto de situação com os Centros a partir da análise que fez das fichas SWOT e discute-a com os Centros, ao mesmo tempo que redige orientações e recomendações para melhorarem a sua actividade. Foi importante conhecer a forma como a ANQ elabora esses

relatórios na medida em que estes são o produto final da visita de acompanhamento realizada, sendo depois enviados a cada um dos Centros que participaram nessa visita.

É preciso notar que todas estas questões, apuradas a partir das fichas SWOT, são discutidas a nível Regional, o que significa que cada reunião é realizada com um número aproximado de 15 Centros Novas Oportunidades. A meu ver, embora possa ser benéfico juntar alguns Centros numa mesma reunião já que torna possível a troca de experiências, por outro lado, torna o acompanhamento pouco individualizado e dificulta a tarefa da ANQ em responder às dúvidas e dificuldades de todos os Centros.

Foi por esta razão que a ANQ, para este ano de 2009, redefiniu o seu modelo de acompanhamento, criando um novo nível de intervenção, designado por **Acompanhamento Amostral**. Ao contrário do Regional, este nível de intervenção tem o objectivo de avaliar e monitorizar de forma intencional e estruturada uma amostra da Rede de Centros Novas Oportunidades em cada região (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo, e Algarve) e é dirigido e desenvolvido por equipas especializadas da ANQ (com colaboração da DRE e do IEFEP). Desta forma, definiram para 2009, 60 visitas nesta modalidade, sendo cada visita realizada a um Centro Novas Oportunidades apenas.

O principal objectivo destas visitas é fundamentalmente analisar como cada Centro realiza as suas actividades de um ponto de vista pedagógico. Nestas 60 visitas a realizar pela agência, estarão presentes elementos do POPH, que irão analisar essencialmente aspectos de foro financeiro, embora considerem outros aspectos, pelo que se pretende que se concilie as visitas da ANQ, I.P. com as visitas do POPH. Isto porque, sendo uma visita “em bloco” torna-se muito mais relevante e rica para ambas as partes já que, por vezes, é difícil separar o aspecto pedagógico do aspecto financeiro quando se analisam determinados registos/documentos ou se conversa com as equipas dos centros. Este tipo de visitas “amostrais” permitem assim um novo tipo de acompanhamento, onde se pretende criar outro tipo de proximidade e tornar as visitas mais “amigáveis”, podendo retirar-se assim bastante mais informação.

Numa reunião bastante elucidativa, realizada no início de Maio do presente ano com toda a equipa do DCNO, foram esclarecidas e explicadas todas as etapas que

constituem esta modalidade de acompanhamento, bem como a explicação dos instrumentos a utilizar nessa visita.

Assim, para este acompanhamento *amostral*, prevê-se que as visitas aos centros durem um dia inteiro e durante este dia, sejam realizadas três actividades. A primeira consiste em analisar seis portefólios (escolhidos aleatoriamente através do SIGO num momento prévio à visita) e em que se pretende dar uma maior atenção aos que são de pessoas que realizaram o processo RVCC Escolar, já que o RVCC Profissional ainda não está implementado em todos os centros e ainda é uma medida bastante recente. A análise far-se-á segundo uma grelha de registo predefinida, com espaço para observações. A segunda actividade consiste numa pequena conversa com o director e/ou coordenador do Centro, na qual se pretende compreender qual o nível de intervenção deste actor na condução do trabalho efectuado pela equipa técnico-pedagógica, e conta também com uma grelha com determinado número de questões definidas mas que podem sofrer as necessárias modificações. Por fim, a terceira actividade prende-se com aspectos metodológicos, nomeadamente com observações retiradas dos portefólios e que precisam de ser esclarecidas junto da equipa técnico-pedagógica do centro bem como a discussão de outros aspectos, que ocupará grande parte do tempo. Após a visita, os elementos da ANQ, I.P. que acompanham cada visita deverão, em conjunto, redigir um relatório com base nas grelhas que preencheram e naquilo que testemunharam no Centro.

De referir que, para cada visita, os elementos apoiam-se nos dados que estão disponíveis no SIGO para poderem reunir mais pormenores sobre a situação de cada Centro. Entre as informações do SIGO e outras fontes de informação, temos: a constituição da equipa técnico-pedagógica; o Plano Estratégico de Intervenção (PEI); dados sobre o tempo de espera dos candidatos desde a inscrição à realização da primeira sessão, sobre o tempo decorrido entre a inscrição e a certificação total em 2008, e sobre o tempo decorrido entre a inscrição e o encaminhamento para ofertas formativas; dados sobre o número de encaminhamentos e certificações realizados em 2008, por nível de qualificação; dados sobre a evolução em termos de totais de inscrições.

Tive oportunidade de ver este novo modelo de acompanhamento, já que pude acompanhar uma das visitas agendadas para Maio<sup>57</sup>. Esta visita foi realizada à Escola Secundária Marquês de Pombal, em Lisboa, no dia 22 de Maio. Devo dizer que gostei muito da experiência, pelo que tive imensa pena por não poder acompanhar outras visitas de acompanhamento a realizar em 2009. No fim deste dia de visita ao Centro Novas Oportunidades da Escola Secundária Marquês de Pombal, senti que havia um lado muito interessante em relação ao trabalho desenvolvido pelas equipas dos Centros, principalmente a forma como superam as dificuldades e tentam encontrar as melhores metodologias para cumprir as metas propostas e os requisitos da Carta de Qualidade<sup>58</sup>, sem perder a noção de qualidade desse trabalho. Portanto, foi a designada terceira actividade deste acompanhamento *amostral* (conversa com a equipa técnico-pedagógica do Centro), que me permitiu ter uma perspectiva de uma equipa relativamente à situação actual, e aos desafios que se lhes colocam.

É, de facto, uma luta difícil que os Centros têm de enfrentar, principalmente aqueles que estão sedeados em Escolas (como é o caso deste Centro que visitei) já que têm condicionantes que são, por vezes, impossíveis de contornar, entre elas as horas de afectação das equipas, principalmente as dos formadores. Estes formadores são, na sua grande maioria (se não na totalidade) professores da própria escola, que têm de coordenar os horários de tempo lectivo e os de formador, o que deixa muito pouca flexibilidade e pouco tempo para dar a atenção pretendida aos adultos. Mesmo quando o Centro tem condições financeiras e pretende contratar mais formadores, externos à Escola, há uma série de constrangimentos causados pela Direcção-Geral de Recursos Humanos da Educação (DGRHE) e pela própria legislação (que não contempla estes casos excepcionais que as escolas enfrentam).

Num Centro Novas Oportunidades sedeado numa Escola, quando se pretende contratar formadores isto faz-se através dos concursos da DGRHE já que os formadores são considerados como sendo internos e, por isso, devem ser remunerados pela Escola com as verbas disponibilizadas para o efeito. Portanto, todas as reformulações das equipas devem ser sempre solicitadas à DGRHE para assegurar os formadores internamente. Este é um exemplo das diferenças que os centros sedeados em Escolas enfrentam relativamente aos outros, e isso também foi visível,

---

<sup>57</sup> Data muito próxima do final do meu estágio curricular.

<sup>58</sup> Ver Carta de Qualidade no ANEXO 2.



por exemplo, no Centro Novas Oportunidades da Escola Secundária Marquês de Pombal. A equipa do Centro não apresentou uma solução definitiva durante a visita de acompanhamento, já que este assunto não foi muito abordado nesta visita, sendo que a única forma de minimizar as consequências é fazendo uma gestão mais eficaz e eficiente dos recursos humanos que possuem para proporcionar um serviço de qualidade aos adultos inscritos.

Estes constrangimentos ocorrem em Escolas e em várias instituições públicas pelo que se exige alguma coordenação entre os diversos departamentos governamentais para que problemas funcionais (como o do referido bloqueio à contratação de profissionais) não deem a perder a oportunidade representada pelos actuais apoios financeiros, que já são moderados, a este sistema de reconhecimento, validação e certificação de adquiridos, considerado prioritário ao nível da Comissão Europeia (Duarte, 2003:22). É preciso ainda, a meu ver, tomar atenção às diferenças que existem de Centro para Centro que exigem metodologias flexíveis para poderem realizar o seu trabalho de forma a atingir as metas preconizadas.

Para o modelo, estão ainda previstas para 2009 um conjunto de actividades complementares a estes quatro tipos de intervenção identificados no modelo de acompanhamento. São elas<sup>59</sup>:

- *A disponibilização aos Centros Novas Oportunidades de um dispositivo de auto-avaliação da responsabilidade da equipa de avaliação externa da Universidade Católica Portuguesa<sup>60</sup>.*
- *A realização de um projecto de investigação-acção que, no âmbito do acordo de cooperação estabelecido entre a ANQ e o Instituto de Orientação Profissional, se destina a fazer um balanço do modo como os Centros Novas Oportunidades estão a aplicar a “Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico e Encaminhamento”, e permitirá identificar boas práticas com base nas quais serão organizados workshops com carácter formativo e de acompanhamento a todos os Centros Novas Oportunidades;*
- *A realização de uma auditoria sistemática a todos os Centros através da análise aprofundada de Portefólios e Dossiers com reporte individual de resultados e planos de melhoria;*

---

<sup>59</sup> Plano de Acompanhamento e Monitorização dos Centros Novas Oportunidades 2009.

<sup>60</sup> Ver Diário nº 24 no ANEXO 1. Ver o Modelo de Auto-Avaliação no Anexo 7.

- *O cumprimento do estabelecido no contrato de delegação de competências entre o POPH-QREN e a ANQ com um plano de auditorias financeiras em fase de calendarização.*

Estas novas actividades do modelo de acompanhamento de 2009 não foram analisados nesta actividade nº 3 do meu projecto de estágio, já que não tive oportunidade de reunir mais informações relativamente a estas actividades complementares do modelo. No entanto, julgo que isso não afecta as conclusões que pude retirar desta actividade.

### ***Fazendo um balanço global desta actividade...***

Esta actividade foi aquela que me ofereceu mais dados sobre a forma como os Centros vêem e sentem os desafios e dificuldades. Quando o meu estágio se iniciou e procurei ficar a conhecer o trabalho que era desenvolvido pela equipa “*Informação, Atendimento e Acompanhamento*”, deparei-me com esta vertente do acompanhamento aos Centros Novas Oportunidades, que me despertou imediatamente um grande interesse. O acompanhamento, a meu ver, é uma actividade extremamente importante, principalmente no que respeita à ANQ, já que é esta entidade que tem de regular, apoiar e acompanhar toda a Rede Nacional de Centros Novas Oportunidades.

Julgo que as alterações introduzidas são geralmente benéficas já que a realidade com que os Centros têm de lidar e a própria organização da ANQ está em constante mudança para poderem fazer face aos novos desafios e às pressões que se colocam a esta Iniciativa Novas Oportunidades.

Foi uma actividade que teve uma enorme contribuição para o meu projecto de estágio, assim como um alto valor formativo para mim. Na organização da actividade, tive de tentar encontrar as melhores formas de analisar os documentos a que tive acesso (relatórios de acompanhamento, fichas SWOT, modelos de acompanhamento, etc.), que me “encheram” de informação a qual precisava de segmentar, analisar e reflectir

de forma a construir um pensamento analítico e crítico. Não foi, por isso, uma actividade fácil de gerir, contudo muito gratificante de realizar.

Foi principalmente a partir da análise dos modelos de acompanhamento, que percebi que a ANQ está a procurar mudar a relação que existe com os Centros Novas Oportunidades, de forma a torná-la mais “amigável”, mais próxima e transparente. Penso que essa tentativa da ANQ em melhorar essa relação é bastante positiva, já que até ao momento se tem visto alguma tensão entre ambas as partes. Esta tensão foi visível durante o meu estágio, fundamentalmente no tempo em que consegui observar o trabalho do CAI<sup>61</sup>: os vários telefonemas que resultavam em “discussões”; os e-mails que demonstravam descontentamento das equipas dos Centros relativamente ao trabalho da ANQ ou relativamente a outros aspectos da sua actividade com os quais não estavam de acordo; e, mesmo numa ocasião em que frequentei uma acção de formação<sup>62</sup> onde tive oportunidade de conviver com alguns profissionais de um Centro Novas Oportunidades que criticaram o controlo excessivo da ANQ quanto à actividade dos Centros, a sua inflexibilidade relativamente às mudanças que as equipas implementam no Centro, etc.

Por ter podido assistir, em primeira mão, à utilização desta nova metodologia, aquando da visita que pude acompanhar, foi realmente muito útil. Com a leitura dos documentos que realizei nesta actividade, poderia tentar imaginar como seria aplicado o modelo de acompanhamento de 2009, mas corresponderia apenas a uma realidade abstracta. Tenho noção de que se trata apenas de um exemplo, de apenas 1 Centro Novas Oportunidades num universo de mais de 450 mas, no entanto, foi o suficiente para perceber que a relação que se existe entre a ANQ e este Centro Novas Oportunidades não é assim tão tensa. Talvez porque se tratou de uma visita mais individualizada – ao contrário daquelas que eram realizadas a nível Regional (com mais de 10 Centros presentes numa mesma visita) – e portanto, mais fácil de conduzir e de abordar todos os aspectos.

---

<sup>61</sup> Centro de Apoio Informativo.

<sup>62</sup> Realizada no dia 22 de Janeiro na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.

## Outras Actividades Realizadas

Além de todas as actividades que realizei, e que fizeram parte do meu projecto de estágio, tive oportunidade de participar em pequenas tarefas desenvolvidas pelo DCNO. Estas fizeram-me sentir, por alguns momentos, que fazia realmente parte da equipa e que a minha presença foi de certo modo valorizada.

Logo nos primeiros dias do estágio, pude estar presente no CAI<sup>63</sup> a observar o seu trabalho, enquanto me ia apropriando dos conceitos e fundamentos de toda a Iniciativa Novas Oportunidades. O trabalho realizado por esta equipa é muito importante, na medida em que são os seus elementos que prestam os esclarecimentos mais urgentes às equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades (por telefone ou por e-mail) e, portanto, são eles que possuem os conhecimentos muito abrangentes sobre tudo o que envolve o trabalho desenvolvido pelos Centros Novas Oportunidades. Durante este período, de cerca de duas semanas, pude ajudar esta equipa na resolução de alguns problemas, tendo feito alguns telefonemas<sup>64</sup> – a informar os Centros de algumas situações, e outro a tentar resolver um caso de transferência de muitos pré-inscritos, para o 9º ano de escolaridade, de um Centro para outros que estivessem mais próximos de cada um dos candidatos – e enviados alguns e-mails com notificações (pedidos de reclamação, etc.). Um dos exemplos dessas notificações foi em relação às transferências pendentes de adultos que queriam terminar o seu processo num outro Centro, em que me foi entregue um ofício modelo para esses casos e que teria de enviar aos Centros que tinham pedidos de transferência. Este ofício teve o objectivo de dar autonomia aos Centros para realizarem as transferências dos adultos com outros Centros, ao contrário do que se fazia até então, em que os Centros tinham de pedir autorização à ANQ para realizar cada transferência, informando-a de todos os detalhes.

Esta tarefa, bem como todas as restantes que me foram solicitadas durante estas duas semanas em que estive no CAI ajudaram-me a aprender a resolver determinadas situações que necessitam de conhecimentos específicos, quer a aprender a falar com as mais diversas pessoas (da ANQ, dos Centros Novas Oportunidades), quer mesmo

---

<sup>63</sup> Centro de Apoio Informativo.

<sup>64</sup> Ver Diário nº 3 no Anexo 1.

a sentir-me confiante e útil na resolução de todo o tipo de situações que possam aparecer no futuro.<sup>65</sup>

Outra das actividades que realizei consistiu em ajudar duas colegas do DCNO com listas de formandos para as formações que se iriam realizar em Novembro e que se destinavam aos Técnicos de Acolhimento, Diagnóstico e Encaminhamento dos Centros, tendo sido elaborada pela ANQ em articulação do Instituto de Orientação Profissional (IOP). Além de me ajudar a manusear o programa Excel – já que até à realização do estágio, não tinha qualquer experiência com o programa – ajudou-me a perceber que é importante realizar formações constantes às equipas dos Centros Novas Oportunidades, quer sejam formações iniciais, quer sejam formações contínuas (numa perspectiva de actualização e aperfeiçoamento de conhecimentos). Em todas as formações existem sempre vários inscritos, o que torna ainda mais importante o trabalho da equipa *Formação, Certificação e Acreditação* do DCNO, já que é esta que gere e coordena todas as acções de formação que se realizam a nível nacional.

Falando em acções de formação, eu tive a sorte de poder frequentar uma delas no início do meu estágio. Logo na primeira semana, estava agendada uma acção de formação organizada pela ANQ, e que consistia em apresentar uma nova vertente desta Iniciativa de Novas Oportunidades, o RVCC Profissional. Esta formação teve como público-alvo elementos das equipas dos Centros Novas Oportunidades que desempenhavam ou viriam a desempenhar funções de Tutor, Profissional de RVC ou de Avaliador Interno. Esta formação teve uma duração total de 14 horas, tempo que me permitiu conhecer todo o processo RVCC Profissional, bem como alguns actores que já trabalham nos Centros, entre os quais Profissionais RVC e Tutores, uma vez que grande parte da formação foi dada em sala. Todas as pessoas que frequentaram a formação foram assim divididas para as salas existentes, tendo ficado cada sala com cerca de 20 pessoas.

Uma vez que já tinha tido contacto com os pressupostos do RVCC Escolar, bem como dos seus referenciais, tornou-se muito mais fácil perceber o RVCC Profissional já que este é mais simples e prático do que a vertente escolar relativamente à utilização do referencial, na medida em que se tratam de competências muito direccionadas para a prática profissional do indivíduo e a tarefas específicas e concretas. Ou seja, os

---

<sup>65</sup> Ver Diário nº1, nº 2 e nº 3 no Anexo 1.

referenciais para o RVCC profissional são concebidos a partir dos referenciais de formação tecnológica e estão organizados em unidades de competência (UC) e tarefas, permitindo avaliar o grau de domínio que os adultos têm dos saberes-fazer, bem como de saberes e saberes-ser necessários ao exercício de uma determinada profissão (Simões, M. F. e Pastora Silva, M., 2008: 9). Tornou-se evidente para mim que esta nova vertente do processo RVCC é também um novo desafio aos Centros Novas Oportunidades, pelo que terão de enfrentar novas dificuldades, novas questões, e novas competências e técnicas por parte das equipas técnico-pedagógicas que integram os centros. Neste momento, existem 36 saídas profissionais com referenciais para esta nova vertente do RVCC, embora apenas alguns centros estejam a realizar este processo.

Considerarei bastante importante esta formação, primeiro numa perspectiva pessoal já que me deu oportunidade, por um lado, de assistir a uma formação elaborada pela ANQ e, por outro lado, compreender como se desenrolará todo o processo de RVCC Profissional, nomeadamente conhecer os diferentes instrumentos de apoio e avaliação de todo o processo, as etapas, os intervenientes e a duração de referência; e em segundo lugar, porque tive oportunidade de observar as equipas que estiveram presentes e perceber as dúvidas que se colocam com esta nova vertente de RVCC, já que é bastante diferente do RVCC Escolar.

Mais tarde, tive oportunidade de participar numa reunião no DCNO sobre o ponto de situação relativamente à implementação e operacionalização do RVCC Profissional, particularmente sobre as acções de formação que se realizaram e as que se terão de realizar no futuro; sobre os kits de avaliação<sup>66</sup> na medida em que não foi possível entregá-los a todos os centros, já que ainda era necessário validar alguns deles até ao fim do ano de 2008. Infelizmente, não tive oportunidade de seguir devidamente esta questão do RVCC Profissional, embora saiba que está a ser já implementado em bastantes Centros Novas Oportunidades, e com tendência para aumentarem as candidaturas de outros Centros a este tipo de qualificação nos próximos anos (ou até meses).

---

<sup>66</sup> Conjunto de instrumentos de avaliação específicos que permitem verificar o domínio que os candidatos têm das competências associadas a uma determinada qualificação.

A única actividade que pude realizar dentro desta temática – já numa fase final do meu estágio – prendeu-se com a realização de um pequeno estudo estatístico relativamente à satisfação dos formandos e formadores quanto às quatro acções de formação realizadas em Outubro e Dezembro de 2008. Estes questionários foram elaborados com objectivos diferentes e, portanto, com questões também diferentes. Quanto ao distribuído aos formandos, a ideia principal desta tarefa era inserir os dados num único ficheiro Excel, dividido pelos dias de formação e depois, para cada dia de formação, separar a opinião de cada grupo<sup>67</sup> formado para que se pudesse ver as diferenças que existem de grupo para grupo. Todo o questionário se baseou em perguntas de escala (1- Excelente; 2- Bom; 3-Suficiente; 4-Insuficiente), com um espaço em aberto no final para sugestões ou outros comentários que os formandos desejassem fazer. Contudo, para análise só foram contempladas as perguntas de escala. Estas perguntas de escala dividiam-se em três grandes áreas: *Qualidade do Trabalho*, onde se perguntava sobre a pertinência dos temas apresentados, clareza das intervenções, apresentação visual, tempo das intervenções, alcance das expectativas, interesse dos trabalhos, e interesse do debate; *Qualidade do Espaço, Audiovisuais e Serviço*, no qual se perguntava sobre a acessibilidade, a projecção, a sonorização, e a iluminação; finalmente, havia pontos dedicados à apreciação de cada uma das sessões (1 à 6) e a apreciação global da formação. Dei início à minha análise com a inserção de todos os dados no programa SPSS, utilizando em seguida as tabelas de frequências para apresentar os dados, sendo que as transferi posteriormente para o ficheiro Excel entretanto criado. Nesta tarefa, apenas se pediam as tabelas de frequências sem qualquer texto de análise como complemento uma vez que a informação resultante dos questionários servirá unicamente para uso interno, de forma a retirarem-se algumas conclusões sobre a apreciação dos formandos às acções de formação promovidas pela ANQ, I.P.

Relativamente aos questionários aplicados aos formadores<sup>68</sup>, estes apontaram para aspectos relativos à postura dos seus formandos (motivação; participação; e empenho), e ao próprio desenvolvimento da formação (enquadramento e apoio dado pela ANQ; apoio logístico; material fornecido; duração das sessões; etc.). Em termos

---

<sup>67</sup> Em cada formação, eram formados cerca de 4 grupos para trabalho em sala, e estes eram constituídos por cerca de 10 a 20 pessoas, conforme o número total de formandos.

<sup>68</sup> Foram respondidos 21 questionários.

de análise, a metodologia utilizada foi semelhante à anterior, pelo que se pretendiam apenas as frequências de respostas para se retirarem algumas conclusões.

Com esta tarefa consegui aperceber-me que a grande maioria dos formandos que frequentaram estas sessões de formação sobre o RVCC Profissional têm uma opinião bastante positiva de toda a formação, quer seja no âmbito geral, quer quando avaliam aspectos mais específicos, pelo que as suas opiniões encontram-se em grande maioria entre o “Bom” e o “Excelente”. Também os formadores apresentaram, na sua grande maioria, uma opinião bastante positiva da formação, sendo que escolhem bastante o “Bom” e o “Excelente” para classificar os itens.

No entanto, é preciso ter em atenção um aspecto muito importante, que se prende com o facto deste tipo de questionários de satisfação – de natureza muito simples – terem geralmente respostas positivas relativamente à formação frequentada. Por um lado, os formandos podem dar respostas positivas por simpatia, ou seja, apenas porque não querem *dizer mal* da entidade que realizou a formação, embora possam não ter apreciado ou considerado relevante a formação. Por outro lado, podem optar por dar opiniões positivas medianas para não serem *obrigados* a pensar muito na formação que participaram, de forma a reflectir sobre ela e ter assim uma opinião mais fundamentada.

Outra das acções de formação em que pude participar realizou-se na minha faculdade<sup>69</sup> no fim de Janeiro de 2009, e teve como tema a “Construção de Projectos de Vida no Processo RVCC”, e esteve relacionada com a divulgação de um documento produzido pelo IOP<sup>70</sup> em 2007 e com a elaboração do Plano de Desenvolvimento Pessoal (PDP)<sup>71</sup>. Teve como objectivos: sensibilizar os técnicos para a importância de promover a aprendizagem ao longo da vida no âmbito dos Processos de RVCC; e dar a conhecer metodologias e instrumentos que facilitem a construção de um projecto vocacional. Foi bastante interessante, principalmente a parte relativa à elaboração do PDP. Foram apresentados vários exemplos, o que me ajudou a perceber em detalhe como é que esse documento pode ser produzido. Existe ainda, entre as equipas dos centros, muitas dúvidas e discussões relativamente à sua construção e elaboração. Penso que estes casos concretos apresentados foram

---

<sup>69</sup> Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.

<sup>70</sup> Instituto de Orientação Profissional.

<sup>71</sup> Documento elaborado em conjunto pela equipa do Centro e o adulto no final do seu processo, com vista a mostrar o projecto vocacional e formativo do adulto para o futuro.



realmente elucidativos relativamente à forma como poderá ser elaborado um PDP de um adulto com os mais diversos percursos e objectivos.

Finalmente, uma última actividade em que pude participar e que julgo ser importante de referir, já que foi bastante útil no que respeita à realidade e à situação actual da Iniciativa Novas Oportunidades, foi o 2º Encontro Nacional de Centros Novas Oportunidades, realizado em Dezembro de 2008, onde estiveram presentes mais de 1.300 Directores, Coordenadores e Técnicos. Foram apresentados vários painéis, dos quais retirei dados bastante interessantes, nomeadamente sobre os resultados e perspectivas para os próximos anos, apresentado pelo presidente da ANQ, Prof. Luís Capucha. Em primeiro lugar, apresentou acerca da evolução da Iniciativa no que respeita a inscritos, certificados, listas de espera, etc. e, em segundo lugar, apresentou alguns aspectos críticos sobre o programa nacional, nomeadamente sobre os desafios que se colocam: atingir as metas quantitativas, assegurando elevados padrões de qualidade. Além desses, falou de outros aspectos como a necessidade dos Centros darem uma resposta adequada ao problema dos inscritos sem início de processo, de melhorarem os processos e encaminhamento para formação complementar, e de gerirem das metas (como por exemplo, a necessidade de gerir a relação metas/financiamento na perspectiva de dois anos). Os restantes painéis incidiram fundamentalmente em casos específicos de alguns Centros convidados a falar sobre a sua situação actual, bem como sobre a importância de mobilizar a população portuguesa para esta Iniciativa Novas Oportunidades.

A própria ANQ encarou o encontro como tendo sido bastante importante pelo que considerou que, de acordo com os Centros presentes, era necessário aprofundar, em reuniões de trabalho com maior interactividade, todas as matérias referidas. Assim, a ANQ comprometeu-se a iniciar no mesmo mês, um conjunto de encontros de trabalho descentralizados<sup>72</sup> por todo o país com os Centros Novas Oportunidades.

Julgo que a elevada participação das equipas dos Centros Novas Oportunidades neste evento confirmou a importância que a organização de momentos e espaços de encontro adquirem, para conhecimento, partilha e consolidação das práticas implementadas pelas entidades e agentes de educação e formação, os quais

---

<sup>72</sup> Um desses trabalhos foi a pequena acção de formação/sensibilização a que assisti sobre a Construção de Projectos de Vida nos Processos RVCC.

desempenham um papel central na concretização da Iniciativa Novas Oportunidades. Penso que estes encontros conseguem transmitir a todas as pessoas que trabalham nos Centros Novas Oportunidades que estão todos do mesmo lado e que têm todos os mesmos objectivos, o que pode aumentar a motivação das equipas para uma constante melhoria do serviço que prestam a todos os adultos que aderem à iniciativa.

## Conclusões

Julgo pertinente distinguir dois tipos de conclusões. Por um lado, importa reflectir sobre a execução e dinâmica do projecto, assim como reunir dados conclusivos para tentar responder à questão de partida. Por outro lado, é importante reflectir também acerca do aspecto formativo do estágio, nomeadamente acerca das transformações que sofri ao longo do estágio, do que aprendi e da sua pertinência desse para o meu futuro profissional enquanto licenciada em Ciências da Educação com uma especialização em Formação de Adultos.

## Balanço global do Projecto...

Como pudemos ver ao longo deste relatório, são muitos os desafios que se colocam à Iniciativa Novas Oportunidades, fundamentalmente ao trabalho desenvolvido pelas equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades.

Com a realização de todas as actividades, esta situação ainda se tornou mais evidente na medida em que elas nos mostraram a dificuldade e complexidade do trabalho dos Centros e da própria ANQ. Estes desafios têm influenciado bastante a condução do trabalho realizado e, portanto, é importante tentar responder à questão de partida do meu projecto de estágio: *De que forma os novos desafios colocados à Iniciativa Novas Oportunidades influenciam a actividade das equipas técnico-pedagógicas dos Centros? E qual o papel da ANQ, I.P. na regulação dessa actividade?*

Desde a implementação do Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências – que se reflectiu na criação de Centros de RVCC – ao lançamento da Iniciativa Novas Oportunidades (com os Centros Novas Oportunidades), têm-se verificado diversas mudanças. Entre elas está o alargamento da rede de Centros, o número de inscritos que aumenta exponencialmente a cada ano que passa, a certificação de nível secundário em todos os Centros, a implementação de uma outra vertente de reconhecimento e validação de competências (RVCC Profissional), entre tantas outras.

Estas mudanças têm causado uma enorme pressão sobre as equipas dos Centros Novas Oportunidades, já que as metas lançadas para a iniciativa são de facto bastante ambiciosas<sup>73</sup>. Muitos pensam mesmo que são irrealistas e claramente políticas. E, mesmo que se tente alcançar essas metas lançadas pelo Governo, é preciso não esquecer o objectivo muito importante, que é o de manter um elevado grau de qualidade do sistema.

É para assegurar a qualidade que a ANQ entra como entidade reguladora de toda a Iniciativa, e de toda a rede nacional de Centros Novas Oportunidades. A partir das todas as actividades que realizei, pude realmente perceber a importância e a necessidade que há em se estabelecer uma relação forte e próxima entre a agência e as equipas técnico-pedagógicas dos Centros.

Do que pude conhecer do trabalho realizado pelo DCNO – departamento responsável pelo apoio e acompanhamento aos Centros – percebi que todas as equipas que integram o departamento, embora tenham funções diferentes e características próprias, trabalham para uma mesma finalidade, que é proporcionar aos Centros Novas Oportunidades (e suas equipas) um conjunto de conhecimentos e orientações que lhe permitam realizar um trabalho de rigor e qualidade com os seus inscritos, bem como acompanhar toda a rede de Centros de forma a regular a sua actividade. Contudo, e apesar da função deste departamento ser a de regulação e coordenação, por vezes ainda se verifica uma centralidade evidente no seu trabalho que se reflecte no trabalho que é desenvolvido pelos centros. A ANQ, I.P. tem ainda um papel muito vincado na actividade das equipas dos centros, nomeadamente em como devem orientar o seu trabalho o que, por vezes, parece deixar pouco espaço de manobra à inovação e criatividade por parte das equipas dos centros.

Portanto, se queremos que haja uma boa relação e colaboração entre a ANQ e os Centros Novas Oportunidades, é preciso acabar com a tensão que ainda persiste entre ambas as partes. Mesmo quando, em alguns casos, se verifica que essa relação é óptima e de grande colaboração, outros casos mostram que ainda é muito difícil encontrar um equilíbrio. Este aspecto ficou bastante evidente na actividade nº3

---

<sup>73</sup> Qualificar 1 milhão de indivíduos até 2010.

relativamente às fichas SWOT, que nos mostraram que ainda existem muitas falhas no sistema as quais causam instabilidade nas equipas técnico-pedagógicas e, conseqüentemente, no trabalho que estas desenvolvem. É preciso então que a rede de Centros Novas Oportunidades fortaleça os seus laços, quer entre centros e ANQ, I.P., quer entre os próprios centros (onde verifiquei haver também muita animosidade e competição pelo cumprimento das metas quantitativas).

Contudo, julgo que a ANQ tem feito um esforço para tentar apoiar e acompanhar toda a rede nacional de Centros Novas Oportunidades. Como, por exemplo, nas modificações que efectuaram no modelo de monitorização e acompanhamento de 2007-2008 para 2009, com a criação de um acompanhamento “amostral”, que pretende, acima de tudo, criar uma proximidade maior entre a agência e os Centros. Muito embora seja difícil para as equipas dos Centros executarem o seu trabalho e lidar com os constantes desafios que se lhes colocam, é preciso notar que também não é fácil para o DCNO acompanhar toda a rede de Centros, principalmente quando actualmente existem já mais de 450 Centros Novas Oportunidade a nível nacional e os técnicos que existem no DCNO são em número reduzido. Portanto, a equipa do DCNO tem sofrido também reestruturações ao longo do tempo mas, no entanto, nenhuma delas parece incluir a contratação de novos elementos<sup>74</sup>. Se tivermos em conta esta situação, rapidamente percebermos que a dificuldade não está só do lado dos Centros Novas Oportunidades mas também do lado da ANQ.

O que preocupa mais nestas mudanças é que muitos dos desafios e constrangimentos que se colocam ao programa Novas Oportunidades não são recentes, já que têm acompanhado os Centros desde o início da sua implementação. Problemas como a constituição das equipas (contratos precários, falta de profissionais e formadores, a falta de formação inicial e contínua), a excessiva burocratização do sistema, a falta de empenho e disponibilidade dos candidatos, a dificuldade em lidar com as metas quantitativas, o sub-financiamento, entre todas as outras que fui mencionando na descrição das actividades realizadas, têm sido questões recorrentes e difíceis de superar.

---

<sup>74</sup> A equipa do DCNO conta, actualmente, com cerca de 20 pessoas distribuídas pelas três equipas multidisciplinares.

Apesar destas limitações, a ANQ tem contribuído para a eliminação de alguns destes problemas, como é o caso do financiamento. Substituiu o anterior quadro de financiamento anual – marcado pela instabilidade e sub-financiamento – por um novo quadro caracterizado pela celebração de contratos/programas plurianuais (geralmente bi-anuais) que promovem uma maior estabilidade de funcionamento dos Centros Novas Oportunidades.

Embora estas alterações sejam positivas, as equipas técnico-pedagógicas dos Centros são da opinião de que há uma excessiva dependência de financiamentos (públicos e estruturais), e que o modelo actual de financiamento é considerado penalizador, já que valoriza o resultado final (certificação) e não o processo como um todo, correndo sérios riscos de afectar o ritmo, a qualidade e a segurança dos processos de qualificação. Neste sentido, será crucial a construção de um modelo que permita conciliar qualidade e personalização dos processos com uma resposta rápida e em grande escala, tarefa que se projecta difícil mas não impossível (Carneiro, 2009b:35).

Contudo, para qualquer um dos problemas mencionados anteriormente, torna-se essencial criar mecanismos para tentar colmatar essas dificuldades e existir uma grande colaboração entre os Centros Novas Oportunidades e a ANQ, e entre os próprios Centros. Esta última não está a ser devidamente fomentada, já que se assiste a uma crescente competição e concorrência entre os Centros, principalmente aqueles que estão sedeadas na mesma região. Muitas equipas queixam-se dos outros Centros e das metodologias que utilizam para realizar o seu trabalho, impedindo alguma normalização do próprio sistema de RVCC. Isto significa que alguns Centros estão a deturpar algumas das metodologias e orientações lançadas pela ANQ e que servem para ajudar o trabalho das equipas, mostrando algum facilitismo na forma como conduzem os processos dos adultos. É aqui que a ANQ se torna fundamental, procurando evitar a proliferação de práticas “próprias” em cada Centro Novas Oportunidades, e faz a partir do acompanhamento que tem sido realizado anualmente.

A diversidade institucional de promotores no universo Iniciativa Novas Oportunidades requer alguma atenção, sobretudo quando se trata de lidar com o binómio formação escolar – formação profissional. Entrevistas realizadas no âmbito do relatório de

avaliação externa<sup>75</sup> (Carneiro, 2009b:12) mostram que «o sistema não está ainda harmonizado, sendo que os actores se olham de modo algo desconfiado»: escolas que “concorrem” com centros profissionais, redes sociais que oscilam entre as vantagens de alargar o portfólio de ofertas formativas para os seus públicos e as ameaças ao que sempre têm oferecido, mais na fileira da integração social das populações que servem.»

O principal motivo das situações descritas anteriormente prende-se, a meu ver, com as metas quantitativas que cada Centro tem de atingir. Esta, quanto a mim, apresenta-se como uma das grandes ameaças de todo o sistema, já que estão a levar os Centros a competirem uns com outros por um maior número de inscritos de principalmente de adultos certificados, para não perderem as verbas no futuro.<sup>76</sup>

Esta situação retira toda a dimensão educativa que o processo deverá ter e que deve assentar numa lógica de aprendizagem ao longo da vida. Se os Centros realizam o seu trabalho numa lógica concorrencial e de mercado, os adultos serão afectados e tratados meramente como dados quantitativos, dando-se assim menos atenção ao processo educativo e formativo. E portanto, as equipas – embora devam estar preocupadas com as suas verbas – deverão dar mais importância à dimensão educativa do processo e focarem-se mais em proporcionar ao adulto momentos de reflexão para que ele consiga transformar as aprendizagens e experiências que adquiriu ao longo da vida em competências.

Entretanto, além da concorrência existente entre os Centros, existe um outro grande problema que é a falta de ofertas formativas exteriores aos Centros (exemplo: Cursos EFA, CEF, etc) e a pouca flexibilidade das ofertas que existem até ao momento. Sendo um dos maiores desafios para o futuro, rapidamente percebemos que é necessário que os Centros que existem numa mesma região colaborem e criem protocolos de parceria entre eles, e com outras entidades locais e regionais, de forma a criarem-se as ofertas adequadas aos seus públicos. São geralmente os adultos inscritos ou em processo de secundário que têm esta opinião, sendo que os adultos que já estão certificados transmitem a ideia de que existem (ou conhecem) poucas

---

<sup>75</sup> Realizado pela Universidade Católica Portuguesa, em 2009.

<sup>76</sup> Se um Centro Novas Oportunidades não consegue atingir as metas a que se propôs aquando da sua candidatura ao POPH, corre o risco de descer de patamar e, portanto, de perder grande parte dessas verbas que geriu no ano em questão.

alternativas formativas disponíveis e, na sua maioria, pouco apelativas ou desfasadas das suas ambições (Carneiro, 2009b:25).

É preciso que entre as ofertas a criar, constem cada vez mais ofertas de dupla certificação, para também fazer face à nova vertente do processo, que é o RVCC Profissional. Este processo ainda é muito recente pelo que terá um longo caminho a percorrer até que se normalize nos Centros, e se possam identificar os constrangimentos que podem trazer ao sistema.

É através da criação de outras ofertas de formação, exteriores ao trabalho realizado por cada Centro Novas Oportunidades, que se pode fomentar e mobilizar a população portuguesa para a formação ao longo da vida. Este é um aspecto essencial para não cairmos numa lógica de certificação em massa, sem inculir nos adultos uma nova forma de olhar a educação-formação que se baseie numa aprendizagem ao longo da vida. Na maioria dos casos, um adulto que termine o básico num Centro Novas Oportunidades, é naturalmente canalizado para o secundário, portanto é necessário garantir que se reúnam as condições favoráveis para se poder responder a todos esses adultos, conforme os seus perfis e interesses, e para que esse impulso não enfraqueça por falta de estímulos à altura.

Outro problema que se instala em toda a rede de Centros Novas Oportunidades é o elevado tempo de espera dos adultos inscritos que ainda não iniciaram processo (essencialmente secundário e Cursos EFA), que pode estar a comprometer o impulso motivacional que levou à adesão e, de certa forma, a fazer gorar as expectativas que se depositavam na Iniciativa. Alguns adultos, nestas condições, encontraram já outras soluções no território das alternativas disponíveis de educação/formação (que como vimos, pode não ser tão fácil assim encontrar devido à pouca oferta formativa que permanece), outros conduziram a sua vida de uma forma que, agora, consideram não compatível com a frequência da Iniciativa. Neste sentido, é importante considerar que a adesão tem o seu “*momentum*” e falhá-lo pode resultar numa perda dificilmente recuperável (Carneiro, 2009b: 24).

É sabido que, mesmo com estes problemas sejam colmatados, existirão sempre outras falhas no sistema, já este é susceptível de ir sofrendo alterações conforme as mudanças que ocorrem constantemente na sociedade e as necessidades de



qualificação da população portuguesa, entre outros factores. Julgo que as mudanças são algo de benéfico à própria Iniciativa Novas Oportunidades, já que são elas que têm o objectivo de melhorar constantemente as metodologias e estratégias de forma a atingir padrões de qualidade elevados. Sendo um sistema implementado em Portugal há menos de 10 anos, é perfeitamente natural que essas transformações ocorram e continuem a acontecer.

Portanto, e tentando responder à questão de partida<sup>77</sup>, julgo que todo o Sistema terá de sofrer ainda algumas reformulações para poder funcionar em pleno, e principalmente com rigor e qualidade. Estão realmente a dar-se passos importantes nesse sentido, mas é preciso eliminar algumas das concepções que ainda predominam e que são contraditórias. Uma delas prende-se com a visão reducionista que vê o sistema de RVCC como a “grande” solução para os problemas da subqualificação da população portuguesa (Melo, 2007:195) e, por outro lado, a desconfiança da Opinião Pública quanto à validade deste sistema e no modo como ele se efectiva. Para grande parte das equipas dos Centros Novas Oportunidades, os riscos de descredibilização da iniciativa é um aspecto crucial, na medida em que, se é expectável que imediatamente após a implementação de um novo modelo se verifique uma fase marcada pelo desconhecimento e desconfiança, com o surgimento de naturais mecanismos de resistência, o certo é que uma Iniciativa como esta, pela novidade e diversidade de actores envolvidos (tanto do lado da Procura como da Oferta) e pela novidade e complexidade das metodologias que utiliza, está especialmente exposta a este perigo (Carneiro, 2009b:36).

Noutra perspectiva, é importante não cair no erro de apresentar o sistema de RVCC como uma alternativa aos jovens adultos que abandonaram a escola ou não tiveram sucesso nesta e, portanto, têm de ser criados limites. Será importante, assim, estar atento ao surgimento destes efeitos perversos do modelo Iniciativa Novas Oportunidades sobre o Ensino Formal, que podem levar à contaminação negativa das marcas educativas de referência (nomeadamente o 12º ano). Como ameaça maior (Carneiro, 2009b:36), temos assistido a um rumor de um certo facilitismo associado aos processos de qualificação em sede de Iniciativa Novas Oportunidades (e que tem

---

<sup>77</sup>*De que forma os novos desafios colocados à Iniciativa Novas Oportunidades influenciam a actividade das equipas técnico-pedagógicas dos Centros? E qual o papel da ANQ, I.P. na regulação dessa actividade?*

vindo a ser amplificado pelos órgãos de comunicação social), o que torna absolutamente necessário combater qualquer tentativa de “oficializar” um novo dualismo ou hierarquização em qualificações que se desejam equivalentes (especialmente graves se tiverem a sua origem em entidades empregadoras).

Parece, assim, importante definir políticas estabilizadas a longo prazo e preventivas, ao invés de se criarem estratégias remediativas como têm sido efectuadas em alguns casos. Relativamente a estas políticas que necessitam de ser criadas, mesmo tendo sempre presente a questão de qualificação dos activos portugueses como uma prioridade nacional, propõe-se então que se dê continuidade ao quadro “fundador” iniciado em 1999. Esse “quadro fundador” – implementado pela ANEFA (já extinta) com a criação de Centros de RVCC e do Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências – foi alvo de modificações e de convergência de estratégias que permitem hoje a execução da Iniciativa Novas Oportunidades, sendo que inicialmente os políticos seguiram o trabalho dos técnicos mas posteriormente a agenda é estabelecida pelos políticos.

O mais recente alargamento da rede de Centros Novas Oportunidades foi percebido pela maioria das equipas (Carneiro, 2009b:36) como *“inorgânico, resultando, principalmente, num menor controlo/apoio por parte da ANQ e obrigando os Centros a preocupar-se mais com a gestão da procura e menos com os processos de qualificação que aí têm lugar.”* Portanto, chegará o momento em que será necessário (re)pensar o modelo de evolução da rede, abrindo espaço para a sua segmentação (especialização por processos e/ou públicos). A criação e consolidação de sistemas de monitorização, avaliação e qualidade, bem como modelos de organização e gestão dos Centros Novas Oportunidades e, particularmente, a formalização/standardização das aprendizagens e práticas são algumas das necessidades sentidas pelas equipas.

Por outro lado, e segundo Fernanda Marques (2007:181), é preciso “regressar” ao conceito de Rede organizando o sistema tendo por base: o território; os recursos instalados nesse território; e as necessidades das populações, entendidas estas no curto prazo e num contexto de intervenção de continuidade (a longo prazo). É necessário então reafirmar/reforçar a missão que está na origem da Iniciativa Novas Oportunidades no âmbito das metodologias que lhes são próprias, e que se encontram

consagradas na portaria 1082-A/2001 de 5 de Setembro, e do público-alvo a quem estes se dirigem.

Outro aspecto importante é o reconhecimento da diversidade territorial que existe, estabelecendo políticas de discriminação positiva. Um dos exemplos, prende-se com as diferenças que existem nas várias regiões (em termos das necessidades e interesses da população) e que levam a que se tenham de criar políticas e mecanismos, de certo modo, individualizados para que o sistema de RVCC não seja rígido e adquira a flexibilidade para agir conforme as diversas realidades. Outro dos exemplos prende-se com o facto de os Centros Novas Oportunidades estarem sedeados em instituições de naturezas muito distintas. O caso dos Centros em Escolas Públicas, que têm características específicas, principalmente no que diz respeito à constituição da sua equipa já que muitos dos seus elementos fazem parte do corpo docente da escola, dificulta a sua disponibilidade para actuarem em pleno no Centro. Além das poucas horas que lhes são atribuídas como formadores, o sistema não permite a contratação de pessoal fora da Escola, já que a legislação não o permite. Assim, é necessário que se crie políticas que tenham em consideração as diferentes realidades vividas em cada uma das regiões do país.

Em jeito de conclusão, julgo que os Centros Novas Oportunidades (e suas equipas técnico-pedagógicas) têm toda a capacidade de realizar um trabalho importante no reconhecimento e validação das competências dos adultos activos da população portuguesa se a ANQ conseguir providenciar um apoio e acompanhamento cada vez mais eficaz e conseguir fomentar uma relação de colaboração entre toda a rede de Centros Novas Oportunidades, bem como com todas as ofertas formativas que existem fora desses Centros.

O meu desejo é que realmente se consiga encontrar a forma ideal (ou próximo do ideal) para tornar esta Iniciativa Novas Oportunidades – que tanto impacto tem causado em Portugal – uma realidade “natural” e uma alternativa de confiança a todos aqueles que pretendem ver reconhecidas as competências que adquiriram ao longo da sua vida.

## Balanço formativo do Estágio...

Agora que cheguei ao fim do meu estágio curricular, consigo ter uma percepção melhor do que foi possível realizar e do que ficou para trás. A elaboração deste relatório de estágio, bem como a leitura dos diários semanais que fui fazendo permitiu-me ter uma noção de todo o percurso do meu estágio.

De um modo geral, não posso dizer que tenha sido um estágio “fantástico” uma vez que senti bastantes dificuldades em adaptar-me ao tipo de trabalho que é desenvolvido na ANQ, I.P. É de facto um trabalho extremamente técnico e burocrático já que, no fim de contas, trata-se de uma entidade de nível central e, por isso, possui essas características.

Além disso, e embora a equipa do DCNO esteja toda alojada num único piso, encontra-se dividida por vários gabinetes, onde se encontram os vários elementos pertencentes a cada uma das três equipas do DCNO. Esta disposição não permite uma aproximação muito grande em termos de desenvolvimento de trabalho, sobretudo quando se pretende uma colaboração entre equipas. Desta forma, não tive oportunidade de realizar tarefas/actividades com os elementos das outras equipas, o que teria sido bastante interessante para mim conhecer em detalhe o seu trabalho.

Um aspecto curioso, e o qual apreciei bastante, foi o facto de haver grande empatia entre todos os elementos do DCNO e uma dinâmica assumida de trabalho de equipa, apesar das características de uma entidade central nem sempre o permitir. Existiu de facto uma informalidade na forma como as pessoas falam umas com as outras, que me ajudou um pouco mais a sentir-me “em casa”.

Penso que a grande dificuldade com que me deparei, ao longo de todo o estágio, foi tentar encontrar actividades para realizar. A equipa onde estive inserida, de *“Informação, Atendimento e Acompanhamento”* é uma equipa que tem o seu trabalho muito segmentado e em que cada um desempenha uma tarefa muito técnica e específica no apoio aos Centros Novas Oportunidades. Senti que, por muito que estudasse e tentasse conhecer ao máximo todos os conceitos e fundamentos por

detrás desta Iniciativa Novas Oportunidades, nada era suficiente para conquistar a confiança da equipa.

Apenas realizei tarefas muito isoladas e que não exigiram muita reflexão da minha parte ao executá-las, com excepção do questionário que se inseriu na Actividade nº 1 do meu projecto de estágio. Foi o único momento onde senti que era útil e capaz de realizar um bom trabalho e relevante para a equipa.

Desta forma, não considero que as transformações que esperava sentir ao longo do estágio, tenham sido tanto ao nível de competências, mas sim ao nível de ganho de conhecimentos. Sei que agora tenho as ferramentas essenciais para poder actuar ao nível desta Iniciativa, nomeadamente se pretender trabalhar num Centro Novas Oportunidades. Nisso tenho muito a agradecer à ANQ por me ter proporcionado alguns momentos altamente formativos, quer tenham sido em acções de formação que pude participar, quer tenham sido em pequenas reuniões realizadas no DCNO ou até algumas conversas informais com os elementos do CAI (Centro de Apoio Informativo).

Em termos de aprendizagens concretas realizadas, realizei imensas a nível técnico, fundamentalmente no manuseamento de vários programas de computador. Posso começar por referir o manuseamento do programa estatístico SPSS que me proporcionou novas aprendizagens, já que durante a licenciatura não tive muitas oportunidades para explorar as potencialidades deste programa. Este programa facilitou em grande medida a realização da Actividade nº1 relativa à aplicação dos questionários. Não se trata apenas de um programa de inserção de dados, mas sim um programa que nos ajuda a apresentar os resultados em variadas formas (tabelas, gráficos, etc.) e a apresentar apenas aquilo que é relevante para a análise em causa. Mas, para isso, é preciso reflectir sobre o tipo de análise que se pretende para que se possa definir devidamente as variáveis e para que os resultados não nos induzam em erro. É preciso ter a noção de que os resultados obtidos numa análise estatística univariada nos oferecem são limitados e, portanto, tive de tomar muita atenção às inferências que efectuava no momento da leitura desses resultados. Esta fase de interpretação dos resultados e da redacção do relatório final para a ANQ foi bastante importante e formativa, na medida em que pude aprofundar os meus conhecimentos ao nível da interpretação de dados e de gráficos, bem como adaptar a minha escrita

aquilo que era requerido pela ANQ neste relatório<sup>78</sup>. Senti, nesse momento, alguma pressão para realizar o melhor trabalho que conseguia, mas penso ter conseguido lidar com isso e a prova disso foi o feedback positivo que recebi dos responsáveis do departamento.

Outro dos programas que nunca tinha tido oportunidade de conhecer e trabalhar foi o Microsoft Access, que se baseia num programa de gerenciamento de bases de dados. Este programa é utilizado pela ANQ para ter uma base de dados sobre todas as entidades onde estão sedeados Centros Novas Oportunidades que seja fácil de manusear e de fácil consulta. É de facto um programa fácil e que me facilitou muito a procura de informações sobre os Centros Novas Oportunidades, principalmente quando precisei de saber em que região se encontrava um determinado Centro aquando da análise dos questionários por regiões.

Finalmente, o Microsoft Excel que, antes do estágio, era um programa um pouco “estranho” para mim na medida em que sempre julguei que seria difícil de compreender e de manusear. No entanto, das vezes que pude trabalhar com ele em estágio realmente senti que essas representações que eu tinha acerca do Excel eram erradas. Utilizei o programa essencialmente para criar tabelas para serem posteriormente preenchidas e que foram utilizadas pelas colegas da ANQ para aglomerar dados e, portanto, aprendi com elas a fazer coisas simples de formatação das tabelas, a realizar cálculos de médias, ou mesmo a filtrar dados para uma leitura mais fácil dos dados.

Relativamente a outras aprendizagens que realizei durante o estágio, devo dizer que foram de forma muito individual, ao nível de ganho de conhecimentos acerca de toda a Iniciativa Novas Oportunidades e sobre o trabalho que é realizado na ANQ na regulação dessa iniciativa. Ganhei conhecimentos acerca dos termos legais da iniciativa e da forma como estes regulam a actividade dos Centros, das premissas e metodologias utilizadas pelos Centros. Estas aprendizagens realizaram-se fundamentalmente a partir da leitura de vários documentos que o DCNO me proporcionou logo no início do estágio e também através da observação do trabalho das colegas no dia-a-dia.

---

<sup>78</sup> Ver o relatório redigido no Anexo 5.2.

Apesar de ter reunido bastantes informações e aprendendo a dinâmica da ANQ, bem como dessa com os Centros Novas Oportunidades, sinto que a equipa e o trabalho que desenvolvi no departamento não contribuiu para um período muito formativo, por algumas razões. A primeira prende-se com o facto das tarefas que pude realizar nesta equipa “*Informação, Atendimento e Acompanhamento*” terem sido muito “solitárias”, na medida em as tarefas foram somente realizadas por mim. Apenas me foram dados alguns *feedback’s* relativamente a essas tarefas que vieram, fundamentalmente, da minha coordenadora, Dra. Manuela Freire. A segunda razão baseia-se na forma como a equipa onde me integrei ter um trabalho muito individualizado, ou seja, cada gabinete tem um pequeno número de pessoas e essas pessoas acabam por se isolar, de certa forma, das colegas de outros gabinetes, a não ser em momentos mais informais ou em reuniões de equipa realizadas periodicamente. Portanto, nessa perspectiva, senti-me bastante sozinha ao longo de quase todo o estágio (principalmente quando a colega da equipa *Formação, Certificação e Acreditação* com a qual partilhava o gabinete saiu para outro gabinete). A terceira razão vem na continuação da anterior, já que com esse trabalho tão individualizado que pude observar na equipa *Informação, Atendimento e Acompanhamento*, compreendo agora que teria de ser minha a iniciativa e persistência para conseguir criar algum tipo de relação com as pessoas da minha equipa. Admito que foi muito difícil para mim adaptar-me ao ambiente instalado no departamento, e em cada uma das equipas. Pensava que iria encontrar um trabalho constante de equipa diferente da modalidade que encontrei. De facto, toda a informação circula na equipa (através de conversas de corredor, através de reuniões de equipa, pelo telefone e maioritariamente através do e-mail) mas a minha ideia é de que seria um trabalho de permanente contacto entre os membros de cada equipa de uma forma mais próxima, e apenas verifiquei isso na equipa de *Formação, Certificação e Acreditação* onde as colegas falam constantemente umas com as outras e discutem as melhores estratégias para abordarem os diferentes assuntos.

Apesar destas condicionantes, a ANQ proporcionou-me alguns momentos bastante formativos, na medida em que pude frequentar algumas acções de formação realizadas por esta às equipas dos Centros Novas Oportunidades. Uma destas acções foi relativa ao RVCC Profissional e teve como objectivo apresentar esta nova vertente da Iniciativa Novas Oportunidades. Esta formação teve como público-alvo pessoas

vindas dos CNO da rede nacional, principalmente para quem desempenhava ou viria a desempenhar funções de tutor, profissional RVC ou de avaliador interno ao centro. Desta forma, e uma vez que frequentei os dois dias de formação, considero que agora encontro-me habilitada e com capacidade para actuar no RVCC Profissional numa função de tutora ou de profissional RVC.

Outra das formações teve como tema a “Construção de Projectos de Vida no Processo RVCC” e teve como objectivos sensibilizar os técnicos para a importância de promover a aprendizagem ao longo da vida no âmbito dos Processos de RVCC; e dar a conhecer metodologias e instrumentos que facilitem a construção de um projecto vocacional. Aprendi a importância dos instrumentos e das metodologias flexíveis num projecto de aprendizagem ao longo da vida, sendo o instrumento PDP (Plano de Desenvolvimento Pessoal)<sup>79</sup> muito importante na medida em que é o documento onde o adulto pode ver reflectidos os planos que tem para o futuro em termos de formação e no contexto profissional, contribuindo para que o processo de RVCC não seja encarado como algo pontual e final mas sim como mais um passo no seu percurso formativo.

Agora que terminei o meu estágio, percebo que ainda tenho muito que aprender, principalmente a nível da adaptação ao local de trabalho, nomeadamente às pessoas com quem irei trabalhar e às metodologias que são empregues. Aprendi que tenho de ter, a partir de agora, uma atitude mais pró-activa, ser mais persistente, ter mais confiança nas minhas capacidades e mostrar realmente o meu valor.

Foram quase 8 meses de trabalho em que procurei, acima de tudo, extrair o máximo de informação e conhecimentos específicos, até porque a temática do reconhecimento e validação de competências sempre me suscitou muito interesse desde a licenciatura. Reconheço agora a importância de uma iniciativa como esta para aumentar os níveis de qualificação dos portugueses, muito embora considere que ainda há muito a fazer e, portanto, vejo este programa do Governo como algo inacabado e que necessitará sempre de inovação para conseguir obter padrões de qualidade de referência a nível europeu.

---

<sup>79</sup> Documento produzido no final de cada processo RVCC, que projecta os objectivos futuros do adulto no contexto profissional e de formação, numa lógica de aprendizagem ao longo da vida.



## Referências Bibliográficas

**Agência Nacional para a Qualificação, I.P.** (2008) Plano de actividades ANQ 2008.

**Ávila, P.** (2005) *A Literacia dos Adultos: Competências-Chave na Sociedade do Conhecimento*. Tese de Doutoramento em Sociologia. Lisboa: Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa.

**Carneiro, R.** (2009a) Políticas Públicas. *Iniciativa Novas Oportunidades: Primeiros Estudos da Avaliação Externa*. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa.

**Carneiro, R.** (2009b) Percepções. *Iniciativa Novas Oportunidades: Primeiros Estudos da Avaliação Externa*. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa.

**Castro, J. M.** (2007) Dupla Certificação. *Revista Formar*. Nº 60. Terceiro Trimestre de 2007, pp. 4-11.

**Cavaco, C.** (2007) Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências: Complexidade e novas actividades profissionais. *Sísifo. Revista de Ciências da Educação*, 2, pp. 21-34. Consultado em [Dezembro, 2008] em <http://sisifo.fpce.ul.pt>

**Cavaco, C.** (2008) *Adultos Pouco Escolarizados: Diversidade e Interdependência de Lógicas de Formação*. Doutoramento em Ciências da Educação (Formação de Adultos). Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.

**Duarte, I.** (2003). O valor da aprendizagem experiencial dos adultos nos Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências. *Proformar. Revista Bimensal*, 3, pp.1-25. Consultado em [Agosto, 2009] em [http://www.proformar.org/revista/edicao\\_3/centros\\_reconhecimento.pdf](http://www.proformar.org/revista/edicao_3/centros_reconhecimento.pdf)

**Fernandes, P.** (2004). *O Impacto do Reconhecimento e da Certificação de Competências Adquiridas ao Longo da Vida*. Lisboa: DGFV.

**Gomes, M. e Simões, F.** (2007). *Carta de qualidade dos centros novas oportunidades*. Lisboa: ANQ. Consultado em [Dezembro, 2008] em <http://www.anq.gov.pt>

**Guerra, I.** (2002). *Fundamentos e Processos de Uma Sociologia de Acção – O Planeamento em Ciências Sociais*. Cascais: PRINCIPIA, Publicações Universitárias e Científicas.

**Leitão, A.** (2002). *Centros de reconhecimento, validação e certificação de competências: roteiro estruturante*. Materiais de Educação e Formação de Adultos – Série RVCC, Lisboa: ANEFA.

**Lima, L.** (2005) A Educação de Adultos em Portugal (1974-2004): Entre as lógicas da educação popular e da gestão de recursos humanos. In Rui Canário e Belmiro Cabrito, (Org.) *Educação e Formação de Adultos – Mutações e Convergências*. Lisboa: EDUCA, pp. 31-60.

**Marques, F.** (2007) Centros RVCC: análise da situação e propostas. AAVV: *Aprendizagem ao Longo da Vida no Debate Nacional sobre Educação*. Lisboa: Conselho Nacional de Educação, pp. 177-183.

**Melo, A.** (2007). Reconhecimento, validação e certificação de competências adquiridas. AAVV: *Aprendizagem ao Longo da Vida no Debate Nacional sobre Educação*. Lisboa: Conselho Nacional de Educação, pp. 193-199.

**Pires, A.** (2007a). Como vamos melhorar a educação nos próximos ano, tendo em vista construir um Portugal mais moderno e mais justo? AAVV: *Aprendizagem ao Longo da Vida no Debate Nacional sobre Educação*. Lisboa: Conselho Nacional de Educação, pp. 31-38.

**Pires, A.** (2007b). Reconhecimento e validação das aprendizagens experienciais. Uma problemática educativa. *Sísifo. Revista de Ciências da Educação*, 2, pp. 5-20  
Consultado em [Dezembro, 2008] em <http://sisifo.fpce.ul.pt>

**Portal da União Europeia** (2007) Sínteses da legislação – Aprendizagem ao longo da vida. Consultado em [Janeiro, 2008] em <http://europa.eu/scadplus/leg/pt/cha/c11054.htm>

**Rato, J. e Gonçalves, A. E Canhão, A.** (2007) Formação profissional e inclusão social. *Políticas Sociais Comparadas. Janus 2007*. Consultado em [Dezembro, 2008] em [http://www.janusonline.pt/2007/2007\\_3\\_8.html](http://www.janusonline.pt/2007/2007_3_8.html)

**Simões, M. F. e Pastora Silva, M.** (2008). *A Operacionalização de Processos de RVCC Profissional – Guia de Apoio*. Agência Nacional para a Qualificação, ANQ, IP. Setembro de 2008.

## **Legislação**

**Decreto-Lei nº. 68/2008, de 14 de Abril.**

**Decreto-Lei n.º 208/2002, de 17 de Outubro**

**Decreto-lei nº 396/2007, de 31 de Dezembro.**

**Portaria nº. 370/2008, de 21 de Maio.**

**Portaria n.º 1082-A/2001, de 5 de Setembro.**

# **ANEXOS**

**ANEXO 1** – Diários

**ANEXO 2** – Carta de Qualidade

**ANEXO 3** – Imagem ilustrativa da plataforma SIGO

**ANEXO 4** – Imagem ilustrativa das Etapas de Intervenção de um Centro Novas Oportunidades

**ANEXO 5** – Actividade nº 1 – Questionários

**ANEXO 5.1.** – Versão final do Questionário aplicado aos Centros Novas Oportunidades

**ANEXO 5.2.** – Relatório final de análise e apreciação dos questionários

**ANEXO 6** – Actividade nº 3 – Modelo de Acompanhamento da ANQ, I.P.

**ANEXO 6.1.** – Exemplo de uma ficha SWOT

**ANEXO 6.2.** – Tabela de Resultados de análise às Fichas SWOT

**ANEXO 7** – Modelo de Auto-Avaliação dos Centros Novas Oportunidades

## Diário nº 1

Para este 2º ano do 2º ciclo de estudos referente ao Mestrado de Ciências da Educação foi-nos pedido que, por nossa iniciativa, procurássemos um local onde gostaríamos de realizar o estágio curricular (para quem queria seguir essa via). Deste modo, e após terminar o 1º ano do 2º ciclo, resolvi começar a minha pesquisa. O meu interesse inicial debruçou-se sobre a formação profissional que se realiza ao nível das empresas, pelo que este campo se apresenta como um grande desafio. Durante o Verão, tive alguns encontros com empresas, públicas e privadas, que tinham como principal missão a formação profissional de adultos. Todas elas se mostraram receptivas em receber-me e em colaborar comigo para o meu estágio curricular. No entanto, mais tarde, surgiu a ideia de realizar o estágio numa entidade que foi bastante enfatizada durante a licenciatura, a Agência Nacional para a Qualificação (ANQ). Trata-se do instituto público que tem como missão coordenar a execução das políticas de educação e formação profissional de jovens e adultos e assegurar o desenvolvimento e a gestão do Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, assumindo um papel dinamizador do cumprimento das metas traçadas pela Iniciativa Novas Oportunidades. É fácil perceber o impacto que esta entidade tem na formação profissional realizada a nível nacional, bem como os benefícios que um licenciado em Ciências da Educação pode obter ao colaborar com esta.

No final do Verão foi marcado um encontro com a Dra. Manuela Freire, coordenadora da equipe que trata da coordenação e controlo da rede nacional dos Centros de Novas Oportunidade. Após uma breve apresentação do que consistiria o estágio curricular, a Dra. Manuela Freire lançou uma proposta que consistia em trabalhar na equipe dela. Explicou-me que é uma área onde existe sempre muito trabalho pendente e que exige uma capacidade de resposta bastante grande, uma vez que é necessário que os Centros de Novas Oportunidades (CNO). A Iniciativa Novas Oportunidades sempre me interessou, muito embora os meus conhecimentos acerca do assunto fossem, de algum modo, superficiais. Considerei, então, que esta seria uma ótima oportunidade para explorar este campo já que para os licenciados em Ciências da Educação (principalmente para os da área de especialização em Formação de Adultos) é uma área relativamente “nova” em que estes podem aplicar bastante bem os conhecimentos e competências adquiridas durante a licenciatura.

Assim, aceitei com agrado a proposta da Dra. Manuela Freire, pelo que combinámos um novo contacto para acertar pormenores relativamente ao horário que iria fazer, e o dia em que iria iniciar o estágio. Para isto, teria de falar em primeiro lugar

com a coordenadora dos Recursos Humanos da ANQ, Dra. Carla Rocha. Este contacto tornou-se bastante complicado, uma vez que foi no período de férias da Dra. Carla Rocha, pelo que demorou bastante tempo até que se pudesse dar início ao estágio. Além disso, ainda foi necessário entregar um documento da faculdade (ou do próprio orientador da área de Formação de Adultos) que oficializasse o meu estágio curricular na ANQ. Depois de todos os pormenores estarem esclarecidos, o meu estágio teria início no dia 13 de Outubro de 2008, pelo que o meu horário seria todos os dias, das 10h às 16h.

## **Diário nº 2**

### **1ª Semana (13 a 17 de Outubro)**

No dia 13 de Outubro de 2008, dirigi-me ao piso correspondente no edifício da ANQ, para o gabinete da Dra. Manuela Freire. Esta comunicou-me que tinha marcado uma reunião com a equipa pelas 10h30 para que eu pudesse apresentar-me e ser apresentada à equipa com a qual iria colaborar, bem como para conhecer o papel de cada uma dessas pessoas de modo a facilitar também o meu trabalho. Nesta reunião, deu para perceber que, antes de mais, se trata de uma equipa que é dinâmica e que, apesar de cada um ter sido designado a uma função específica, todos colaboram uns com os outros na resolução de problemas, sendo que muitas questões são transversais o que faz com que seja necessário que todas as pessoas da equipa estejam a par das situações que ocorrem com os Centros de Novas Oportunidades (CNO), diariamente. Além disso, foi-me logo dada a informação de que se trata de um ambiente bastante informal, pelo que todos se debatem com os mesmos problemas e necessitam de estar actualizados. Quando necessário, qualquer pessoa da equipa está capacitada para responder a qualquer urgência que ocorra em relação aos centros.

Depois da reunião, a Dra. Manuela propôs-me que começasse por passar algum tempo no gabinete onde se encontra a linha de apoio informativo aos CNO, para tomar consciência de que tipo de questões é que este gabinete tem de lidar, bem como a forma como responde a essas, quer via telefone, quer via e-mail. As pessoas que estão a trabalhar nesta linha de apoio informativo precisam de ter uma capacidade de resposta imediata a qualquer situação que lhes apareça, uma vez que os centros precisam também dessas respostas urgentes para resolverem os seus problemas. Isto implica que as pessoas desta linha de apoio tenham um conhecimento bastante extenso sobre a Iniciativa Novas Oportunidades, bem como de toda a legislação inerente a ela (processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, adiante designado de processo RVCC; todo o tipo de ofertas educativas e formativas que esta iniciativa oferece; tudo o que engloba a criação, funcionamento e organização destes centros, etc.).

Além de ficar a conhecer como funciona este gabinete, foi-me entregue alguns documentos que são fundamentais para que comece a perceber, em profundidade, do que consiste esta iniciativa Novas Oportunidades, nomeadamente o Referencial de Competências-Chave para o nível secundário (e o seu Guia de Operacionalização), a Carta de Qualidade dos CNO, um pequeno livro que explicita as Orientações para a Acção relativamente aos Cursos de Educação e Formação de Adultos (i.e., Cursos

EFA) de nível secundário. Entretanto, as pessoas desse gabinete explicaram-me que poderia consultar os dossiers que cada um dispõe para consulta de legislação, e-mails recebidos e enviados, entre outros temas que poderão ser úteis para me inteirar de toda a Iniciativa Novas Oportunidades.

Durante o 2º e 3º dia na ANQ, continuei neste gabinete, pelo que me foi pedido que tratasse de alguns e-mails referentes às transferências pendentes de adultos que queriam trocar de CNO para concluir o seu processo. Para tal, aprendi como se organizam os e-mails do departamento – sendo este dividido em áreas que correspondem a questões específicas. Portanto, os e-mails que vão chegando ao departamento são distribuídos por áreas, como é o caso das transferências, dos encaminhamentos, das desistências, etc. Depois disto, foi-me entregue um ofício modelo para os casos das transferências pendentes e que tinha de ser mandado em cada e-mail. Esta resposta que teria de reproduzir teria de incluir o endereço do e-mail do qual se tinha obtido o pedido de transferência, bem como os endereços dos CNO em questão, pelo que estes seriam obtidos através da plataforma SIGO (Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa) que me permite ter acesso ao processo individual de cada adulto inscrito num CNO, ou através de uma base de dados existente que contém todos os contactos de todos os centros incluídos na rede nacional.

Para os dias 16 e 17 de Outubro de 2008, estava agendado uma acção de formação organizada pela ANQ, que consistia em apresentar uma nova vertente desta Iniciativa de Novas Oportunidades, o RVCC Profissional. Esta formação teria como público-alvo pessoas que vindas dos CNO da rede nacional, principalmente para quem desempenhava ou viria a desempenhar funções de tutor, profissional RVC ou de avaliador interno ao centro. Para esta formação, pedia-se também a presença das pessoas da equipe que acompanha a rede nacional dos CNO, pelo que a Dra. Manuela me perguntou se eu queria assistir a essa formação, ao que disse que gostaria bastante. Assim, nos dias 16 e 17 de Outubro frequentei essa formação, que teve uma duração total de 14 horas, e que me deu a conhecer todo o processo RVCC Profissional, bem como alguns actores que já trabalham nos CNO's, uma vez que grande parte da formação foi dada em salas nas quais estavam divididas as pessoas dos centros, entre as quais tutores e profissionais RVC. Considerei bastante importante esta formação, quer para mim que pretendo conhecer e compreender toda a dinâmica dos CNO's, quer para os tutores e profissionais RVC que pretendem conhecer as especificidades do processo RVCC Profissional, bem como os aspectos que o distinguem do processo RVCC Escolar.



Além de todas estas pequenas tarefas e da acção de formação que frequentei, a maioria do tempo foi passado a ler e a estudar muitos aspectos que são fundamentais para compreender a função da ANQ no controlo e acompanhamento da rede nacional de Centros de Novas Oportunidades, como por exemplo: como funciona toda a rede nacional; a legislação que está por detrás da criação e funcionamento dos centros de novas oportunidades, bem como as funções de cada um dos elementos da equipa técnico-pedagógica dos centros; entre outros.

Para a segunda semana de estágio pretendo, com a devida autorização da Dra. Manuela Freire, acompanhar o trabalho das pessoas dos outros gabinetes e conhecer melhor as questões com as quais lidam diariamente. Isto permitirá que tenha uma visão global do que as pessoas fazem como uma equipe, bem como uma visão específica das questões que cada um está designado a tratar.

## **Diário nº 3**

### **2ª Semana (20 a 24 de Outubro de 2008)**

A segunda semana na ANQ começou de uma forma relativamente calma. Embora no gabinete onde me encontro (Centro de Apoio Informativo à rede nacional de Centros de Novas Oportunidades) esteja sempre atolado de trabalho, a minha função ainda continua a ser de realizar pequenas tarefas que, ou por falta de tempo da equipa, ou porque é-me possível já realizá-las sem a supervisão de uma colega, são-me designadas. Uma das tarefas para esta semana foi a de um caso particular que chegou à ANQ e que necessitava da sua atenção para o resolver. Tratou-se de um caso de pré-inscritos oriundos das Corporações de Bombeiros do Distrito do Porto e que necessitavam de saber se os Centros de Novas Oportunidades do distrito (e próximos dos candidatos) estariam disponíveis para receber esses candidatos para iniciarem o processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (processo RVCC) de 9º Ano. A lista dos candidatos foi enviada à ANQ pelo Gabinete da Governadora Civil do Porto. Esta lista era bastante grande, pelo que tive de efectuar inúmeros contactos telefónicos com os Centros. É de referir que, nestas duas semanas de estágio, tive já oportunidade de manusear alguns locais na internet de área reservada para conseguir realizar algumas operações, pelo que nesta tarefa foi necessária a sua utilização para obter contactos dos Centros existentes a nível nacional.

Estes contactos telefónicos merecem sempre um cuidado especial na forma como nos dirigimos à entidade em questão, como por exemplo na forma como se faz a nossa apresentação à entidade. Uma das premissas para a apresentação por telefone é referir sempre que venho da parte da Agência Nacional para a Qualificação e não apenas referir a sigla ANQ, uma vez que nem todas as pessoas que se encontram a realizar funções administrativas nos Centros reconhecem esta entidade como ANQ. Confesso que, no início, estava um pouco nervosa para iniciar estes contactos telefónicos, pelo que notei alguma atrapalhão minha ao dirigir-me às pessoas com quem teria de falar (neste caso, Coordenadores dos Centros Novas Oportunidades). Contudo, e após alguns telefonemas, fui-me sentindo mais à vontade e o meu discurso tornou-se muito mais fluído.

Na sequência dos contactos telefónicos, foi-me pedido que inserisse dados no ficheiro Excel correspondente à lista dos candidatos enviados à ANQ e que, de seguida, remetesse para cada um dos centros contactados a lista de candidatos respectivos. Finalmente, foi necessário fazer um ofício para remeter à Sra. Governadora Civil do Porto para informá-la que já tinham sido efectuados esses

contactos, que a resposta tinha sido positiva, além de outras pequenas informações. Nunca tinha feito um ofício, pelo que me informaram que teria de pegar no modelo de ofício da ANQ (disponível em cada computador, numa pasta específica) e que preenchesse com alguns dados, bem como redigir um pequeno texto que transmitisse as informações necessárias (já referidas anteriormente). Após redigir o texto, mostrei-o à coordenadora da equipa (Dra. Manuela Freire) que me corrigiu em alguns aspectos de formatação ou de linguagem, embora considerasse que no geral estava muito bem feito o ofício, felicitando-me.

Depois desta tarefa, foi-me pedido que tratasse de um pedido de reclamação de uma candidata que tinha pedido transferência de um centro para o outro e que ainda não tinha obtido qualquer contacto por parte do último. Deste modo, iniciei contacto telefónico com o Centro para tentar perceber qual era o ponto de situação da senhora e se tinham iniciado algum contacto com ela, ou se já tinham alguma actividade prevista com a mesma. Julgo que este telefonema correu bastante bem, pelo que mereci um elogio por parte de uma colega que faz parte do Centro de Apoio Informativo.

Este Centro de Apoio Informativo tem de efectuar sempre algumas pequenas operações para que não se perder a informação dada via telefonema, assim como as respostas enviadas por e-mail. Quanto aos telefonemas, este gabinete tem de realizar sempre uma pequena redacção do que foi solicitado pelas pessoas que contactaram o Centro de Apoio Informativo (apenas quando esses telefonemas são oriundos dos próprios centros e não de pessoas que telefonam a título individual); quanto às respostas dadas por e-mail, estas têm de ser sempre impressas e arquivadas em dossiers que estão divididos por temas. Uma vez que a minha colega estava com um volume já considerável de respostas a e-mails por arquivar, voluntariei-me para ajudá-la a arquivar, uma vez que as suas respostas tinham sido impressas duas vezes para que a outra colega que se encontra de férias pudesse encontrar a informação referente a esses e-mails. Esta pequena tarefa deu para perceber quais são os assuntos mais solicitados pelos Centros à ANQ, e para conhecer também como se encontram divididos os e-mails nos dossiers de arquivo.

Todas estas pequenas tarefas que me têm sido solicitadas têm-me ajudado, quer a aprender a resolver determinadas situações que necessitam de conhecimentos específicos, quer a aprender a falar com as mais diversas pessoas (da ANQ, dos Centros Novas Oportunidades), quer mesmo a aprender a sentir-me confiante e útil na resolução de todo o tipo de situações que aparecem diariamente na ANQ. É a partir também do estudo que tenho feito na ANQ diariamente nos períodos em que não tenho nenhuma tarefa para fazer na ANQ. Sinto que tenho conseguido compreender

algumas das urgências que são colocadas ao Centro de Apoio Informativo – via telefone ou via e-mail – pelo que já consigo até pensar numa resposta em determinadas situações. Sei que ainda me espera um longo caminho até que consiga ter as competências necessárias para a execução de qualquer tarefa que me seja solicitada, no entanto estou contente com o caminho que estou a fazer. E, por estas razões, sinto que tenho muito para estudar, muito para assimilar. Desta forma, tenho de continuar a ler o mais que posso, quer seja na ANQ ou em casa, para me apropriar dos conhecimentos fundamentais que esta secção de apoio, controlo e acompanhamento da rede nacional dos Centros Novas Oportunidades exige.

Para finalizar este diário nº 3, importa salientar que esta semana foi a última na qual estive no gabinete de apoio informativo, a ouvir e a questionar todas as pequenas coisas que lá se passavam. A razão pela qual vou sair deste gabinete deve-se ao facto da colega que trabalha no mesmo, volta de férias pelo que deixo de ter um espaço para trabalhar. Assim, vou estar no início da próxima semana noutra gabinete, numa secretária que me foi designada, com um computador (em que me foi facilitada um nome de utilizador e respectiva password) e um telefone à disposição. Este gabinete é utilizado por uma funcionária da ANQ que não está directamente ligada à equipa com a qual vou colaborar, pelo que terei de ter bastante autonomia para circular pelos restantes gabinetes na procura de mais informações, mais tarefas que me sejam possíveis de realizar, entre outras coisas.

## Diário nº 4

### 3ª Semana (27 a 31 de Outubro de 2008)

Terceira semana...uns dias bastante calmos, talvez até demasiado calmos. Ou talvez as minhas expectativas para esta altura já sejam maiores do que deviam ser. Julguei que fosse começar a semana como terminei a última, ou seja, a realizar pequenas tarefas – é um facto – mas a sentir-me útil e a contribuir com a minha disponibilidade e motivação para as realizar e aprender com elas. Contudo, esta terceira semana não foi assim, pelo que tive a maioria do tempo na minha sala, acompanhada da Dra. Rita Castilho, que partilha a sala comigo. Os momentos de mais agitação, por assim dizer, foram os da hora de almoço, pelo que tenho oportunidade de me relacionar com os meus colegas de equipa, bem como os colegas das outras equipas do departamento. São momentos fundamentalmente de descontração mas também, por vezes, de desabafo relativamente ao trabalho que estão a realizar. A partir destes momentos, começo a compreender como funciona a equipa, conhecendo as relações informais que estão estabelecidas dentro da equipa e dentro do departamento, as questões com as quais estão descontentes, etc.

Os dias da semana passaram particularmente devagar, já que nenhuma tarefa me foi designada, embora perguntasse às pessoas se haveria algo em que pudesse ajudar. Posto isto, resolvi explorar um pouco o tipo de documentos que a ANQ tinha disponíveis nas *clusters*<sup>1</sup>, quer a da ANQ, quer a do Departamento de Coordenação e Gestão da Rede de Centros Novas Oportunidades (adiante designado por DCNO). Todos os computadores do piso onde me encontro têm acesso a estas *clusters*, pelo que constituem instrumentos importantes para realizar o trabalho diário no departamento. Nestas *clusters* podemos encontrar todo o tipo de documentação que serve de apoio à maioria das pessoas, principalmente a do DCNO, uma vez que é nesta que podemos encontrar pastas com modelos de ofícios, relatórios de acompanhamento, formação que foi realizada, planos de actividades de anos anteriores bem como o actual, informações internas de várias ordens, entre outros documentos.

Assim, considereei pertinente ver algumas destas pastas para tentar perceber um pouco mais do trabalho que é feito neste departamento, de modo a que possa ir pensando numa questão que gostasse de aprofundar para o meu projecto de estágio. Li e reli várias coisas, nomeadamente o Modelo de Acompanhamento delineado para

---

<sup>1</sup> *Cluster*, ou aglomerado de computadores, é formado por um conjunto de computadores que estão ligados em rede, utilizando um tipo especial de sistema operacional, no qual é possível comunicar em rede.

o ano de 2008-2009, que sofreu algumas alterações relativamente a anos anteriores. Este novo modelo é bastante interessante na medida em que pretende aproximar mais os Centros existentes das diferentes regiões com a realização de sessões de acompanhamento em que juntam alguns centros de uma mesma região para discutir e perceber quais os problemas que enfrentam, partilhar experiências e para que toda a rede nacional de centros seja detentora de um conjunto de orientações/recomendações indutoras da melhora do funcionamento da mesma. Procura-se, então, *“proporcionar momentos de reflexão sobre as práticas de modo a definir estratégias de reorientação, desenvolver mecanismos contínuos de avaliação, bem como analisar/interpretar os indicadores de referência para a qualidade dos Centros Novas Oportunidades”* (Modelo de Acompanhamento 2008-2009, p. 2). Estas sessões de acompanhamento são organizadas pela ANQ, I.P. e contam com a participação do IEFP, das DRE e das delegações regionais do IEFP. Este modelo de acompanhamento suscitou-me muito interesse porque gostaria de conhecer os detalhes deste modelo, nomeadamente como é aplicado, por quem, com que frequência são realizadas sessões, o relatório final que é elaborado relativamente a toda a Rede Nacional de Centros Novas Oportunidades.

Outro dos documentos que me fez ficar ainda mais interessada neste assunto foi o Plano de Actividades da ANQ para o ano corrente. Este documento ajudou-me, antes de mais, a ter uma visão mais alargada do que é feito na ANQ, quais os objectivos para o ano em questão, – nomeadamente os objectivos traçados para cada Unidade Orgânica, entra elas o DCNO – as actividades realizadas, em curso e previstas, entre outros pontos.

Portanto, no DCNO existem três equipas multidisciplinares, com coordenação própria, com competências específicas em três grandes e principais domínios chave da sua missão. A equipa multidisciplinar “Informação, atendimento e acompanhamento” à qual compete conceber e operacionalizar os modelos de informação, de atendimento e de acompanhamento aos Centros Novas Oportunidades, – na qual me encontro inserida – a equipa multidisciplinar “Metodologias e Instrumentos” com a missão de conceber, desenvolver e disponibilizar orientações de trabalho que possibilitem aos Centros Novas Oportunidades a operacionalização de respostas relevantes e de qualidade às necessidades e à procura de qualificação, escolar e profissional, por parte dos adultos, e a equipa multidisciplinar “Formação, certificação e acreditação” com a missão de organizar e gerir o modelo e os processos de formação, de acreditação e de certificação, de entidades e técnicos associados ao desenvolvimento da missão dos Centros Novas Oportunidades.

Para a equipa na qual estou inserida, foram estabelecidos alguns objectivos para este ano 2008, sendo que entre eles, existe a intenção de elaborar os relatórios das 2ª e 3ª fases de acompanhamento aos centros, bem como a avaliação da qualidade das acções de acompanhamento realizadas aos Centros Novas Oportunidades que participaram em reuniões de acompanhamento até Março de 2008. A partir destes objectivos e do que apreendi do Modelo de Acompanhamento, comecei a questionar-me se não seria uma área na qual gostaria de focar o meu trabalho, já que, primeiro de tudo, gostaria de presenciar algumas das sessões de acompanhamento a realizar no futuro, e depois porque as questões da avaliação (assim como a de elaborar relatórios de avaliação) me interessam bastante. Sem saber se seria algo que estaria ao meu alcance, fui falar com a coordenadora da equipa, Dra. Manuela Freire, para lhe expor o meu interesse e saber se haveria algo que pudesse ser, tanto interessante para mim como proveitoso para a equipa, e onde eu pudesse focar o meu estágio. A Dra. Manuela informou-me que os relatórios que foram elaborados estão “presos” num departamento da ANQ para serem aprovados e que não tem conhecimento de quando o serão. Além disso, agora não sabe de quando se voltarão a realizar sessões de acompanhamento, ou algo em que eu possa participar. Isto deixou-me algo triste porque parecia, inicialmente, uma boa aposta para o meu estágio. Julguei que, com o volume de trabalho que a equipa tem na execução de tarefas mais urgentes – que aparecem diariamente e que exigem uma resposta rápida bem como a disponibilidade quase total de toda a equipa para resolver essas questões – que poderia dar um contributo nestas questões dos relatórios de acompanhamento e avaliação da qualidade das sessões de acompanhamento, já que tenho, quer a disponibilidade, quer a motivação para me dedicar a estas questões. No entanto, não é altura para desanimar, já que nos próximos dias poderei encontrar algo que possa gerar o mesmo interesse, quer a mim, quer à equipa, ou até surgir uma sugestão de trabalho por parte da coordenadora.

Houve ainda um momento, nesta conversa com a Dra. Manuela Freire, para saber se haveria alguma tarefa, por pequena que fosse, que pudesse realizar, pelo que me disse que de momento não havia e que por isso pedia desculpas, já que durante a semana toda não teve tempo para me “dar atenção”. Disse-me ainda que ia ver o que poderia fazer, sendo que para a semana seguinte iria tentar designar-me algum trabalho.

Entretanto, houve algo positivo desta semana, já que consegui obter finalmente acesso à pasta de correio electrónico do departamento, pelo que agora posso perceber, em primeira mão, as situações que este enfrenta todos os dias a partir dos e-mails que chegam dos centros e de candidatos dos centros, bem como das

respostas que são dadas pela equipa do DCNO a essas situações. Portanto, o final desta semana foi dedicado à leitura destes e-mails, dos quais já aprendi algumas coisas, designadamente a saber como se deve responder aos diferentes tipos de e-mails, sejam eles de esclarecimento de dúvidas, alteração de determinadas coisas no Centro, etc.

Veremos o que acontece na próxima semana...



## **Diário nº 5**

### **4º Semana (3 a 7 de Novembro de 2008)**

Nesta semana, o trabalho realizado na ANQ foi praticamente nulo, do ponto de vista de produção de material. No início da semana, considerei que deveria ser mais paciente, pelo que me mantive no gabinete a ler/estudar os e-mails que chegam à pasta do CNO diariamente, para que possa ter um contacto mais próximo com os problemas que a equipa se depara.

Entretanto, na 3ª e 4ª feira a coordenadora da equipa não esteve a trabalhar nas instalações da ANQ, uma vez que a sua presença era necessária na acção de formação das equipas técnico-pedagógicas dos Centros a decorrer nas Caldas da Rainha. Deste modo, o que pude fazer foi continuar a ler os e-mails mencionados anteriormente, pelo que confesso que tenho aprendido bastante. Primeiro, porque começo a perceber a dinâmica que se estabelece entre as várias pessoas que trabalham no DCNO (Dep. de Coordenação e Gestão da Rede de Centros Novas Oportunidades) já que, por vezes, as pessoas que estão no gabinete de Apoio Informativo não têm capacidade/conhecimento para responder a determinadas questões, porque são muito específicas e necessitam da ajuda de outra pessoa do departamento que detenha mais conhecimentos acerca dessas situações. Deste modo, existe uma grande cooperação entre todas as pessoas que trabalham neste departamento para que todas as questões colocadas, quer por centros, quer por candidatos, sejam respondidas de forma célere e sem quaisquer erros. Segundo, porque começo a perceber quais questões que têm merecido maior recepção de e-mails por parte dos centros. As questões das transferências, encaminhamentos, desbloqueamentos de determinados candidatos, de esclarecimento de dúvidas quanto ao funcionamento do Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO), ou relativamente a casos específicos de candidatos que merecem os conhecimentos de uma pessoa em particular do departamento, etc., são as que mais aparecem na caixa de correio electrónico do DCNO. Embora a ANQ tenha enviado orientações em Agosto e em Setembro do presente ano a toda a rede nacional de Centros Novas Oportunidades, o facto é que as questões tratadas nessas orientações continuam a ser colocadas ao Centro de Apoio Informativo do departamento (DCNO), merecendo ainda algumas dúvidas por partes das pessoas que trabalham no Centro.

No resto da semana decidi não ir trabalhar para a ANQ e ficar a trabalhar em casa, informando a coordenadora deste facto. Este dia teve algum rendimento, já que

pude adiantar alguns pontos do relatório de estágio, entre eles a caracterização da Agência Nacional para a Qualificação, I.P., e a constituição e funções do Departamento de Coordenação e Gestão da rede de Centros Novas Oportunidades.

## Diário nº 6

5ª Semana (10 a 14 de Novembro de 2008)

É segunda-feira e, como já é hábito, dirigi-me à Agência Nacional para a Qualificação, I.P., (ANQ, I.P.) para mais uma semana de estágio. É certo que os últimos dias na ANQ não têm sido os mais emocionantes, uma vez que não tenho realizado qualquer trabalho directamente relacionado com o trabalho desenvolvido pela equipa do departamento no qual estou integrada. Contudo, a motivação continua a estar presente já que, por um lado, ainda me encontro muito no início do meu estágio pelo que ainda necessito de algum tempo de adaptação e aprendizagem relativamente a todo o trabalho que esta equipa desenvolve diariamente, até porque faz esta semana um mês que iniciei o meu estágio. Por outro lado, tenho oportunidade de ir avançando com alguns temas que pretendo incluir no meu relatório, nomeadamente a caracterização da ANQ e até mesmo alguma fundamentação teórica sobre os pontos que considero mais relevantes para o relatório, neste altura do meu percurso (pelo menos enquanto não tiver uma ideia concreta de qual vai ser o meu projecto de estágio). Assim, foi desta forma que iniciei esta quinta semana na ANQ.

Para fazer a caracterização da ANQ, recorri a diversos que a própria agência disponibiliza online; documentos que estão nas *clusters* do computador a que tenho acesso, como é o caso do Plano de Actividades 2008 que tem aspectos importantes que permitem perceber a constituição da ANQ, bem como do departamento onde me insiro; e até mês mesmo um trabalho que realizei para a disciplina de Educação, Trabalho e Formação Profissional – referentes ao 1º Semestre do 1º ano do 2º Ciclo de estudos – em que o objectivo era elaborar um glossário com os conceitos que considerávamos mais importantes/relevantes para a disciplina, pelo que o conceito da Agência Nacional para a Qualificação era um deles. Desta forma, consegui “poupar”, em certa medida, algum trabalho, uma vez que para a elaboração desse glossário já havia sido necessário alguma *filtragem* de informação. Sei que a caracterização da ANQ, bem como a do departamento onde estou inserida, poderá eventualmente ter de sofrer alterações ou acrescentos, na medida em que poderei aperceber-me, ao longo deste meu estágio, que há aspectos importantes que devem ser referidos neste ponto e que fazem sentido relativamente ao próprio projecto de estágio que irei desenvolver. Tudo o que for fazendo para constar no relatório será, até à sua entrega, um relatório inacabado. Haverá sempre espaço para reformulação.

Quanto à questão dos conceitos teóricos que já decidi incluir no relatório, julgo que não será assim tão fácil encontrar material que me interesse. Primeiro, porque não

existem assim tantos trabalhos realizados que abordem esta área do Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (pelo menos do que pude apurar através da consulta dos trabalhos que estão disponíveis pelas Faculdades da Universidade Clássica de Lisboa). Contudo, penso que os poucos que de facto encontrei já serão de grande ajuda para o meu trabalho. Fundamentalmente, já consigo saber onde vou procurar as referências bibliográficas para o meu relatório e admito que vai ser uma autêntica jornada, na medida em que vou partir da própria bibliografia de todos os documentos que a ANQ me disponibilizou e que já tive oportunidade de estudar, o que constitui um grande desafio em termos de pesquisa para encontrar os livros/trabalhos/documentos referentes a essa bibliografia. Em segundo, porque será difícil seleccionar exactamente aqueles conceitos, teorias, legislação, etc. que farão mais sentido para o meu relatório. Isto deve-se ao facto de me ter apercebido, durante este mês, que o departamento onde estou lida com um verdadeiro “*mundo*” de conhecimentos. Se eu decidisse abordar todos os pontos com os quais a equipa lida todos os dias, eu teria de dedicar o tempo todo na sua identificação e explicação, o que tornaria isso totalmente inviável. Assim, ao longo de todo o meu percurso, terei de ir avaliando quais serão as temáticas que realmente terão pertinência para o meu projecto de estágio, assim como a forma como as vou colocar no relatório.

Voltemos então ao que pude realizar nesta quinta semana na ANQ. Foi-me solicitado que ajudasse um colega de um outro departamento e que precisava de aceder à lista de contactos da rede nacional de Centros Novas Oportunidades. Este colega está encarregado de recolher os testemunhos de pessoas que realizaram o seu processo num Centro Novas Oportunidades e que fazem parte da nova campanha que a ANQ está a promover. Dessa recolha resultaram vários e-mails dos mais variados centros do país, pelo que, em muitos casos, o centro que enviou esses testemunhos não identificou a região de onde esse centro se situa. Deste modo, e uma vez que esse meu colega não tinha acesso à base de dados dos Centros Novas Oportunidades, não conseguia descortinar de onde eram os testemunhos que tinha em sua posse. Para auxiliar este colega, utilizei um documento em ficheiro Access onde está a base de dados actualizada de toda a rede de centros existentes. Desta forma, o colega e eu fomos vendo testemunho a testemunho para encontrar de que zona do país provinha, quer através do endereço electrónico de onde tinha chegado o e-mail referente, quer através do nome da coordenadora do centro. Este ficheiro Access permite a procura, a partir de um pequeno motor de busca, de qualquer palavra no campo, o que facilita em larga escala a tarefa de encontrar a zona onde o centro se situa. Foi uma tarefa bastante simples e que não ocupou muito tempo muito embora a quantidade de e-mails que o colega tinha fosse grande. Não posso afirmar

que tenha aprendido a consultar este ficheiro já que estava já familiarizada com ele, uma vez que já tinha andado a explorá-lo nos meus “tempos livres” na ANQ. No entanto, senti-me bastante bem por ter conseguido ajudar um colega.

Além desta pequena tarefa, tive a curiosidade de perceber como funciona a plataforma que apoia a actividade, quer dos Centros Novas Oportunidades, quer as entidades formadoras (de cursos EFA, por exemplo) e que se intitula de Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (mais conhecido por SIGO). Esta plataforma pretende, através da sua área reservada, oferecer instrumentos de apoio à actividade das entidades promotoras de Centro Novas Oportunidades, nomeadamente, na gestão dos candidatos inscritos e respectivos encaminhamentos, bem como no desenvolvimento de processos de reconhecimento, validação e certificação de competências de nível básico, secundário e de competências profissionais, desde o seu início até à certificação (total ou parcial). Desta forma, e a partir do guia que saiu em Agosto de 2008 com informações úteis para os Centros Novas Oportunidades, bem como o documento “Procedimentos para preenchimento da candidatura técnico-pedagógica no SIGO” (ambos documentos disponibilizados no site da ANQ), pude perceber melhor do que constava no SIGO, como é que a equipa técnico-pedagógica tem de registar as acções que vai realizando com os adultos, e quais as condicionantes relativamente ao preenchimento de algumas secções. Um exemplo destas condicionantes refere-se nomeadamente a algumas alterações que o centro queira fazer em relação ao seu Projecto Estratégico de Intervenção (PEI) no qual é necessário fazer um pedido formalizado e devidamente justificado à ANQ para que esta área fique desbloqueada e a equipa do centro possa reformular.

Para *estudar* estes dois documentos relativamente ao SIGO posso dizer, então, que aprendi várias coisas, principalmente porque conforme ia lendo as orientações apresentadas nos documentos, fui acompanhando com o manuseamento do próprio SIGO. Contudo, neste último, não pude visualizar todos os campos a que os centros têm acesso, uma vez que o nome de utilizador e password que utilizo serve unicamente para as pessoas da ANQ, o que significa que o acesso é diferente em relação ao dos centros.

No final da semana, a coordenadora propôs-me uma tarefa que se inclui num dos objectivos a alcançar para este ano 2008. Esse objectivo baseia-se na avaliação da qualidade e eficiência do serviço prestado pela equipa de “Informação, Atendimento e Acompanhamento” do Dep. de Coordenação e Gestão da Rede de Centros Novas Oportunidades. Para cumprir este objectivo, uma das tarefas consiste em distribuir um questionário a todos os centros para que eles possam dar o seu parecer relativamente à qualidade do serviço que esta equipa presta. Assim, a coordenadora propôs-me que

começasse a construir um questionário que tinha algumas especificidades, tais como: constar de apenas perguntas fechadas, de escala, e direccionadas para determinados pontos que a coordenadora considera fundamentais para colocar aos centros. Estes questionários serão enviados aos centros, pelo que se pede que todas as pessoas que fazem parte da equipa técnico-pedagógica o preencham e enviem depois as suas respostas à ANQ. De acordo com as orientações da coordenadora – que surgiram numa breve conversa bastante elucidativa do que era pretendido – comecei a elaborar algumas questões de acordo com os temas a avaliar, pelo que no último dia da semana já entreguei uma primeira proposta de questionário, tendo já em conta alguns aspectos visuais (de formatação, cores, organização, etc.). Entretanto, vou aguardar o *feedback* da coordenadora no início da próxima semana.

## Diário nº 7

**6ª Semana (17 a 21 de Novembro de 2008)**

Para o início desta semana, estava agendada uma reunião da parte da manhã e que era destinada a todas as pessoas do departamento. A Dra. Francisca Simões (Directora do Departamento) conduziu a reunião e começou por explicar os objectivos da reunião: falar sobre as actividades do departamento que estão agora em curso e quais as actividades a realizar a curto e médio prazo; e sobre a formação realizada sobre o Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências para a vertente Profissional, nomeadamente para apreciação ou dúvidas que sentimos sobre a mesma.

Portanto, a primeira parte da reunião baseou-se no fazer um ponto de situação do trabalho que tem sido feito relativamente ao Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências para a vertente Profissional, particularmente as acções de formação que se realizaram, as que se perspectivam realizar para aqueles que não estiveram presentes nas anteriores; a questão dos kits de avaliação<sup>1</sup> na medida em que não foi possível, até ao momento, entregá-los a todos os centros, já que ainda é necessário validar alguns deles pelo menos até ao fim do ano – os que foram elaborados pelos conceptores dos próprios Centros Novas Oportunidades e por isso encontram-se ainda na ANQ – havendo, no entanto, já 20 kits disponíveis; a formação que se vai realizar na Madeira, sendo que alguns elementos da ANQ irão até lá na medida em que se torna muito difícil os próprios centros suportarem os gastos financeiros para a formação da sua equipa; a questão dos inscritos que tem merecido especial atenção por parte da ANQ, já que existem muitos centros com demasiados inscritos que não realizaram, até ao momento, qualquer actividade no centro. Desta forma, e uma vez que se está a lançar uma nova campanha das Novas Oportunidades, é extremamente importante que os centros informem a ANQ do seu ponto de situação para que esta última avalie toda a informação recebida e consiga dar orientações no sentido de resolver as diversas situações; a informação de que vai haver um Encontro Nacional de Centros de Novas Oportunidades no próximo dia 2 de Dezembro, sendo que estarão abertas as inscrições. Após ouvir esta informação, julguei que seria interessante participar neste encontro, já que vou ter a oportunidade de conhecer várias pessoas dos mais diversos centros de todo o País e vou poder também conhecer melhor o que está a ser feito a nível nacional.

---

<sup>1</sup> Conjunto de instrumentos de avaliação específicos que permitem verificar o domínio que os candidatos têm das competências associadas a uma determinada qualificação.

A Dra. Francisca aproveitou também para dizer que iria participar numa outra reunião, neste dia, para a apresentação do “novo” SIGO (Sistema Integrado de Gestão de Oferta Educativa e Formativa) que pretende entrar numa lógica mais ambiciosa e ter novas funcionalidades: pode seguir o percurso todo de um adulto em particular, mesmo quando já não se encontra no mesmo centro; inserir novas modalidades no SIGO que permitam identificar determinadas situações dos candidatos, etc.

Quanto à apreciação da formação decorrida em Outubro sobre o RVCC Profissional, não foi possível realizar já que o tempo para esta reunião não foi suficiente para se abordarem todos os pontos necessários, pelo que ficou decidido que se marcaria uma nova reunião para toda a equipa do departamento pudesse discutir e partilhar opiniões sobre essa formação.

Nesse mesmo dia, logo após a reunião, duas das colegas da equipa com a qual estou a trabalhar (Georgina Marques e Teresa Gonçalves) pediram-me para ajudá-las com umas listas de formandos relativamente a uma formação que se vai realizar, primeiro em Lisboa (20 e 21 de Novembro) e depois em Viseu (25 e 26 Novembro) e que tem como principal objectivo formar técnicos de acolhimento, diagnóstico e encaminhamento dos centros. Esta formação foi elaborada pela ANQ com articulação do Instituto de Orientação Profissional (IOP) Portanto, queriam – a partir de uma lista já feita em ficheiro Excel – que fizesse 2 tipos de lista: no primeiro constaria uma lista com os nomes dos centros por ordem alfabética e com os nomes dos formandos respectivos a cada centro, e que serviria de Lista de Presenças para quando os formandos chegassem ao local; no segundo, era necessário que os participantes fossem divididos em 4 grupos uma vez que parte do trabalho seria realizada em sala. Assim, foi-me pedido que fizesse essas listas dos grupos de duas formas, em que uma seria para colocar nas portas das salas de modo que as pessoas soubessem para onde se dirigir e outra que estaria em cada sala como lista de presenças.

Confesso que, ao manusear o programa Excel, tive algumas dificuldades em fazer determinadas coisas, uma vez que os meus conhecimentos do programa eram os mais básicos e além disso, as colegas queriam algumas particularidades na apresentação das listas. Assim, tive oportunidade de trabalhar bastante com o programa e descobrir algumas funcionalidades do mesmo com as quais nunca tinha trabalhado. Estas listas – para a formação a realizar em Lisboa – conseguiram ficar prontas apenas na quarta-feira, uma vez que as colegas iam recebendo situações de inscrições e que por isso exigiam reajustamentos das listas. Quanto às de Viseu, ficaram terminadas no dia seguinte já que era necessário fazer algumas actualizações à lista bem como fazer a confirmação de que todos os formandos que se tinham



inscrito estavam realmente na lista (pelo que tive de fazer uma comparação de uma lista mais “antiga” com a lista mais actual)

Finalmente, para terminar a semana – e uma vez que não tinha nenhum trabalho agendado para fazer – resolvi dedicar-me um pouco mais à fundamentação teórica que pretendo utilizar no relatório de estágio, sendo que já iniciei as leituras dos documentos que já tinha escolhido e seleccionei informação dos mesmos.

Aproveitei ainda para preencher um questionário referente à acção de formação sobre o RVCC PRO e que pretende ser um instrumento interno do departamento e que servirá para a equipa fazer uma reflexão da formação a que assistiu (e outros elementos da ANQ – os co-formadores dessa formação – que farão outro tipo de apreciação).

## **Diário nº 8**

### **7ª Semana (24 a 28 de Novembro)**

Esta sétima semana na ANQ não foi muito produtiva uma vez que não consegui estar a 100% presente. Infelizmente, a meteorologia “apanhou-me” de surpresa pelo que fiquei doente e tive de faltar na segunda-feira e terça, sendo que na quarta-feira apenas consegui estar presente da parte da manhã. No entanto, apesar disto, consegui adiantar alguns pontos relativamente à fundamentação teórica para o relatório de estágio e finalmente, consegui falar com a minha coordenadora, Dra. Manuela, que esteve ausente nos últimos dias devido a sucessivas formações (internas e externas). Pediu-me desculpas por ter estado ausente e não me ter entregue logo a tarefa que tinha para mim antes de iniciar essas formações. Assim, a tarefa que me solicitou estava relacionada com os relatórios das 2ª e 3ª fases das visitas de acompanhamento aos Centros Novas Oportunidades, realizadas entre o mês de Abril e o mês de Julho do presente ano. Nestas visitas de acompanhamento, estão sempre presentes pelo menos três pessoas do Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO) – onde estou inserida – pelo que, cada um, após a visita tem um prazo para redigir um pequeno relatório da visita e entregar à Dra. Manuela. A minha função, neste caso, seria verificar, a partir de uma lista que me foi entregue com as datas limite da entrega dos relatórios e as datas efectivas da entrega desses relatórios por parte de cada pessoa, quem se tinha atrasado na entrega dos relatórios ou, pelo contrário, tinha conseguido entregar a horas ou até antes da data limite. Este documento servirá, depois, para a Dra. Manuela fazer uma pequena avaliação de cada pessoa quanto às entregas dos relatórios destas visitas de acompanhamento. A partir desta tarefa apercebi-me que existem algumas pessoas que se atrasam mais frequentemente na entrega do que outros. Será que isso é reflexo de um maior volume de trabalho que algumas pessoas têm dentro do DCNO que faz com que precisem de mais tempo para redigir o relatório? Penso que esta será umas das hipóteses, já que consigo ver, dia após dia, que algumas pessoas dentro do departamento têm de facto muito trabalho e muitas questões para resolver no imediato, fazendo com que esses relatórios das visitas de acompanhamento sofram de alguns atrasos. Estas pessoas, maioritariamente, pertencem à equipa “Informação, Atendimento e Acompanhamento”, que lidam com os mais diversos problemas diariamente e que precisam de ser resolvidos o mais atempadamente possível. Por outro lado, as pessoas que menos se parecem atrasar, ou mesmo até entregar os relatórios bastante tempo antes da data limite, pertencem a outra equipa do

departamento, nomeadamente a equipa “Formação, Certificação e Acreditação”, que lidam também com problemas diários mas que têm outra exigência em termos de resposta, o que faz com que (provavelmente) consigam ter mais algum tempo para redigir o relatório e entregar dentro da data limite.

Entretanto, no âmbito da conversa com a Dra. Manuela, surgiu que a questão dos questionários que elaborei para avaliar a eficácia/eficiência do serviço da sua equipa “Informação, Atendimento e Acompanhamento” (que constitui um dos grandes objectivos a cumprir neste ano de 2008) possa ser acompanhado por mim durante o tempo que estou em estágio. Explicou-me que os questionários precisam de ser aplicados até final deste ano, pelo que as etapas seguintes – recepção das respostas, tratamento e análise dos dados, e redacção do relatório – poderá ser feito no início do próximo ano, 2009. Deste modo, considerei que seria vantajoso para mim, e até bastante interessante, pode acompanhar todo este processo pelo que me ofereci para o fazer. A Dra. Manuela ficou satisfeita por me querer dedicar também a esse objectivo, já que é considerado muito importante cumpri-lo neste momento, e também porque o tratamento dos questionários irá exigir o manuseamento do programa estatístico SPSS uma vez que se tratam de questionários de ordem quantitativa e abarcam uma amostra muito grande.

Para a semana, dia 2 de Dezembro, está agendado um 2º Encontro Nacional de Centros Novas Oportunidades pelo que me inscrevi de imediato, já que considero importante participar numa iniciativa destas da ANQ de forma a compreender a realidade dos centros, uma vez que serão discutidas metas, objectivos, dados estatísticos, e também haverá testemunhos por parte de alguns centros que partilharão a sua experiência com todos os profissionais que estiverem presentes. Neste encontro estarão também todos os profissionais que fazem parte do Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO).

## **Diário nº 9**

### **8ª Semana (2 a 5 de Dezembro)**

Apesar de a semana ter sido um pouco mais curta devido ao feriado nacional no dia 1 de Dezembro (segunda-feira), posso dizer que foi uma semana produtiva. Logo na terça-feira, dia 2 de Dezembro, estive presente no 2º Encontro Nacional de Centros Novas Oportunidades promovido pela Agência Nacional para a Qualificação, realizado no Centro de Congressos de Lisboa e que contou com a presença do Primeiro Ministro, José Sócrates, da Ministra da Educação, Maria de Lurdes Rodrigues, e ainda o Ministro do Trabalho e da Solidariedade Social. Foi, sem dúvida, um espaço de reflexão e discussão, acompanhado em tempo real no ambiente virtual do Second Life, que permitiu uma visão informada, ampla e diversificada do actual campo da educação e formação de adultos em Portugal.

Embora tenha havido alguns atrasos relativamente à programação prevista, julgo que todo o encontro correu bastante bem e teve impacto em todos os presentes, pelo que estiveram presentes mais de 1.300 Directores, Coordenadores e técnicos. De manhã, houve um espaço dedicado à apresentação de alguns dados estatísticos relativamente à evolução e situação actual da rede nacional de centros novas oportunidades, bem como a explicitação de alguns objectivos para o futuro por parte do Presidente da Agência Nacional para a Qualificação; nesta parte da manhã, falou também a Sra. Ministra da Educação, que proferiu algumas palavras sobre toda a Iniciativa Novas Oportunidades e da sua importância para qualificar cada vez mais portugueses uma vez que, como sublinhou, é urgente romper com a situação que o país herdou em termos de níveis de qualificação, enfatizando a existência de 3.500.000 activos com qualificações inferiores ao secundário. Em seguida, o Ministro do Trabalho e da Solidariedade Social referiu-se à importância do envolvimento com entidades parceiras, como as empresas e outros empregadores, que são já hoje actores centrais no sistema de educação-formação, não apenas assegurando o ajustamento das políticas e dos instrumentos de qualificação às necessidades do mercado de trabalho, mas também como agentes mobilizadores da procura das medidas oferecidas no âmbito da Iniciativa Novas Oportunidades, cujas estruturas terão futuro para além do prazo das metas fixadas para 2010. Finalmente, o Sr. Primeiro Ministro partilhou com os participantes a sua confiança e importância deste programa Novas Oportunidades, salientou a importância das equipas que constituem os centros, e ainda a sua coragem na realização do seu trabalho diário. Deu assim, corpo a uma política estratégica e do maior relevo para o governo de Portugal, dada a

prioridade atribuída à qualificação dos portugueses, nomeadamente dos adultos activos, por um lado como condição para o progresso do país e da competitividade da economia e, por outro lado, como instrumento de reposição de uma situação de justiça face a toda uma geração que se viu, em larga medida, afastada da escola mas que se mostra disponível para aprender e, por essa via, promover a sua capacidade de participação numa sociedade moderna e mais justa e numa economia mais competitiva.

Em seguida, houve um painel dedicado ao tema “A Iniciativa Novas Oportunidades: Estratégias para a Qualificação”, no qual participaram 3 pessoas referentes a 3 centros novas oportunidades, que partilharam com os presentes o seu processo de criação do centro e de quais são os seus objectivos para o futuro. Mais à frente, o tema abordado foi “Os Desafios da Gestão e Coordenação dos Centros Novas Oportunidades”, no qual participaram 4 pessoas provenientes de diferentes centros que nos mostraram os desafios que enfrentam, os constrangimentos que querem resolvidos, as oportunidades que aparecem, entre outros aspectos. Com a participação de duas pessoas constituintes de diferentes centros abordaram o tema “A Construção de Portefólios: Dinâmicas, Intervenções e Soluções”, no qual mostraram as potencialidades do instrumento portefólio em todo o processo RVCC. Finalmente, numa última sessão, abordou-se o tema “Percurso de Qualificação: O Catálogo Nacional de Qualificações como Instrumento de Trabalho”, que mereceu a participação de 3 pessoas e que nos ressaltaram a importância do Catálogo Nacional de Qualificações, assim como os benefícios para todo o processo RVCC.

É de referir que a Agência Nacional para a Qualificação considerou o encontro bastante importante pelo que considera, de acordo com os Centros presentes, que é necessário aprofundar, em reuniões de trabalho com maior interactividade, todas as matérias referidas, pelo que a ANQ se comprometeu a iniciar ainda em Dezembro um conjunto de encontro de trabalhos descentralizados por todo o país com os Centros Novas Oportunidades.

Julgo que a intensa participação das equipas dos Centros Novas Oportunidades neste evento confirma a importância que a organização de momentos e espaços de encontro adquirem, para conhecimento, partilha e consolidação das práticas implementadas pelas entidades e agentes de educação e formação, os quais desempenham um papel central na concretização da Iniciativa Novas Oportunidades. Penso que estes encontros conseguem transmitir a todas as pessoas que trabalham em centros que estão todos do mesmo lado e que têm todos os mesmos objectivos, o que pode aumentar a motivação das equipas para uma constante melhoria do serviço que prestam a todos os adultos que aderem à iniciativa.

Ainda nesta semana, consegui finalmente começar a redigir alguma fundamentação teórica relativamente a alguns pontos que já tinha em mente para o relatório e que considero fundamentais para que se perceba qual o papel da ANQ na regulação da rede nacional de centros novas oportunidades e, particularmente, a função do Departamento de Gestão e Coordenação dos Centros Novas Oportunidades (DCNO). Por enquanto, encaro este início de redacção do relatório como algo inacabado, muito embora o texto redigido já tenha conceitos e relações bastante definidas e bastante trabalhadas. Contudo, como disse, é ainda um trabalho inacabado, e por algumas razões muito simples: em primeiro lugar, porque haverá com certeza ainda alguns documentos que ainda não tive oportunidade de conhecer e de estudar, e que podem dar um contributo para a minha reflexão sobre os conceitos teóricos que estão subjacentes a todo o sistema de RVCC e ao trabalho realizado pela ANQ; em segundo lugar, porque ainda tenho muitos meses pela frente de estágio, pelo que tenho tempo para (re)considerar algumas ideias relativamente à fundamentação teórica.

Embora seja um trabalho ainda por acabar e reformular, penso que tenho já um bom ponto de partida para uma boa fundamentação teórica, pelo que considero que algumas das ideias já as posso desenvolver, como é o caso da breve contextualização no que diz respeito às baixas qualificações dos portugueses e que leva Portugal a assumir uma lógica de aprendizagem ao longo da vida e, por isso, a criar e a apostar num Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências. Com isto, vem a criação dos Centros Novas Oportunidades que têm vindo a crescer bastante desde 2001, tendo havido um aumento do número de centros bastante significativo a partir de 2006. Pretendo, então, fazer uma contextualização do que foi acontecendo desde a criação dos Centros RVCC à extensão de toda a rede nacional de Centros Novas Oportunidades para que se compreenda como o papel da ANEFA, depois da DGFV e agora da ANQ tem vindo também a mudar frente a novos desafios. Se eu conseguir reflectir bem sobre todas essas mudanças posso perceber melhor o trabalho realizado pelas equipas do DCNO e, portanto, contribuir mais e melhor para esse trabalho.

E por falar em contribuir para o trabalho do departamento, esta semana auxiliei a coordenadora da equipa na qual estou inserida<sup>1</sup> a rever o documento que tinha feito na semana passada relativamente à entrega dos relatórios das visitas de acompanhamento aos centros novas oportunidades. Com os dados que recolhi e coloquei no quadro que fiz, a Dra. Manuela mostrou-se um pouco preocupada com os

---

<sup>1</sup> Equipa "Informação, Atendimento e Acompanhamento"

números negativos de algumas pessoas do departamento, uma vez que se trata de um objectivo que precisa de ser cumprido – ou seja, além de se querer que todas as pessoas consigam entregar os relatórios dentro dos prazos pretende-se, ainda, este ano, que as pessoas consigam entregar, em média, uma semana antes do prazo – e que, pelos dados tal não acontece em todos os casos. Assim, juntamente com a Dra. Manuela decidimos rever as datas de entrega dos relatórios por parte de todas as pessoas para ver se batiam certo. Com efeito, descobrimos alguns pequenos erros nas datas que estavam inseridas num documento feito pela Dra. Manuela. Contudo, tal não foi suficiente para colocar algumas pessoas acima do patamar negativo, isto é, a cumprir o objectivo. Tal como disse no diário anterior, esta situação deve-se ao facto de algumas pessoas terem um volume de trabalho muito grande que impossibilita a elaboração dos relatórios a tempo e horas. Está claro que para efeitos de cumprimento (ou não) de objectivos a apresentar à direcção, os números podem ter mais impacto do que as possíveis explicações para algumas situações menos positivas, embora sejam consideradas e tidas em conta.

Após esta revisão de datas, a Dra. Manuela propôs-me a elaboração de um quadro, em documento Excel, que seria utilizado pela equipa no preenchimento de dados relativamente ao RVCC Profissional, agora em vigor em alguns Centros Novas Oportunidades. Este documento utilizou, como base, um outro quadro que incluía as saídas profissionais já praticadas pelos centros. Contudo, agora era necessário saber que equipas esses centros tinham disponíveis para a consecução do RVCC Profissional. Exemplo: é preciso conhecer se existem tutores/avaliadores específicos para esta vertente do RVCC e, se os há, quantos. Este documento servirá, assim, como suporte à monitorização dos centros no que diz respeito às equipas do RVCC Profissional.

Finalmente, a Dra. Manuela sugeriu-me algumas pequenas alterações ao questionário que lhe tinha entregue, alterações essas que foram fundamentalmente em relação à escrita. Agora, esta versão do questionário seguirá para a direcção, para que possa ser aprovado, ou não, e depois enviado a toda a rede nacional de centros novas oportunidades até ao final deste ano 2008. À primeira vista, ao visualizarmos o documento onde consta o questionário<sup>2</sup>, poderá parecer-nos bastante redutor e simplista, mas de facto, trata-se de um questionário muito simples, que conta apenas com 14 questões fechadas de tipo escala, pelo que o objectivo baseia-se em obter apenas um feedback, positivo ou negativo, por parte das equipas dos centros novas oportunidades sem que estes desenvolvam muito, ou justifiquem, as suas respostas.

---

<sup>2</sup> Ver questionário no ANEXO X

O que interessa aqui é alcançar números que mostram, ou não, o bom trabalho da equipa do DCNO no apoio aos centros novas oportunidades. Para uma outra vertente, de obter dados qualitativos, ou seja, que nos mostrem quais as críticas que as equipas dos centros fazem ao DCNO, ou até sugestões de melhoria do serviço, etc...isso será um momento que poderá ocorrer, por exemplo, numa visita de acompanhamento da equipa do DCNO aos centros **(REMETER PARA A EXPLICAÇÃO DO QUE SÃO AS VISITAS DE ACOMPANHAMENTO!)**

Entretanto, enquanto aguardo uma resposta por parte da direcção da ANQ, vou tentando adiantar alguns pontos relativos à fundamentação teórica, bem como ajudar e contribuir para o trabalho realizado no departamento sempre que solicitado.



## Diário nº 10

### 9ª Semana (8 a 12 de Dezembro)

Mais uma semana um pouco mais curta devido ao feriado de 8 de Dezembro, contudo isso não implicou que tivesse menos trabalho. Para esta semana, a Dra. Manuela propôs-me, a mim e a uma outra colega da equipa, a Dra. Filomena Guerra, que fizéssemos o ponto de situação relativamente à gestão de inscritos na área de Lisboa. Na primeira quinzena de Outubro a ANQ sentiu necessidade de enviar um ofício a toda a rede nacional de centros novas oportunidades, uma vez que estes não estavam a dar qualquer resposta em relação a alguns inscritos – ou seja, embora já inscritos no centro, muitos adultos ainda não tinham agendado qualquer sessão com o centro após 3 meses da sua inscrição. Isto significa que estavam bastante tempo à espera para começarem o seu processo. Para tentar resolver esta situação, ou pelo menos, não deixar os adultos/candidatos muito tempo à espera de notícias do centro onde se inscreveram, a ANQ enviou então o ofício a pedir aos centros que notificassem todos os adultos inscritos e que ainda não agendaram qualquer sessão para, ou agendar o mais rapidamente possível uma sessão, ou para informar da situação de espera do centro.

Entretanto, todos os centros foram enviando o seu ponto de situação relativamente a esses adultos para a ANQ. E foi a partir destes ficheiros enviados pelos centros que eu e a minha colega realizámos o nosso trabalho. Juntamente com a Dra. Manuela discutimos qual seria a melhor forma de fazer esse ponto de situação para cada centro da região de Lisboa. Concordámos que teríamos de elaborar uma codificação<sup>1</sup> de 1 a 5 para classificar as diversas situações para cada adulto. Entretanto, dividimos os centros pelas duas e começámos a realizar o nosso trabalho. Logo no início surgiram imensas dúvidas porque cada centro redigia a informação das mais diversas formas, pelo que uns utilizavam datas para informar o dia de uma sessão marcada, ou de uma desistência, etc., outros já não as utilizavam o que dificultava a codificação, e outros ainda mostravam situações que não encaixavam em nenhuma categoria. Deste modo, a codificação teve de ser algumas vezes reformulada para poder contemplar todo o tipo de situações. Contudo, embora tenha conseguido codificar a maior parte das situações, ainda sobraram algumas que tive

---

<sup>1</sup> Por exemplo: O número 0 significava que os adultos já tinham agendado uma sessão antes do ofício enviado (ou seja, antes de Outubro); o número 1 significava que se tratavam de falsos inscritos (ou porque desistiram, ou porque o centro não os conseguia contactar, etc); entre outras codificações.

bastante dificuldade para codificar. Assim, para a semana seguinte, conversarei com a Dra. Manuela para discutir qual será a melhor forma de as codificar.

Esta tarefa, embora relativamente simples, foi bastante morosa uma vez que ocupou a semana inteira, já que se tratam de muitos centros a actuar na região de Lisboa (cerca de 100 centros), em que alguns deles têm imensos inscritos (alguns chegam a ter mais de 500, 1000 inscritos sem terem realizado qualquer sessão com o centro). Com isto, consigo agora conhecer melhor os centros que existem na região de Lisboa, bem como descortinar algumas situações menos positivas por parte dos centros, já que alguns continuam repetidamente a ter uma lista de espera enorme de adultos que querem iniciar o processo, e que ficam mais de três meses sem ter qualquer notícia do centro. Por outro lado, apareceram imensas situações de “falsos inscritos”, o que quer dizer muitos desses adultos não mostram qualquer interesse em realizar uma sessão, ficam incontactáveis ou acabam mesmo por desistir. Outra das situações mais frequentes nos centros é a ocorrência de imprevistos (menos horário disponível para o processo, doença, etc.) que provocam uma suspensão no processo, em que muitas vezes fica acordado que o adulto, mal tenha disponibilidade, contacta o centro.

É fácil de perceber então que a iniciativa novas oportunidades, embora possa parecer relativamente simples de realizar, não o é, na medida em que nem sempre os centros têm capacidade de resposta para todos os adultos que querem aderir. E, apesar de existirem cada vez mais centros (mesmo na região de Lisboa) o número de adultos que se inscreve também tem vindo a aumentar exponencialmente nos últimos 2/3 anos. É preciso então gerir muito bem os inscritos e torna-se ainda mais importante a partir de agora, ano 2008, porque foi lançada uma campanha para adesão à iniciativa novas oportunidades e, por isso, os centros têm de ter capacidade de resposta para o possível aumento de inscrições que ocorrerá durante esta campanha.

Ainda esta semana, a Dra. Francisca Simões (directora do departamento) pediu ajuda a alguns membros das equipas dos departamentos que eventualmente não tivessem “as mãos cheias de trabalho” para organizar umas pastas que seriam entregues no dia seguinte às pessoas de alguns centros que participariam numa reunião a realizar da parte da manhã. Esta organização incluía a colocação de determinados documentos em todas as pastas, a numeração das pastas, e a ordenação das mesmas por números. Assim, perto do fim da tarde, juntei-me às pessoas que estavam a tratar dessa organização das pastas. Estavam cerca de 5 pessoas a tratar disso, pelo que era necessário colocar um número de cada pasta a partir de uma lista já feita previamente com os números destinados a cada centro. Foi,

de facto, um momento um pouco confuso porque estavam todos a tentar fazer o mesmo e, por vezes, houve alguns problemas técnicos (como, por exemplo, não haver alguns autocolantes com os números). Por ser fim da tarde, e serem imensas as pastas que era necessário organizar, algum nervosismo e stress estava presente uma vez que todas as pastas teriam de estar prontas até ao final do dia. No entanto, apesar disto, gerou-se um bom ambiente entre todos nós que teve direito a alguns risos e conversas engraçadas. Todos conseguimos ter as pastas todas organizadas até ao final da tarde, já que todos nos conseguimos organizar, entre nós, bastante bem. Foi uma tarefa que, embora não muito enriquecedora do ponto de vista de novos conhecimentos ou novas competências, permitiu-me desenvolver a minha relação com as pessoas da equipa, pelo que pude aproximar-me um pouco mais da equipa e sentir-me parte dela.

Para a semana, pretendo dedicar-me maioritariamente à elaboração do meu pré-projecto de estágio, uma vez que até dia 5 de Janeiro de 2009 terei de o entregar aos orientadores de estágio. Até ao momento, tenho alguns objectivos definidos e algumas ideias do que pretendo aprofundar mais, bem como as actividades em que gostaria de participar. Assim, terei de definir muito bem as minhas ideias, consolidar alguns conhecimentos e elaborar um bom pré-projecto que atenda aos meus interesses e às necessidades do departamento onde estou inserida.

## **Diário nº 11**

### **10ª Semana (15 a 19 de Dezembro)**

Ao contrário do que tinha planeado para esta semana, ou seja, dedicar-me maioritariamente à elaboração do meu pré-projecto, esta semana foi bastante cansativa no que diz respeito à tarefa que tive de conduzir. Tal como referi no diário anterior, é necessário que o DCNO dedique uma atenção especial à forma como os centros gerem os seus inscritos relativamente às acções/sessões que realizam (ou não realizam) com os adultos/candidatos. E, se na semana passada consegui terminar a tarefa relativamente à gestão de inscritos dos centros da região de Lisboa, esta semana já tinha dados suficientes para fazer o mesmo em relação à região do Centro e à região do Alentejo e Algarve. É preciso notar que existem 456 centros em todo o país neste momento, em que cada um tem o seu número de inscritos que não realizaram qualquer acção/sessão após três meses da sua inscrição, de modo que esta tarefa foi bastante morosa. Esta tarefa dar-me-á mais uma oportunidade de analisar como é que o DCNO, particularmente a equipa onde estou inserida – Informação, Atendimento e Acompanhamento – consegue gerir e coordenar este tipo de actividades de todos os centros que existem no momento, e perceber como é que de facto continuam a existir tantas pessoas à espera de conseguirem realizar uma sessão quando o número de centros continua a aumentar a cada ano que passa. E uma vez que se trata de um ponto que esta equipa tem de dar bastante atenção, e já que vai exigir de mim um tempo considerável de trabalho, penso que poderei eu própria dar mais atenção à matéria e incluí-la no meu projecto de estágio como uma questão importante a analisar, juntamente com a questão relativa à forma como os centros apreciam o trabalho que esta equipa do DCNO realiza com os mesmos, ou seja, perceber até que ponto os centros consideram o serviço do DCNO eficaz para os problemas e necessidades constantes dos centros (através da distribuição de pequenos questionários a cada centro, a ser preenchido pelos membros das equipas técnico-pedagógicas de cada um deles, como já havia referido num dos diários).

Nesta altura do meu estágio, começo a perceber que para a elaboração de um projecto de estágio que esteja relacionado com o trabalho realizado com esta equipa do DCNO não é de todo fácil. Durante todas estas semanas, tenho tentado entender o que as pessoas realmente fazem de concreto para acompanhar os centros e percebo que é um trabalho bastante exigente, porque já havia constatado, é um trabalho que tem de dar respostas muito imediatas e muito rigorosas, o que acarreta uma necessidade de um conhecimento muito aprofundado sobre a realidade dos centros e do trabalho que cada um vai desenvolvendo, bem como sobre como esse trabalho

coincide com a forma desejada de funcionamento de um centro novas oportunidades. E um trabalho desta natureza não facilita a elaboração de um projecto que incida num ponto específico, mas sim em vários pontos que, no fim, fazem todos parte do mesmo trabalho e do mesmo objectivo, que é dar o melhor acompanhamento aos centros, informá-los sobre todas as pequenas e grandes mudanças que possam ocorrer relativamente ao seu funcionamento, e atendê-los sempre que sintam necessidade de resolver qualquer situação/problema.

No início do meu estágio tinha surgido o interesse de acompanhar as visitas de acompanhamento aos centros e debruçar-me sobre esse assunto mas uma vez que, pelo menos, até ao início do próximo ano não está agendada qualquer visita aos centros por parte da equipa, essa ideia torna-se pouco exequível para um projecto de estágio. Deste modo, e depois de manifestar a minha dificuldade em encontrar algo que servisse o interesse de ambas as partes no âmbito desta equipa do DCNO, a Dra. Manuela explicou-me que de facto era difícil limitar-me a apenas um ponto e sugeriu-me que me dedicasse a mais do um, para tomar melhor partido do trabalho que a equipa faz diariamente para acompanhar os centros.

Portanto, e já que sou mais uma pessoa a colaborar com esta equipa, porque não realizar um projecto que inclua várias questões diferentes e simples mas que podem trazer um bom contributo para o trabalho desta equipa? O que me interessa mesmo, neste momento, é ajudá-los com tudo o que puder porque sei que o volume de trabalho é imenso e que, por vezes, algumas coisas têm de ser deixadas um pouco para trás. E considero que estas coisas têm de ser feitas e analisadas para que todos os centros funcionem e trabalhem em consonância com os objectivos estabelecidos para esta iniciativa novas oportunidades.

Assim, pensei para o meu projecto e como pergunta de partida o seguinte: Será que os Centros Novas Oportunidades estão preparados para lidar com os constantes novos desafios que lhes vão sendo colocados? Ou seja, o que pretendo saber é se, de facto, os centros e as suas equipas estão realmente habilitadas e preparadas para lidar com a exigência e rigor que lhes é pedida pelas entidades que colocaram a Iniciativa Novas Oportunidades como um factor essencial para o aumento das qualificações dos portugueses. É depositada grande esperança nesta iniciativa, e é por isso que o número de centros e de adultos a quererem aderir tem vindo a aumentar exponencialmente. Mas este crescimento tão notório e tão rápido poderá criar algumas lacunas que não permitem um rigor e qualidade desejadas principalmente porque nesta altura se coloca uma grande desafio, que é o RVCC Profissional, que traz novas técnicas, novos referenciais, novas metodologias, e muitos novos inscritos. E para manter um rigor e qualidade no trabalho dos centros, a

ANQ tem um papel fundamental na gestão e coordenação da rede nacional de centros. Por esse motivo, gostaria de utilizar o ponto de vista da ANQ para obter dados de forma a responder à pergunta de partida. São as equipas do DCNO que estão mais próximas da realidade dos centros e, por isso, elas serão as melhores fontes de informação para responder a este tipo de pergunta.

Ainda dentro do meu projecto surgiu mais uma questão interessante que vale a pena referir e que diz respeito à implementação do RVCC Profissional em mais centros, já que esta vertente de qualificação só estava ainda disponível em poucos centros de forma experimental. Com esta implementação e alargamento da oferta de saídas profissionais aos adultos que pretendem ver as suas competências profissionais reconhecidas, o desafio aos centros que oferecem este tipo de qualificação é ainda maior. Primeiro, porque é necessário que estes centros possuem pessoas qualificadas para as saídas profissionais a que se candidataram e, segundo, porque de acordo com as normas estabelecidas, os centros têm de ter um número específico de pessoas para cada função conforme o patamar em que se encontram. Este patamar está relacionado com a sua candidatura ao financiamento do POPH (Programa Operacional do Potencial Humano). A concepção do documento que seria utilizado para conhecer os elementos que cada centro tem e que estão qualificados para a vertente do RVCC Profissional havia sido feito por mim, a pedido da Dra. Manuela, no início do mês de Dezembro (ver diário nº 9).

Com estes três pontos referidos anteriormente – ou seja, a gestão de inscritos, a constituição das equipas com qualificações para a vertente de RVCC Profissional, e os questionários de satisfação dos centros com o serviço prestado do DCNO – consigo ter um ponto de partida para obter dados que possam dar algum tipo de resposta à questão lançada acima. Terei de considerar outras fontes de informação, como alguns documentos que a ANQ vai elaborando (relatórios, etc.); e-mails que vão chegando ao CAI (Centro de Apoio Informativo) com situações/problemas, – que me podem ajudar a entender o que é solicitado ao DCNO, quais as situações mais frequentes, por que problemas e desafios estão a enfrentar, etc. – ou mesmo a partir de algumas conversas informais que vou tendo com algumas pessoas que trabalham no CAI; o SIGO (Sistema Integrado de Gestão da Oferta Educativa e Formativa); entre outras possíveis fontes que terei de considerar e ponderar juntamente com a Dra. Manuela Freire para saber até que ponto poderão ser exequíveis ou não. Para já, terei de analisar e alinhar muito bem esta ideia para o meu projecto e ver se realmente faz sentido, nesta altura, colocar este tipo de questão de partida. Veremos...

## **Diário nº 12**

### **11ª Semana (5 a 9 de Janeiro)**

Desde dia 19 de Dezembro de 2008 que optei por não ir até à ANQ, pelo que apenas voltei no dia 5 de Janeiro de 2009. Optei por tirar alguns dias para descansar e para me concentrar na redacção do pré-projecto, já que tinha apenas algumas ideias que ainda precisavam de ser alinhavadas.

De volta à ANQ, deparei-me com um ambiente bastante acolhedor já que todas as pessoas do departamento andaram, pela manhã, de gabinete em gabinete, a desejar um Bom Ano a todos, a perguntar como tinha sido o Natal, etc. Isso deu-me mais ânimo para começar o meu dia. Tal como terminei a 10ª semana, comecei esta com a questão da gestão de inscritos. É de facto uma tarefa que me está a ocupar imenso tempo (e até energia) mas que me tem dado algumas informações importantes que me permitem conhecer algumas diferenças na gestão de inscritos que se pratica nas diversas regiões – Lisboa, Centro, Norte, e Alentejo e Algarve – pelo que até agora, me tenho apercebido que é na região de Lisboa que se tem verificado que existe um número muito maior de candidatos que estão no estado “inscrito” e que ainda não realizaram qualquer sessão com a equipa dos Centros. No entanto, é preciso não olhar para estes valores apenas como números estatísticos, porque há que ter em consideração vários aspectos como o número de inscritos, no total, têm os centros, – já que existem centros que têm um maior fluxo de inscrições do que outros – que muitas vezes o facto de não se realizarem qualquer sessão é da responsabilidade do adulto já que aparecem muitos casos em que o adulto se mostra indisponível, pouco interessado, que falta às sessões marcadas, etc. Portanto, todos os dados podem, de facto, ajudar-nos a conhecer a forma como os centros têm gerido os seus inscritos e acompanhado o processo de cada um, mas é preciso ler esses dados com muita atenção e analisar devidamente as razões que estão subjacentes à falta de realização de sessões com esses adultos.

No que respeita a esta tarefa, a minha ideia inicial era a de codificar cada situação de cada adulto inscrito para toda a rede nacional de centros novas oportunidades e, depois a partir dessa codificação, analisar todos os dados de forma a realizar-se um pequeno estudo estatístico por frequência que me pudesse dizer quais as regiões que têm maior número de inscritos sem terem realizado nenhuma sessão no espaço de três meses, quais as situações mais frequentes que justificam a ausência de realização de sessões, entre outros dados. No entanto, a Dra. Manuela informou-me que após a codificação, far-se-á uma junção de todos os dados num

único documento e este último será entregue à Directora do Departamento, Dra. Francisca, que depois decidirá como serão tratados os dados. Desta forma, não sei se me será possível realizar um pequeno estudo estatístico que possa incluir no meu projecto, e que me ajude a responder à questão de partida. Além desta questão que precisa de ser revista no meu pré-projecto, existem outras que terão de ser bem ponderadas já que, de momento, não me sinto ainda muito satisfeita com o meu pré-projecto, já que me parece que coloquei uma questão de partida demasiado ambiciosa e importante pelo que não conseguirei obter dados suficientes que me possam responder, com rigor, a essa questão apenas a partir do ponto de vista da ANQ e sem ter várias dimensões para analisar, restringindo-me a apenas a três (gestão de inscritos, constituição da equipa técnico-pedagógica dos centros para a implementação do RVCC Profissional, e questionário de avaliação do serviço do DCNO por parte das equipas dos centros novas oportunidades). Por outro lado, tratam-se de três tarefas que me vão ocupar imenso tempo, cada uma, pelo que não tenho a certeza se conseguirei realizá-las todas e de forma a elaborar algumas conclusões que me permitam dizer se os centros novas oportunidades estão ou não preparados para lidar e enfrentar os constantes novos desafios que lhes são lançados. Só a tarefa relativa aos questionários levará muito tempo a ser analisada, uma vez que se tratam de cerca de 460 centros a nível nacional, sendo que este será respondido pelo coordenador ou director do centro em questão, no que se refere às 17 questões do questionário. Penso que devo focar o meu projecto nesta terceira tarefa, sem no entanto descuidar nas outras duas (que não vão merecer uma análise mais aprofundada), tentando um equilíbrio entre as três de forma a conseguir retirar algumas conclusões da junção dos dados obtidos.

E ainda em relação aos questionários, esta questão está quase resolvida. No início desta semana, finalmente veio o parecer da direcção da ANQ sobre a elaboração do questionário, pelo que mereceu algumas pequenas alterações e algumas perguntas acrescentadas. Imediatamente procedi a essas alterações, e de seguida, elaborei um pequeno texto a incluir no corpo do e-mail que será enviado a todos os centros e que explica os propósitos do questionário, solicitando a colaboração por parte do centro. Depois destes detalhes estarem concluídos, poderei então, finalmente, enviar o questionário a toda a rede nacional de centros novas oportunidades. Para a semana, espero ter a autorização da direcção e da Dra. Manuela para enviar os questionários para que comece a receber as respostas o mais rápido possível.



## **Diário nº 13**

### **12ª Semana (12 a 16 de Janeiro)**

Logo na segunda-feira, dia 12 de Janeiro, fui informada de que os questionários tinham sido enviados a toda a rede nacional de centros novas oportunidades pela equipa de Organização e Gestão da Informação (OGI). Uma vez que foi solicitado aos centros que enviassem os questionários respondidos até dia 20 de Janeiro, julguei que a maioria dos centros se poderia atrasar no seu envio ao DCNO, já que os centros têm geralmente um volume de trabalho significativo. No entanto, e para minha surpresa, logo na segunda-feira começámos a receber algumas respostas, e até ao fim da semana, conseguimos obter muitas mais respostas, o que me deixou muito contente, visto que assim poderei começar a preparar os questionários, numerando-os, para criar uma base de dados em SPSS. Esta análise estatística irá incidir, fundamentalmente, numa Estatística Univariada, o que significa que o que se pretende é uma análise descritiva, que irá incidir fundamentalmente, neste caso, no cálculo das frequências absolutas e relativas de cada variável. Uma vez que não tenho em minha posse o programa SPSS, perguntei a uma das colegas do departamento como poderia ter acesso ao programa no meu computador, pelo que imediatamente a colega fez um pedido à equipa de informática para instalar o programa no meu computador na ANQ.

Além destes aspectos da análise aos questionários estarem em bom caminho, esta semana foi muito dedicada à tarefa da gestão de inscritos, uma vez que quero terminá-la o mais rapidamente possível – e tentar saber o que é que o departamento pretende fazer com aqueles dados – já que o meu objectivo é dedicar mais tempo e atenção à análise dos questionários. Posso afirmar que a tarefa que, para já, me foi proposta relativamente à gestão de inscritos foi terminada quase no final desta semana, pelo que me encontro de momento a juntar todos os dados de cada centro num documento único para cada região para que seja, depois, mais fácil analisar esses dados. Desta forma, e depois de criado este documento único para cada região, utilizarei novamente o programa estatístico SPSS para cumprir os objectivos que estabeleci para esta tarefa, sendo estes: saber se existem, actualmente, muitos centros com vários inscritos à espera de realizarem uma sessão; conhecer a diferença do número de inscritos sem sessão agendada entre as quatro regiões definidas (Lisboa, Norte, Centro, e Alentejo e Algarve); e conhecer quais as situações mais frequentes que explicam o facto de não se ter agendado sessão com o adulto.

Perto do final desta semana, circulou um e-mail pelo departamento onde estou inserida (DCNO) que pretendia convidar todos aqueles interessados em frequentar uma acção de formação que se iria realizar na parte da manhã do dia 22 de Janeiro na

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa destinada aos Profissionais RVC dos Centros Novas Oportunidades, e que terá como temática “Construção de Projectos de Vida no Processo RVCC” – relacionada com a divulgação de um documento produzido pelo IOP (Instituto de Orientação Profissional) em 2007 (Orientação Vocacional nos CNO) bem como a elaboração do Plano de Desenvolvimento Pessoal (PDP). Tendo em conta que será um bom contributo para a minha formação pessoal e profissional, tomei a decisão de participar nesta acção de formação.

## **Diário nº 14**

### **13ª Semana (19 a 24 de Janeiro)**

Durante esta 13ª semana tive a oportunidade de dedicar algum tempo aos questionários, pelo que fui recebendo bastantes respostas por parte dos centros tendo conseguido já cerca de 250 questionários respondidos o que, num universo de 450 centros novas oportunidades, já se considera uma amostra bastante razoável para se conseguir obter resultados significativos e que ajudem a perceber a forma como as equipas dos centros novas oportunidades vêem e avaliam o trabalho realizado pela equipa Informação, Atendimento e Acompanhamento do DCNO. Após ter feito a codificação dos questionários para facilitar a inserção de dados no SPSS, decidi definir já todas as variáveis que vão ser analisadas. Ao todo, foram definidas 19 variáveis, em que cada uma corresponde a uma pergunta. Contudo, apesar de já ter realizado os primeiros passos para poder começar a inserir dados no SPSS, ainda não consegui que o programa fosse instalado no meu computador, pelo que terei de voltar a pedir a sua instalação para que não me atrase muito com a realização do meu projecto. Este programa SPSS é fundamental para a análise de muitos dos dados que considere pertinentes para responder à questão de partida do meu projecto, sejam eles referentes aos questionários, ou referentes aos dados obtidos na actividade da gestão de inscritos. Uma das minhas preocupações, de momento, prende-se com a própria utilização e manuseamento do programa, já que a última vez que tive oportunidade de trabalhar com o SPSS este encontrava-se na versão 13.0, o que é uma versão bastante anterior à actual (17.0). Desta forma, e já que existem actualizações e alterações na nova versão do SPSS, terei de dedicar algum tempo a explorar novamente o programa para que possa, de forma mais fácil, poder realizar todo o trabalho estatístico. Contudo, conto com o apoio das minhas colegas do departamento caso precise de ajuda, uma vez que existe pelo menos uma pessoa que sabe manusear muito bem o programa.

Enquanto aguardo a instalação do SPSS, e enquanto ainda vou recebendo respostas aos questionários, poderei adiantar outras actividades incluídas no meu projecto. Assim, durante esta semana, fiz a selecção de alguns documentos que pretendo analisar tais como: as análises SWOT<sup>1</sup>, das quais selecionei 50 ao acaso e que são análises referentes aos anos 2007 e 2008; os relatórios de acompanhamento elaborados pela ANQ, dos quais também selecionei apenas 10 das mais recentes, uma vez que não estão disponíveis ainda muitos dos relatórios produzidos durante o

---

<sup>1</sup> Exercício feito pelas equipas dos centros novas oportunidades (em brainstorming) aquando da visita/acção de acompanhamento realizada pela ANQ.

ano de 2008, sendo que a grande maioria é referente ao ano de 2007; finalmente, selecionei 50 relatórios de actividades ao acaso produzidos pelos centros novas oportunidades e que correspondem ao ano de 2007. De referir que a minha opção por seleccionar documentos ao acaso e de estes não ultrapassarem uma amostra de 50 tem uma razão de ser já que, em primeiro lugar, seria impossível ter a oportunidade de analisar todos estes documentos para todo o universo de centros novas oportunidades (que são, de momento, 456 centros) e julgo que 50 constitui um número razoável para obter alguns resultados significativos e que me ajudem na análise de outros dados das restantes actividades. Em segundo lugar, julgo que o facto de seleccionar esses documentos ao acaso – sem ter consideração a região onde se encontra o centro, ou mesmo a dimensão desse centro (equipa, número de inscritos, etc.) – é a melhor forma para conservar a validade dos dados, pelo que considero que deste modo, poderei obter dados que ajudam a responder a várias questões e que não contaminam as minhas conclusões, já que pretendo obter resultados que possa generalizar a toda a rede nacional de centros novas oportunidades e não realizar um estudo de caso relativo a apenas um pequeno universo de centros específicos.

Tendo em conta o ponto de situação actual do meu projecto, pretendo para a semana começar já a analisar alguns destes documentos que acabei de referir, de forma a poder tirar já algumas notas. Mas se entretanto conseguir que me instalem o SPSS, irei imediatamente iniciar a criação da base de dados e começar a trabalhar com ela.

Ainda nesta semana, e como havia mencionado no diário anterior, frequentei a acção de formação cujo tema foi “Construção de Projectos de Vida no Processo RVCC” – relacionada com a divulgação de um documento produzido pelo IOP (Instituto de Orientação Profissional) em 2007 (Orientação Vocacional nos CNO) bem como a elaboração do Plano de Desenvolvimento Pessoal (PDP). Esta sessão teve como objectivos: sensibilizar os técnicos para a importância de promover a aprendizagem ao longo da vida no âmbito dos Processos de RVCC; e dar a conhecer metodologias e instrumentos que facilitem a construção de um projecto vocacional.

Na primeira parte desta acção de formação, abordou-se a divulgação do documento *“Instrumentos de Apoio à Construção de um Projecto Vocacional nos Centros Novas Oportunidades”*, que apresenta e integra um conjunto de instrumentos que permitem aos profissionais dos Centros Novas Oportunidades trabalhar com os adultos, numa fase posterior ao processo de RVCC, o seu desenvolvimento vocacional. Em concreto, estes instrumentos podem ser úteis na fase respeitante à elaboração do Plano de Desenvolvimento Pessoal (PDP) de cada adulto, permitindo definir caminhos que tornem mais significativa a qualificação adquirida através do

processo desenvolvido no Centro Novas Oportunidades, numa lógica de consolidação da aprendizagem ao longo da vida. Esta primeira sessão foi apresentada pelas oradoras Isabel do Vale e Conceição Soares, do IOP (Instituto de Orientação Profissional), e que foram as principais produtoras do documento. Tratou-se de uma sessão essencialmente teórica, que explicava os fundamentos que levaram à criação deste documento e da sua potencialidade no trabalho realizado pelas equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades.

Na segunda parte desta acção de formação, foi apresentado o tema “Aprendizagem ao longo da vida: O Plano de Desenvolvimento Pessoal”, que explicou em detalhe o que constituía documento que é produzido no final de cada processo RVCC, que projecta os objectivos futuros do adulto no contexto profissional e de formação. Esta sessão foi apresentada pelas oradoras Maryline de Almeida e Paula Candeias, também do IOP (Instituto de Orientação Profissional). Tratou-se de uma sessão fundamentalmente explicativa do que significa construir um Plano de Desenvolvimento Pessoal e qual é o papel dos profissionais do centro nessa elaboração. Foram apresentados vários exemplos de PDP's que, a meu ver, constituíram um ponto fundamental nesta sessão, na medida em que existe, entre as equipas dos centros, muitas dúvidas e discussões relativamente à sua construção e elaboração. Penso que estes casos reais apresentados foram realmente elucidativos da forma como poderá ser um PDP de um adulto com os mais diversos percursos e objectivos. No final da manhã, houve ainda um espaço dedicado à colocação de dúvidas, e que contou com a colaboração de duas colegas do DCNO.

## **Diário nº 15**

### **14ª Semana (26 a 30 de Janeiro)**

Logo no início desta semana, tive sucesso com a instalação do programa SPSS. Uma colega do núcleo de informática trouxe-me um portátil que contém o SPSS, versão 11.5, pelo que me teve a dar alguns conselhos para o manuseamento do computador uma vez que já é um pouco antigo.

A minha preocupação inicial de não conseguir manusear a versão mais recente do SPSS (versão 17.0) desvaneceu-se porque, com uma versão mais próxima daquela com que tive oportunidade de trabalhar durante os primeiros anos da minha licenciatura, não terei quaisquer dificuldades em criar bases de dados, criar gráficos específicos (de frequências, etc.).

Apesar de ajudar o meu trabalho por ser uma versão mais antiga e mais familiar, este trabalho não foi de todo fácil. Em primeiro lugar, tive algum tempo para conseguir definir devidamente as variáveis, embora fosse relativamente fácil uma vez que por se tratar de um questionário de perguntas fechadas, a sua definição é mais simples. Contudo, ao criar a base de dados e começar a inseri-los, apercebi-me que algumas variáveis teriam de ser alteradas já que não me permitia inserir dados diferentes para uma mesma variável. Um exemplo disso diz respeito à questão 2.1.1 referente ao Tema 2 – Orientações emitidas pela ANQ, I.P., e que pedia ao inquirido que ordenasse as três orientações que considerava mais importantes e que a ANQ tinha emitido durante o ano de 2008. Se apenas criarmos uma variável para esta questão, não conseguimos de forma alguma inserir os dados porque as orientações são muitas e não conseguimos saber qual a ordem que o inquirido dá a essas orientações se colocarmos apenas um valor que corresponda ao “sim” (que colocou essa orientação como importante) ou “não” (que, por outro lado, não colocou essa orientação como importante). Não sabendo como haveria de recodificar a variável ou criar novas variáveis, socorri-me da orientadora da faculdade para me auxiliar, até porque está acostumada a manusear o SPSS para diversos projectos de investigação. Após a conversa e a explicação das minhas dúvidas, a professora apresentou-me algumas alternativas para a (re)definição das variáveis. Desta forma, e depois de reflectir sobre a melhor opção para este caso em particular, resolvi criar três variáveis diferentes para esta questão 2.1.1, que correspondem às três orientações que consideram mais importantes. Assim, a primeira destas variáveis refere-se à primeira posição da orientação, ou seja, aquela que os centros consideram a primeira mais importante. E o mesmo acontece com as outras duas variáveis. O mesmo tipo de processo de reformulação das variáveis ocorreu relativamente à questão da mesma

natureza, 2.4. Outra das situações que me apareceu foi a de os respondentes colocarem mais de uma resposta na mesma questão, o que me “obrigou” (de certa forma) a desdobrar a variável em 3/4 variáveis, tendo de codificar os valores para o “sim” e para o “não”, invés de codificar valores para a opção escolhida. Finalmente, numa altura posterior, deparei-me com muitas questões que não tinham qualquer resposta e, apesar de haver uma opção de assinalar o “não sabe/não responde”, optei por criar outro código (dito *value* no programa estatístico) para mostrar diferença de frequência daqueles que realmente assinalaram o “não sabe/não responde” e daqueles que não assinalaram nada. Desta forma, conseguia ter todos os campos preenchidos sem haver a possibilidade de acontecer algum erro.

E por falar em erro...depois de inserir alguns dados referentes aos 306 questionários respondidos, experimentei fazer a descrição das frequências para verificar os dados estavam bem inseridos e se faziam sentido os valores dos gráficos que daí resultavam. Com estes gráficos, dei conta de que alguns valores ou tinham sido mal colocados (ou seja, não havia sequer aquele *value* para aquela questão) ou então que faltava inserir um valor em determinado campo. Esta última hipótese justifica o facto de ter escolhido – como foi dito anteriormente – criar um *value* para aqueles que não assinalaram qualquer resposta. Caso não o tivesse feito, não poderia assinalar nada no campo e não saberia da existência de alguns campos que não tinham sido preenchidos e que deveriam ter um *value*.

A atribuição de *values* permite ao investigador inserir os dados de uma forma muito mais simples e fácil. Desta forma, de temos seis (6) possíveis respostas que podemos assinalar, temos de criar 1 *value* para cada uma dessas respostas, em que cada *value* corresponde a 1 número. Assim, o algarismo 1 significa que o inquirido respondeu a primeira opção para a pergunta X, e assim sucessivamente. Isto tudo para, quando se colocar na base de dados, se poder inserir apenas o número correspondente à resposta que foi assinalada.

Para a semana seguinte, está agendada logo para 2ª feira uma sessão de formação/informação sobre o novo SIGO (Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa – plataforma informática destinada ao registo de actividades dos Centros Novas Oportunidades e regulação destas por parte dos órgãos responsáveis da ANQ, I.P.). Esta plataforma sofreu algumas alterações para que se pudesse resolver algumas lacunas existentes e, por este motivo, era necessário que estas alterações fossem comunicadas numa sessão às equipas do Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO). Assim, a

directora dividiu as equipas pela manhã e pela tarde. Eu fiquei de frequentar a sessão da tarde, pela 14h30 e que terá sensivelmente a duração de 2 horas no total.

Ao mesmo tempo que as equipas deste departamento terão esta sessão de formação/informação, também as equipas dos Centros Novas Oportunidades terão acesso, já na 2ª feira ao novo SIGO e, portanto, terão também direito a uma sessão de esclarecimento das alterações efectuadas.



## **Diário nº 16**

### **15ª Semana (2 a 6 de Fevereiro)**

Para iniciar esta semana na ANQ, I.P., continuei a dedicar-me à inserção de dados no programa SPSS relativamente aos questionários, tendo conseguido terminar esta parte a meio da semana. Depois, era altura de apresentar os resultados obtidos no questionário, em tabelas e gráficos de frequências. Quanto aos gráficos escolhidos, optei por criar gráficos circulares por serem de fácil leitura e, a meu ver, a melhor opção para a descrição dos resultados deste questionário. Contudo, para alguns dados, foram criados gráficos de barras, uma vez que se tratavam de respostas muito longas para dispor em gráficos circulares e porque ficam melhor identificados num gráfico clássico de barras. Após a criação das tabelas e dos gráficos, enviei o documento para a coordenadora da minha equipa para podermos discutir os resultados e melhor forma de trabalhar esses resultados.

Como mencionei no diário anterior, na 2ª feira iria ter uma pequena sessão de formação/informação acerca do novo SIGO (Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa) que sofreu alterações e melhorias. Esta sessão era destinada a todos os profissionais do DCNO e dividiu-se em duas partes, uns iriam de manhã e outros de tarde (pelo que fiquei no grupo da tarde). No entanto, e uma vez que houve alguns problemas com o grupo da manhã, nomeadamente com os computadores e a Internet, adiou-se o grupo da tarde para o dia seguinte de manhã. Assim, na 3ª feira de manhã, dirigi-me ao 4º piso para assistir a esta sessão de formação. No dia anterior, tive oportunidade de consultar o documento que havia sido enviado a todos os pertencentes ao departamento, onde constavam as alterações que tinham sido realizadas na plataforma informática SIGO, o que me ajudou a acompanhar melhor a sessão de formação/informação. As alterações efectuadas resultaram de um trabalho conjunto dos profissionais responsáveis pela elaboração e gestão do SIGO com as equipas de Centros Novas Oportunidades. Neste diário, não farei qualquer referência às modificações concretas que o SIGO sofreu porque não julgo que seja pertinente fazer uma descrição dessas alterações. Porém, importa referir que as alterações que foram feitas fazem, a meu ver, todo o sentido pelo que simplificaram em larga medida muitas das etapas de preenchimento de dados por parte das equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades, e introduziram outros campos de preenchimento que essas equipas consideraram fundamental para um melhor funcionamento do sistema, e um melhor controle dos dados dos candidatos inscritos.

Nessa mesma 3ª feira de tarde, e uma vez que continuava à espera de um feedback da coordenadora Manuela Freire sobre os resultados do questionário, decidi continuar a minha análise às fichas SWOT entregues pelos Centros Novas Oportunidades à ANQ, I.P. e que deixei pendente deste há duas semanas atrás. Para o início da minha análise decidi fazer, em primeiro lugar, uma leitura superficial de todas as fichas SWOT e tomar algumas notas sobre alguns dos dados que podem ser interessantes de incluir na análise dos aspectos colocados pelas equipas dos Centros na matriz utilizada. Assim, tirei algumas notas sobre 4 aspectos: o tipo de entidade onde está inserido o Centro (se é Escola, se é Centro de Formação Profissional, etc.); a altura em que foi realizado o exercício (Mês); o tempo que o centro demorou a realizar o exercício; e as funções dos elementos das equipas que participarem no exercício. Além destas notas, num outro documento, juntei todos os pontos colocados pelos Centros relativos a cada factor para cada uma das matrizes – ou seja, para cada factor (forças, fraquezas, oportunidades, e ameaças) de cada matriz (Organização do Centro Novas Oportunidades, e Processos RVCC), aglomerei todos os pontos colocados pelas equipas dos centros para que, no final, consiga ler todos os dados relativos a cada factor e extrair daí uma análise sobre esses dados por forma a retirar algumas conclusões sobre a forma como os Centros vêem e sentem estas questões relativas à organização do seu Centro e aos processos RVCC, e poder assim contrapor essas conclusões com dados recolhidos a partir de outras fontes de informação (como os relatórios das reuniões de acompanhamento elaborados pela ANQ, I.P. e nas quais as fichas SWOT tiveram um papel importante; e o modelo de acompanhamento utilizado pela ANQ, I.P. nessas reuniões).

Para a semana seguinte, espero conseguir ter algum feedback sobre os questionários para poder prosseguir com a sua análise e redigir um relatório dessa análise para a ANQ, I.P. já que quero avançar no meu projecto com alguma brevidade.

## Diário nº 17

### 16ª Semana (9 a 13 de Fevereiro)

Logo no início desta semana, consegui falar com a Dra. Manuela a respeito dos resultados, em tabelas de frequências e em gráficos, do questionário aplicado aos Centros Novas Oportunidades. Nesta conversa, conseguimos discutir alguns desses resultados, nomeadamente sobre a opinião dos Centros ser maioritariamente positiva no que diz respeito ao serviço que a equipa *Informação, Atendimento e Acompanhamento* do Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO) presta às equipas técnico-pedagógicas dos Centros. A Dra. Manuela ficou assim satisfeita com os resultados, pelo que depois se debateu a forma como estes seriam analisados ou seja, como seriam redigidos em texto de acordo com o que a ANQ, I.P. pretende. Chegou-se à conclusão que, para estes resultados, o texto teria de ser bastante simples mas explicativo dos resultados. Assim, e uma vez que algumas variáveis tiveram de ser reformuladas, – causando a criação de mais tabelas e gráficos para algumas delas – decidiu-se para esses casos explicar o procedimento de reformulação das variáveis, bem como justificar essa reformulação. Após esta conversa, dediquei então o meu tempo à produção do texto de análise aos questionários, começando por fazer um pequeno texto introdutório que consta de um enquadramento do questionário (quando foi aplicado, com que objectivos, etc.), seguido de uma explicação da estrutura do relatório, e finalmente de uma justificação da forma como se iriam tratar os dados.

Esta redacção de texto de análise levou-me um pouco mais de dois dias, uma vez que se tratavam de 17 questões, para as quais existiam diversas tabelas e gráficos para analisar. Contudo, devo dizer que apreciei bastante realizar este passo na análise dos questionários, já que é nesta fase em que tomo maior consciência dos resultados que foram obtidos e posso formular um pensamento sobre como os Centros vêm e sentem o trabalho da equipa *Informação, Atendimento e Acompanhamento* do DCNO e, posteriormente, contrabalançar estes resultados com outros que serão alcançados através das outras actividades do projecto de estágio. Depois de terminada esta tarefa, voltei a enviar o documento à Dra. Manuela para novo *feedback*.

Enquanto aguardava esse *feedback*, voltei à actividade nº 3 do projecto de estágio, ou seja, à análise das fichas SWOT. Relativamente aos dados que tinha recolhido e anotado durante a semana anterior (tipo de entidade em que o Centro se

insere, elementos da equipa que participaram no exercício, etc.)<sup>1</sup>, resolvi dispô-los numa pequena tabela a fim de poder ter uma visão geral desses aspectos que seleccionei e, posteriormente, juntar esses dados da tabela com os pontos descritos pelas equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades nas duas matrizes da ficha SWOT. Ainda em relação às duas matrizes, pretendo fazer uma leitura aprofundada dos aspectos que os centros apontaram relativamente a cada factor de cada matriz para, depois, verificar a frequência com que cada factor aparece. Isto permitirá obter uma informação geral sobre a visão dos centros relativa à sua organização e processos RVCC, podendo, em certa medida, poder generalizar a opinião destes 50 Centros a toda a Rede Nacional de Centros Novas Oportunidades. Assim, e após terminar a tabela mencionada anteriormente, agregou-se todos os pontos referidos pelos Centros por factor, e por matriz, para facilitar uma melhor leitura dos dados. Com isto, já começo a perceber alguns dos aspectos mais referidos por alguns centros, e vai ser bastante interessante saber o que as equipas dos Centros realmente pensam sobre a organização do seu Centro (matriz 1) e os processos RVCC (matriz 2), principalmente em relação ao factor “fraquezas” e “ameaças” uma vez que são fundamentalmente estes aspectos com que a ANQ, I.P. pode analisar e trabalhar a fim de apoiar os centros a superar essas dificuldades, que podem e devem ser discutidos depois durante a própria acção de acompanhamento por forma a compreender melhor as equipas dos Centros Novas Oportunidades.

No final desta semana, a atenção virou-se para a elaboração do meu projecto de estágio, principalmente porque havia algumas alterações a ser efectuadas, e aspectos a adicionar ao projecto. Até ao momento, faltava ainda clarificar a calendarização de todas as actividades a realizar durante o estágio, pelo que optei por não fazer dela uma programação muito rígida das actividades que serão realizadas durante este ano, já que para o tipo de actividade a que me propus, não é de todo fácil programar as actividades todas de uma forma completamente previsível. Assim, a calendarização pretende ser uma linha de orientação para o meu trabalho daqui para a frente – contando já foram iniciadas algumas das actividades – e portanto será apresentada por meses a contar apenas a partir deste mês de Fevereiro, altura em que será entregue a proposta de projecto de estágio curricular. Outro dos aspectos que precisava de clarificação era a explicação das próprias actividades, já que estavam dispostas num único texto e faltava informação importante a ser incluída. Além destes aspectos, apenas faltou completar o projecto com uma reflexão do que já foi realizado até esta altura e as conclusões finais.

---

<sup>1</sup> Ver Diário nº 16.

## Diário nº 18

### 17ª Semana (16 a 20 de Fevereiro)

No início desta semana, recebi a boa notícia de que a análise dos questionários que havia terminado na semana passada estava bastante boa para o que a ANQ, I.P. pretendia. Além de ficarem satisfeitos com os próprios resultados, ficaram também satisfeitos com o texto que foi redigido em forma de análise crítica desses mesmos resultados. Devo dizer que fiquei muito contente por saber que tinha feito um bom trabalho de análise dos questionários: primeiro porque constitui uma das principais actividades do meu projecto, e por esse motivo, queria que fosse realizada com o maior rigor e qualidade; e segundo porque considero que é muito importante deixar sempre uma boa “marca” relativamente ao trabalho que realizamos na instituição de estágio (quer seja curricular ou profissional). Desta forma, relativamente à actividade nº1 referente aos questionários, poderei afirmar que se dá por terminada. Como conclusões finais, podemos aferir então que a opinião geral das equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades acerca do trabalho providenciado pelos profissionais da equipa Atendimento, Acompanhamento e Informação do Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO), durante o ano de 2008, é bastante positiva. Certamente, a elaboração do documento de resultados apresentados e analisados contribuirá para uma continuidade do bom trabalho realizado pelos profissionais desta equipa do DCNO para o ano de 2009, assim como contribuirá para eventuais melhorias a introduzir no serviço para que estes profissionais possam providenciar um serviço de elevada qualidade a toda a rede nacional de Centros Novas Oportunidades.

Um dos aspectos que é necessário referir, e que irá transformar um pouco o trabalho que é realizado pela ANQ, I.P. é a sua reorganização no que respeita aos seus profissionais. Nas últimas semanas, tem-se assistido a algumas modificações, nomeadamente pessoas que mudam do DCNO para enveredaram para outras funções noutra departamento (ainda assim ligado ao DCNO). O facto destas pessoas deixarem as equipas respectivas do DCNO, significa que este departamento no qual estou inserida fica, de certa forma, desfalcado enquanto as restantes pessoas não se reorganizaram em novas funções. No caso deste departamento, as pessoas que saíram faziam parte da equipa “*Formação, Certificação e Acreditação*”, designadamente a coordenadora da equipa, o que levou à nomeação de uma nova coordenadora desta equipa. Esta foi, de facto, a equipa do DCNO que sofreu mais alterações. Vemos então que não são só os Centros Novas Oportunidades e as suas equipas técnico-pedagógicas que têm de se adaptar aos novos desafios que se vão

colocando, mas também a própria Agência Nacional para a Qualificação, I.P. tem de fazer esses ajustes e alterações para que possa dar continuidade à sua função reguladora desta Iniciativa Novas Oportunidades.

Estas transformações foram visíveis na equipa do DCNO acima referida uma vez que me foi solicitada uma tarefa que não poderia ser realizada por ninguém da equipa – já que, com menos pessoas, o volume de trabalho aumentou – e que se baseava na análise de alguns questionários de satisfação relativamente às acções de formação que a ANQ, I.P. realizou entre 16 de Outubro a 17 de Dezembro de 2008 destinada a tutores, avaliadores e profissionais RVC para o processo RVCC Profissional. No total realizaram-se 4 acções de formação realizadas em Lisboa e no Porto. A ideia principal desta tarefa era inserir os dados num único ficheiro Excel, dividido pelos dias de formação e depois, para cada dia de formação, separar a opinião de cada grupo<sup>1</sup> formado para que se pudesse ver as diferenças que existem de grupo para grupo. De referir que os questionários não eram todos iguais, na medida em que a ANQ, I.P. considerou, a certa altura, que se devia acrescentar alguns pontos ao questionário. Todo o questionário se baseava em perguntas de escala (1- Excelente; 2- Bom; 3-Suficiente; 4-Insuficiente), com um espaço em aberto no final para sugestões ou outros comentários que os formandos desejassem fazer. Contudo, para análise só foram contempladas as perguntas de escala. Estas perguntas de escala dividiam-se em três grandes áreas: Qualidade do Trabalho, onde se perguntava sobre a pertinência dos temas apresentados, clareza das intervenções, apresentação visual, tempo das intervenções, alcance das expectativas, interesse dos trabalhos, e interesse do debate; Qualidade do Espaço, Audiovisuais e Serviço, no qual se perguntava sobre a acessibilidade, a projecção, a sonorização, e a iluminação; finalmente, havia pontos dedicados à apreciação de cada uma das sessões (1 à 6) e a apreciação global da formação. Desta forma, deu início à minha análise com a inserção de todos os dados no programa SPSS, utilizando em seguida as tabelas de frequências para dispor os dados, sendo que as transferi posteriormente para o ficheiro Excel entretanto criado. Nesta tarefa, apenas pedia-se as tabelas de frequências sem qualquer texto de análise como complemento uma vez que essa informação resultante dos questionários servirá unicamente para uso interno, de forma a retirarem-se algumas conclusões sobre a apreciação dos formandos às acções de formação promovidas pela ANQ, I.P. Tendo começado esta tarefa já no final de semana, fui forçada a deixar parte do trabalho para a semana seguinte, que apenas se iniciaria na 4ª feira, já que se trata da semana de Carnaval.

---

<sup>1</sup> Em cada formação, eram formados cerca de 4 grupos para trabalho em sala, e estes eram constituídos por cerca de 10 a 20 pessoas, conforme o número total de formandos.

## Diário nº 19

### 18ª Semana (23 a 27 de Fevereiro)

Como foi mencionado no diário anterior, esta semana foi a semana de Carnaval e, por isso, foi bastante mais curta. Para continuar o trabalho que havia deixado pendente da semana passada, relativamente aos questionários de satisfação das acções de formação promovidas pela ANQ, I.P. Na semana passada consegui inserir a maioria dos dados no ficheiro Excel, pelo que logo na 4ª feira terminei esta parte. Depois, a partir deste ficheiro Excel, transferi esses dados para o SPSS de modo a criar as tabelas com as frequências de respostas para cada ponto a analisar. Definiu-se as variáveis, e criou-se então as tabelas. Depois de todas as tabelas criadas, transferi-as para o ficheiro Excel, de forma a criar apenas um único ficheiro com os dados e os resultados das tabelas. Assim que terminei a tarefa que me tinha sido proposta, enviei de imediato à coordenadora da equipa “*Formação, Certificação e Acreditação*” do DCNO. Com esta tarefa consegui aperceber-me que a grande maioria dos formandos que frequentaram estas sessões de formação sobre o RVCC Profissional (onde pude estar presente numa das acções realizadas em Lisboa) têm uma opinião bastante positiva de toda a formação, quer seja no âmbito geral, quer quando avalia aspectos mais específicos, pelo que as suas opiniões encontram-se em grande maioria entre o “Bom” e o “Excelente”. No entanto, é preciso ter em atenção um aspecto muito importante, que se prende com o facto deste tipo de questionários de satisfação – de natureza muito simples – terem geralmente sempre respostas muito positivas relativamente à formação frequentada. Por um lado, os formandos podem dar respostas positivas por simpatia, ou seja, apenas porque não querem *dizer mal* da entidade que realizou a formação, embora possam não ter apreciado a formação. Por outro lado, porque simplesmente optam por dar opiniões positivas medianas para não serem *obrigados* a pensar muito na formação que participaram, de forma a reflectir sobre ela e ter assim uma opinião mais fundamentada.

Para a semana, pretendo dedicar algum tempo à análise das fichas SWOT no que diz respeito aos pontos assinalados pelas equipas dos centros para cada factor de cada uma das matrizes, a fim de avançar nesta actividade nº 3 do projecto de estágio. Estou bastante curiosa para saber quais os aspectos mais assinalados, principalmente sobre a matriz “Organização do Centro Novas Oportunidades”, já que é parte fundamental para responder à questão de partida de todo o projecto. Será percebendo as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças que os centros dizem enfrentar que posso compreender a sua realidade e tentar perceber como as suas equipas ultrapassam todos os desafios que lhes são colocados hoje.

## Diário nº 20

### 19ª Semana (2 a 6 de Março)

Ao contrário do que havia planeado fazer durante esta semana, não foi possível voltar à análise das fichas SWOT. Logo na segunda-feira, a Dra. Manuela propôs-me, a pedido da Directora do departamento (Dra. Francisca Simões), que fizesse uma nova análise aos questionários que haviam sido enviados a toda a rede de Centros Novas Oportunidades, de carácter avaliativo do trabalho realizado pela equipa “*Informação, Atendimento e Acompanhamento*” do DCNO, e que integram a Actividade nº1 do projecto de estágio. A Dra. Francisca considerou pertinente fazer uma outra análise de algumas das questões deste questionário. Apesar de, numa primeira fase, estes terem sido analisados de forma anónima, esta nova análise pedia a agora diferenciação de respostas entre as várias tipologias (diferentes promotores dos Centros) e, igualmente, entre regiões. E uma vez que os questionários tinham sido enviados à ANQ, I.P. através de correio electrónico podia-se assim distribuir os questionários pelas condições acima referidas e, posteriormente, realmente a frequência de respostas para as questões seleccionadas. Assim, as categorias criadas relativamente à tipologia do Centro foram: os Centros que o seu promotor era o IEFP, dividindo-se aqueles que são de gestão directa e aqueles que são de gestão participada; os Centros que se encontram em escolas de Ensino Básico e/ou Secundário; e os Centros que não se encaixem nas duas anteriores, ou seja, associações, escolas profissionais, fundações, ensino superior, etc., e foram definidas como sendo “outras”. Esta divisão tem uma razão de ser. A principal atenção desta nova análise era perceber as diferenças de opiniões entre os centros do IEFP e as escolas e portanto, embora seja importante saber como que cada tipologia avalia, o mais importante é neste momento analisar as duas primeiras tipologias, **que são as que também têm maior número de centros e com mais impacto**. Já as regiões foram divididas, como já foi para outras actividades, em Alentejo e Algarve, Centro, Lisboa, e Norte.

Deste modo, no mesmo dia em que me foi proposta esta nova análise, comecei a separar os questionários por tipologias e por regiões. Senti alguma dificuldade ao realizar este passo, já que não consigo – neste momento de estágio em que me encontro – saber qual a tipologia ou mesmo a região de determinado Centro apenas através do seu nome. Para me auxiliar nesta tarefa, utilizei a base de dados que o DCNO dispõe num ficheiro Access para ter dados actualizados sobre os Centros que estão em funcionamento no país, e que me podem dar informação sobre a região onde cada Centro se encontra, bem como a sua tipologia. No entanto, algumas respostas das equipas dos Centros não assinalavam a que Centro pertenciam, e



enviavam as suas respostas através de e-mails pessoais, o que tornava muito difícil saber a tipologia do Centro em questão, bem como a região onde se encontrava. Esses casos, em que não foi de todo possível saber esses dados, foram dispensados da amostra, já que também representaram um número reduzido de casos.

Este primeiro passo desta nova análise levou-me bastante tempo desta semana, e para agravar o avanço desta actividade, não pude estar na ANQ, I.P. durante 2 dias já que me encontrava doente. No entanto, tentei adiantar o máximo que consegui nos restantes dias que estive na ANQ, I.P. uma vez que queria, na próxima semana, criar as bases de dados para cada região e para cada tipologia e iniciar a análise de cada uma delas. Consegui classificar a grande maioria dos e-mails de resposta das equipas dos Centros até ao fim desta semana, pelo que para o início da próxima espero ter este primeiro passo terminado, sendo um passo bastante importante e que exige grande atenção na sua classificação para não influenciar resultados.

## Diário nº 21

### 20ª Semana (9 a 13 de Março)

Conforme a semana passada, esta semana foi dedicada à continuação da análise dos questionários por tipologias e regiões. Durante esta semana consegui terminar a classificação das respostas aos questionários, por tipologias e regiões, pelo que pude dar início à construção da base de dados. Este processo foi bastante célere, uma vez que já havia sido feita a definição das variáveis para a análise anterior, e assim foi apenas necessário inserir os valores correspondentes a cada variável e elaborar as respectivas tabelas de frequências e gráficos. Após isto concluído, ordenei todas as tabelas e gráficos das questões analisadas, divididas por tipologias e por regiões e, se seguida, criei um documento onde constava a visão geral – de comparação – de cada uma das tipologias pertencentes a cada uma das regiões, para que fosse possível ter um olhar mais global dos resultados obtidos. As duas tipologias que mais interesse despertam no DCNO são os centros que têm como promotor o IEFP (sejam de gestão directa ou de gestão participada) e os centros sedeados em Escolas Públicas, e por esse motivo, foi criado um documento onde constavam os dados referentes a apenas destas duas tipologias, a fim de fazer uma apreciação comparativa entre as duas.

Uma vez terminada esta tarefa que me foi proposta, entreguei tudo o que fiz à Dra. Manuela Freire, pelo que agora ficarei à espera de algum feedback. Desta forma, pude avançar para uma outra tarefa que me havia sido proposta ainda na semana anterior e que consiste na análise de uns questionários de satisfação (avaliação) por parte dos formadores relativamente à acção de formação que realizaram sobre o RVCC Profissional. Sendo que, umas semanas atrás, havia realizado uma pequena análise ao mesmo tipo de questionário, mas para os formandos, agora podia ter contacto com o que responderam os formadores dessas acções de formação. A Dra. Cristina Milagre, agora coordenadora da equipa *“Formação, Certificação e Acreditação”* do DCNO, enviou-me as respostas que tinha em sua posse para eu dar início à análise. O que se pretendia nesta análise era uma breve descrição das frequências de respostas para cada item do questionário relativo a cada um dos dias em que foi dada essa formação. Os itens deste questionário entregue aos formadores tinha algumas diferenças relativamente àquele que foi entregue aos formandos, como é obvio, sendo que este apontava mais para aspectos relativos à postura dos seus formandos (motivação; participação; e empenho), e ao próprio desenvolvimento da formação (enquadramento e apoio dado pela ANQ, I.P.; apoio logístico; material fornecido; duração das sessões; etc.). Os dados que se obtiveram desta análise serão

alvo de reflexão interna na ANQ, I.P. para que se possa fazer um balanço destas acções de formação.

Até ao momento, tenho já para incluir na análise 8 questionários, distribuídos por dias diferentes de formação, pelo que considere que seria uma amostra demasiado pequena para se realizar uma análise de frequências de respostas. Assim, falei com a Dra. Cristina Milagre que em disse prontamente que faltavam questionários (que não consegui receber por e-mail), e que ainda estava à espera de outras respostas por parte de alguns formadores que pertencem à ANQ, I.P. Desta forma, fui construindo a pequena base de dados e inserindo os dados que já possuía. Até ao fim da semana consegui ter todos os questionários respondidos, que no total perfizeram 21 questionários, divididos pelos 3 dias em que foram realizadas acções de formação. Pedia-se que esta análise fosse entregue até ao final de sexta-feira já que a directora do DCNO tinha alguma urgência em obter esses dados. Portanto, mal recebi todos os dados, fiz a análise de frequências de respostas para cada item, e apresentei o documento final à Dra. Cristina Milagre. Importa referir alguns dos resultados obtidos relativamente a estes questionários. Para cada qualquer um dos itens do questionário, os formadores apontam, na sua grande maioria, uma opinião bastante positiva da formação, sendo que escolhem bastante o “Bom” e o “Excelente” para classificar os itens. O mesmo aconteceu relativamente aos questionários distribuídos aos formandos dessas acções de formação, pelo que se depreende que, na generalidade, ambas as partes apreciaram bastante a formação sobre a operacionalização do RVCC Profissional. Veremos se esta opinião se irá traduzir na dita operacionalização, com um bom serviço prestado pelos Centros Novas Oportunidades que dispõem desta modalidade.

## **Diário nº 22**

### **21ª Semana (16 a 20 de Março)**

Nesta semana, não fui para a ANQ, I.P. todos os dias já que experienciei umas dores de costas bastante intensas, provavelmente de estar sentada numa secretária tantas horas seguidas. Este é dos aspectos com os quais não estava habituada, e o mesmo acontece com o facto de estar confinada a uma sala a trabalhar ao computador na maioria das vezes. Portanto, decidi ficar a descansar 2 dias em casa, para voltar na 4ª feira ao trabalho. No entanto, este descanso deu-me oportunidade de dedicar algum tempo à análise das fichas SWOT, que havia deixado para trás há algum tempo. Assim, continuei no ponto onde havia parado, ou seja, dei continuidade à síntese de todas as notas que as equipas técnico-pedagógicas dos Centros colocaram nas suas fichas, no que respeita a cada matriz, e respectivo factor (forças, fraquezas, oportunidades, e ameaças). Com esta síntese poderei ter uma visão mais ampla e geral de quais são as opiniões dos Centros quanto à organização do centro e quanto ao processo RVCC. Do que consegui adiantar durante estes dois dias que fiquei em casa, julgo que conseguirei terminar esta actividade dentro do que tinha proposto na calendarização do meu projecto de estágio (até Abril).

Na quarta-feira em que voltei à ANQ, não realizei nada de significativo mas na 5ª feira tive a oportunidade de frequentar uma conferência realizada na minha faculdade (Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa) e que se intitulou de “II Jornadas de Empregabilidade Interactiva”, destinado aos estudantes e licenciados em Ciências da Educação. O seu objectivo principal era o de mostrar qual o futuro dos licenciados em Ciências de Educação, no mundo que agora nos deparamos, e quais são as oportunidades de trabalho que é possível explorar e apostar. Pretendia-se então: orientar a Inserção no Mercado de trabalho dos recém – diplomados em Ciências da Educação; orientar o Processo de Transição para o Mercado de Trabalho dos estudantes de Ciências da Educação. Tinha um conjunto de 3 painéis, em que cada um representava uma determinada área que pode ser desenvolvida por um licenciado. Cada painel contou com a participação de vários licenciados em Ciências da Educação que se disponibilizaram para partilhar o seu percurso profissional, desde o término da licenciatura. O primeiro painel intitulou-se “Educação, Local e Desenvolvimento”, no qual participaram licenciados que estavam a trabalhar em vários projectos de Desenvolvimento Local, explicando quais as funções que um licenciado pode exercer nessa área, e as vantagens e dificuldades de se trabalhar em projectos deste tipo. O segundo painel, “Formação e Recursos Humanos”, foi para mim o mais interessante já que é nessa área de intervenção no

qual pretendo actuar no futuro. Contou com a participação de uma colega aqui da Agência Nacional para a Qualificação, que mostrou qual foi o seu percurso profissional dentro da Agência, dando ênfase ao facto de ser um bom local onde podemos apostar já nele podemos temos a capacidade de actuar nos vários departamentos que o constituem. Entretanto, também participaram neste painel licenciados que estão, de momento, a trabalhar em Centros Novas Oportunidades, mostrando mais uma vez que, nesta altura em que o mercado de trabalho enfrenta diversas instabilidades e está constantemente a sofrer mutações, este é um bom local de trabalho onde poderemos ter mais vantagens em exercer funções, já que nos Centros Novas Oportunidades são exigidas competências na área de Formação de Adultos e, por isso, são os licenciados em Ciências da Educação que podem assumir tal papel. Houve ainda, neste painel, uma participação bastante interessante e que me chamou muito à atenção, que foi a de um licenciado que apostou o seu percurso profissional no mundo empresarial, fundamentalmente na área de Recursos Humanos. Este foi o percurso profissional com o qual mais facilmente me relacionei, já que é nas empresas que gostaria de exercer funções, quer seja numa empresa de formação, quer seja num Departamento de Recursos Humanos numa outra empresa. Por fim, o último painel designou-se de “Gestão Pedagógica, Media e Tecnologias”, que contou com a participação de licenciados que se encontram a trabalhar em locais que, à partida, não se pensaria que um licenciado em Ciências da Educação pode actuar, como é o caso da Microsoft Portugal, ou mesmo em empresas de empreendedorismo sustentável. Esta área das tecnologias é uma área em crescimento, na qual os licenciados em Ciências da Educação poderão ter um papel muito importante e relevante, já que têm competências a esse nível contando sempre com que há um lado pedagógico a ser ponderado no uso dessas tecnologias.

Foi realmente uma conferência que “acordou” muitos de nós, licenciados em Ciências da Educação, na medida em que ainda há muito receio e constrangimento quando tentamos procurar um local de trabalho onde poderemos de facto fazer a diferença e, com o discurso de cada um dos participantes que passaram pelo mesmo que nós estamos a passar, é mais fácil encarar o nosso futuro profissional porque basta estabelecermos metas e objectivos concretos para o nosso percurso profissional e tentar lutar o máximo que pudermos, para não nos sentirmos perdidos e mostrarmos de facto o que valemos como licenciados em Ciências da Educação.

## **Diário nº 23**

### **22ª e 23ª Semana (23 de Março a 3 de Abril)**

Este diário abarca um período de tempo substancialmente superior às anteriores, uma vez que não faria sentido fazer um diário semanal, já que o volume de trabalho foi pouco. Desta forma, considerei mais significativo juntar o que foi realizado nestas duas semanas.

Na primeira semana em questão, não me foi proposta qualquer tarefa/actividade pelos meus colegas na ANQ, pelo que aproveitei este tempo para colocar os meus diários de reflexão em dia, e continuar a minha análise às fichas SWOT. Além disso, quis começar a olhar novamente para o trabalho que havia realizado relativamente à gestão dos inscritos por parte dos Centros Novas Oportunidades (2ª actividade do projecto de estágio), e assim dei início à leitura de do documento relativo à região do Alentejo e Algarve, que reuniu mais de 9000 inscritos que não tinham ainda realizado qualquer acção após três meses de estarem inscritos no centro. Toda esta actividade tem um conjunto de informações bastante elevada e que levará o seu tempo para terminar, já que pretendo ir tomando notas para cada região de forma a perceber quais são as situações mais frequentes assinaladas pelos centros e que explicam o facto de não se ter agendado qualquer sessão com determinado adulto. Tendo em conta que os Centros foram divididos por quatro regiões – Alentejo e Algarve, Centro, Lisboa, e Norte – e que cada uma delas tem milhares de inscritos nesta situação, sei que terei de dedicar um tempo considerável a esta matéria. Portanto, acho muito importante ter começado já a tomar notas e a analisar as situações de algumas regiões, para conseguir terminar a actividade dentro do prazo a que me propus no projecto (até Maio).

No final do mês de Março, a Dra. Manuela Freire pediu-me para fazer uma apreciação aos questionários que havia analisado novamente (mas por tipologias e regiões) para que pudesse ser integrado na anterior análise global desses mesmos questionários. Desta forma, e uma vez que tinha os dados (em tabelas e gráficos) divididos por tipologias, decidi fazer uma apreciação para cada uma dessas tipologias, comparando sempre os valores percentuais obtidos para cada uma das regiões. No final, faria uma apreciação comparativa entre as duas tipologias que o DCNO mostrava mais interesse, os Centros Novas Oportunidades que estão sedeados em Escolas Públicas e aqueles que estão em Centros do IEFP (de Gestão Directa, e de Gestão Participada). Até ao dia 3 de Abril, consegui reunir apreciações sobre as tipologias Escolas Públicas e Centros IEFP de Gestão Directa. Perto do final desta semana, havia pedido à Dra. Manuela para não ir à ANQ durante a próxima semana

(semana de Páscoa), pelo que me comprometi a terminar esta actividade durante essa semana e enviar os resultados por e-mail.

## Diário nº 24

24ª, 25ª e 26ª Semanas (13 a 30 de Abril)

Para este diário tomei novamente a decisão de aglomerar alguns aspectos relevantes referentes a quase três semanas, uma vez que durante todo este tempo as tarefas que realizei foram mínimas, o que me deixa realmente desmotivada. Durante os últimos dois, três meses, a minha actividade na ANQ, I.P. tem sido de facto quase nula já que não me são propostas tarefas novas para efectuar, e tem sido difícil conseguir obter a atenção da coordenadora do Departamento sobre esta situação. Não considero que, mesmo que exista no momento um volume de trabalho grande no departamento, seja razão suficiente para não haver trabalho que eu possa realizar, mesmo que não seja com autonomia total porque compreendo que existem algumas actividades com as quais não estou familiarizada e que são questões complexas. Mas gostaria imenso de, por exemplo, ter feito parte do processo de elaboração do novo modelo de acompanhamento aos centros (ou pelo menos, ter acompanhado esse processo, e quem sabe, até contribuído com alguns aspectos) já que foi uma área onde mostrei interesse à Dra. Manuela Freire, desde o início do meu estágio curricular. Talvez esta colaboração tivesse sido possível se a circulação de informação fosse mais eficaz, já que não tive sequer conhecimento sobre a reestruturação deste modelo, nem tão pouco que ia ser reestruturado nesta altura. E, uma vez que a minha relação pessoal (e profissional) com os restantes colegas do departamento resume-se a apenas cumprimentos, torna-se bastante complicado para mim estar a par de todas as actividades, e decisões, que se vão tomando no departamento. A informação a que tenho acesso veio fundamentalmente dos e-mails que circulam dentro do departamento, depois de se ter concluído alguma actividade relevante para comunicar a toda a equipa do DCNO, ou informação que será enviada às Centros Novas Oportunidades.

Relativamente ao modelo de acompanhamento para 2009, a Dra. Francisca Simões (directora do DCNO) enviou um e-mail a toda a equipa do departamento a informar de que se está a dar início ao plano de acompanhamentos amostrais aos Centros Novas Oportunidades, esperando-se a conclusão dos últimos acertos a articular com o POPH (Programas Operacionais para o Potencial Humano) relativas à calendarização das visitas a realizar em conjunto. E segundo a Dra. Francisca, é fundamental o levantamento de todas as dúvidas que possam existir no seio da equipa do DCNO relativamente aos assuntos técnicos relacionados com a actividade dos Centros Novas Oportunidades, pelo que foi criado um ficheiro na *cluster* do DCNO (onde toda a equipa poderá ter acesso) para que todos possam colocar lá as suas



questões. Estas serão, depois, discutidas e esclarecidas numa sessão de preparação do acompanhamento e que foi agendada para dia 4 de Maio (segunda-feira) pelas 10h. De forma a preparar-me também para esta reunião, terei de “estudar” bem o novo modelo de acompanhamento para poder, também, colocar as minhas dúvidas acerca da sua aplicação para este ano 2009.

Outra das informações que “correu” pelos nossos e-mails na primeira quinzena de Abril diz respeito a um e-mail que seria enviado à rede de Centros Novas Oportunidades e que falava da elaboração de um modelo de auto-avaliação especificamente direccionado para os centros. Este e-mail referia que este modelo estava inserido num estudo coordenado pelo Professor Roberto Carneiro, da Universidade Católica Portuguesa, estudo esse que se encontra num quadro de avaliação sistémica da política pública concretizada na Iniciativa Novas Oportunidades – Eixo Adultos, intitulando-se de Avaliação Externa da Iniciativa Novas Oportunidades”. O modelo que será elaborado a partir deste estudo permitirá aos centros dispor de uma ferramenta de apoio à gestão do seu funcionamento e desempenho, baseada na auto-avaliação e monitorização da actividade, tal como preconizado na “Carta de Qualidade dos Centros Novas Oportunidades”. Neste e-mail, é ainda explicado aos Centros que a aplicação do modelo de auto-avaliação será efectuada de forma faseada e inicia-se, no ano de 2009, apenas para os Centros criados antes de 2008, uma vez que a "antiguidade" é considerado como um factor essencial para se poder proceder a uma análise de evolução temporal do desempenho. Em 2010, a aplicação do modelo de auto-avaliação estender-se-á aos Centros Novas Oportunidades criados no ano de 2008. Para se familiarizarem com o modelo de auto-avaliação, os Centros criados antes de 2008 serão convocados pela equipa de avaliação externa da Universidade Católica Portuguesa que realizará sessões de formação, estruturadas em dois momentos: um primeiro momento a decorrer em Abril ou Maio, e um segundo momento que terá lugar em Setembro. Trata-se de uma formação inscrita nas actividades de acompanhamento, apoio e formação aos Centros Novas Oportunidades, promovidas pela Agência Nacional para a Qualificação.

Seria interessante ter acesso a este modelo de auto-avaliação para se poder ver até que ponto ele será mesmo uma ferramenta valiosa para os Centros Novas Oportunidades, e se poderá ser alvo de algumas adaptações no âmbito da actividade de cada Centro já que, embora tenham todos as mesmas directrizes e orientações quanto ao seu funcionamento, existem aspectos singulares na forma como cada centro gere e monitoriza o seu funcionamento e o seu desempenho. Outro dos aspectos interessantes será ver como este modelo de auto-avaliação poderá, ou não,

entrelaçar com o modelo de acompanhamento por parte da ANQ, I.P. relativamente aos resultados que são obtidos com cada um dos modelos. Se correctamente aplicados, estes modelos poderão constituir-se como duas ferramentas bastante importantes e relevantes para a gestão e coordenação da Rede Centros Novas Oportunidades, uma vez que os dados obtidos terão, por um lado, a apreciação e reflexão dos próprios Centros Novas Oportunidades e, por outro, a apreciação da ANQ, I.P., obtendo-se assim perspectivas diferentes acerca do funcionamento e desempenho dos Centros Novas Oportunidades.

Para finalizar este Diário nº 24, farei agora uma breve descrição do que pude ir adiantando relativamente às actividades a que me propus para o projecto de estágio. Como referi no final do diário anterior (nº23), a última proposta de trabalho que a equipa do DCNO me fez foi a de fazer uma apreciação aos questionários que tinham sido analisados por tipologias e regiões, pelo que esta foi entregue logo no início desta semana. Entretanto, estive à espera de um feedback acerca desta apreciação, até que a Dra. Manuela me pediu se não haveria forma de juntar todos os resultados num único documento, ou seja, aglomerar estes últimos resultados e respectiva análise com as outras apreciações que haviam sido feitas numa primeira fase, para um nível mais global. Considerei que a melhor forma de o fazer seria remeter, na análise global, as apreciações das questões analisadas por tipologias e regiões para anexo, de forma que não se crie confusão entre os resultados obtidos a um nível global e os resultados que foram obtidos com a segunda análise. Quando terminei esta tarefa, enviei o documento final à Dra. Manuela Freire, da qual esperarei por um feedback.

Continuei ainda com a análise às fichas SWOT, que estão quase concluídas. Para a semana, quero dedicar o meu tempo total à leitura dos e-mails que chegam ao “*call center*” do DCNO a partir dos dossiers (separados por temáticas) para uma mais fácil leitura, e aproveitar que uma das colegas estará de férias para requisitar os dossiers dela.

## Diário nº 25

### 27ª Semana (4 a 8 de Maio)

Tal como foi referido no diário anterior, estava agendado logo para a manhã de segunda-feira, dia 4 de Maio, uma reunião acerca da metodologia a ser utilizada nas visitas de acompanhamento para o ano de 2009, e que conta com algumas diferenças relativamente ao modelo preconizado no ano antecedente. Esta reunião destinou-se a toda a equipa pertencente ao DCNO, já que todos estarão implicados em diversas visitas a realizar este ano pela ANQ, I.P.. Desta forma, e tal como a Dra. Francisca Simões (directora do departamento) começou por explicar, neste ano 2009 será aplicado um novo tipo de acompanhamento, designado por Acompanhamento Amostral. Definiu-se, a priori, que para 2009 serão efectuadas 60 visitas nesta modalidade, sendo cada visita realizada a um Centro Novas Oportunidades apenas. O que é que isto significa? Significa que serão escolhidos aleatoriamente 60 centros a visitar pelos elementos da ANQ, I.P.. e que estas terão um objectivo a nível pedagógico, ou seja, para analisar como cada Centro realiza as suas actividades de um ponto de vista pedagógico. Em paralelo, serão efectuadas outras visitas que vão estar a cargo das Direcções Regionais.<sup>1</sup> Destas 60 visitas a realizar pela agência, estarão presentes elementos do POPH, que irá analisar essencialmente aspectos de foro financeiro, embora considere outros aspectos, pelo que se pretende que se concilie as visitas da ANQ, I.P. com as visitas do POPH porque que, sendo uma visita “em bloco” torna-se muito mais relevante e rica para ambas as partes já que, por vezes, é difícil separar o aspecto pedagógico do aspecto quando se analisam determinados registos/documentos ou se conversa com as equipas dos centros. Apesar de terem um trabalho e objectivos diferentes, todos estes elementos reúnem informação que podem ser úteis a ambas as partes e podem explicar certas coisas.

Este tipo de visitas “amostrais” permitem um novo tipo de acompanhamento, em que se pretende criar outro tipo de proximidade e tornar as visitas mais “amigáveis”, podendo retirar-se assim bastante mais informação. A Dra. Francisca continuou a explicar então como se iriam realizar estas visitas, e na sua programação. Assim, prevê-se que estas visitas aos centros durem um dia inteiro e durante este dia, são realizadas três actividades, digamos assim. A primeira consiste em analisar seis portefólios (escolhidos aleatoriamente através do SIGO num momento prévio à visita) e em que se pretende dar uma maior atenção aos que são de pessoas que realizaram o processo RVCC Escolar, já que o RVCC Profissional ainda não está implementado

---

<sup>1</sup> Promove-se que, nestas visitas, alguns elementos da ANQ, I.P. acompanhem as Direcções Regionais.

em todos os centros e ainda é uma medida bastante recente nesta Iniciativa Novas Oportunidades. Esta análise far-se-á segundo uma grelha de registo predefinida, com espaço para observações. A segunda actividade consiste numa pequena conversa com o director e/ou coordenador do centro em questão, pelo que se pretende ver alguns aspectos acerca da intervenção deste actor na condução do trabalho efectuado pela equipa técnico-pedagógica, que conta com uma grelha com determinado número de questões definidas mas que podem sofrer as necessárias modificações. Estas duas actividades estão definidas para durarem a parte da manhã. Por fim, a terceira actividade prende-se com aspectos metodológicos, nomeadamente com observações retiradas dos portefólios e que precisam de ser esclarecidas junto da equipa técnico-pedagógica do centro, que ocupará grande parte da tarde.

Como seria de esperar, após a visita, os elementos da ANQ, I.P. que acompanharam esta visita deverão, em conjunto, redigir um relatório com base nas grelhas que preencheram e com base naquilo que testemunharam no centro. De referir que, para cada visita, os elementos que a realizarão devem “estudar” aquele centro, fundamentalmente a partir do SIGO.

Esta reunião teve ainda outra vertente, que se prendeu com dúvidas que a equipa do DCNO tinha relativamente a estas visitas de acompanhamento amostral para 2009, pelo que se dedicou algum tempo razoável para esclarecer todas estas questões.

Após a reunião, pensei em como seria bom poder participar numa destas visitas que se irão realizar até ao fim do meu estágio, para poder ver, em primeira mão, como é que os elementos do DCNO conduzem a visita, quais as questões fundamentais que pretendem abordar, e perceber a relação que existe a ANQ, I.P. e as equipas dos Centros Novas Oportunidades (se é fácil ou não, se é tensa; se existe um bom feedback e receptividade à presença de elementos da ANQ, I.P. no centro, etc.) já que, de certo modo, a ANQ, I.P. pretende ver se o centro está a funcionar de acordo com os requisitos da legislação e segundo a Carta de Qualidade, o que poderá causar algum desconforto por parte das equipas dos Centros uma vez que se podem sentir alvos de avaliação e críticas. Portanto, é necessário haver um equilíbrio e tentar que a visita seja algo vantajoso para ambas as partes, já que também é função da agência proporcionar orientações, esclarecer dúvidas e até ajudar a ultrapassar algumas das dificuldades sentidas pelas equipas técnico-pedagógicas.

Ainda durante esta semana, tive oportunidade de dar uma vista de olhos ao modelo de auto-avaliação dos Centros Novas Oportunidades e que foi elaborado por

uma equipa da Universidade Católica.<sup>2</sup> Uma análise mais aprofundada será feita num momento posterior, quando tiver terminada a análise do modelo de acompanhamento já que considero que será importante tentar ver estas duas perspectivas de avaliação do funcionamento de um Centro Novas Oportunidades.

---

<sup>2</sup> Ver Diário nº 24.

## Diário nº 26

### 28ª Semana (11 a 22 de Maio)

Durante estes dias, não consegui ir para o estágio já que experienciei um mal-estar geral, pelo que me era muito difícil manter-me à frente de um computador. Uma vez que a minha actividade na ANQ, I.P. se baseia essencialmente no manuseamento do computador, considerei que deveria ficar em casa. Foram bastantes dias, o que me atrasou bastante em algumas das actividades do meu projecto. Contudo, durante estes dias, mantive contacto com a minha coordenadora, Dra. Manuela Freire, pelo que mostrei o meu interesse em participar numa das visitas de acompanhamento antes que o meu estágio curricular terminasse. Desta forma, a Dra. Manuela indicou-me algumas datas de algumas visitas e deu-me autonomia para escolher a que me interessaria mais, ou que tivesse uma melhor data. De todas as visitas que estavam agendadas, escolhi a que se realizaria no dia 22 de Maio, à Escola Secundária Marquês de Pombal. Entretanto, combinei alguns detalhes com a Georgina Marques, que seria um dos elementos da equipa a realizar essa visita.

No dia 22 de Maio, dirigi-me então à porta da ANQ, I.P. onde foi combinado o ponto de encontro dos elementos que iriam participar na visita. Após algumas conversas informais e discussão de alguns aspectos que cada um tinha registado através do SIGO (algumas curiosidades, algumas irregularidades), chegámos finalmente à escola. Encontrámo-nos com dois elementos do POPH e dirigimo-nos à sala administrativa, onde se encontravam alguns elementos da equipa técnico-pedagógica do Centro, onde se fizeram as devidas apresentações. Estes elementos prontamente nos facilitaram todos os documentos que eram necessários, e disponibilizaram-nos uma sala sossegada para que pudéssemos analisar os portefólios, e os outros elementos pudessem analisar outro tipo de documentos. Para esta análise de portefólios, são dois os elementos da ANQ, I.P., pelo que a minha participação se basearia na observação e de apoio ao trabalho realizado pela ANQ, I.P.. Desta forma, dividimos os portefólios entre nós para que fosse possível vermos todos os seis portefólios, já que não dispúnhamos de muito tempo (45 minutos). Teve de existir uma boa coordenação entre nós os três para conseguirmos, além de preencher a *checklist*, retirarmos informações que nos permitissem afirmar, com alguma fundamentação, se o portefólio X tinha alguma qualidade ou se, pelo contrário, tinha muitas lacunas. Conforme íamos realizando essa análise, discutíamos alguns dos aspectos que íamos encontrando nos portefólios, pelo que se tornou uma actividade bastante produtiva e pedagógica (principalmente para mim, já que era novidade aquele tipo de análise tendo em consideração os requisitos da Carta de

Qualidade). Percebi que a elaboração de um portefólio requer bastantes itens e que não é nada fácil realizar um desta natureza (que pretenda mostrar as competências que um indivíduo adquiriu ao longo da sua vida). Apesar do esforço, foi bastante complicado vermos todos os portefólios com a mesma atenção, já que rapidamente se aproximou a hora de passarmos à segunda actividade. Para esta segunda actividade estava programada uma pequena reunião com o Director/Coordenador do Centro para uma abordagem de alguns aspectos que precisavam de ser esclarecidos e que estavam descritos na Grelha de Registo elaborada pela ANQ, I.P. Com esta reunião, apenas com o Coordenador do Centro, foi possível verificar que este não estava ciente de bastantes ocorrências do Centro, já que também não estava a assumir aquelas funções há muito tempo. Desta forma, apenas conseguimos obter dados mais superficiais sobre cada um dos temas abordados, entre eles a execução das metas propostas/constrangimentos sentidos para o cumprimento dessas metas/estratégias de superação utilizadas, as redes e parcerias, as itinerâncias, manutenção dos registos no SIGO, a equipa técnico-pedagógica, etc.

Depois, foi hora de almoço. Foi um período do dia bastante agradável, na medida em que estavam todos descontraídos e pudemos trocar algumas ideias com as representantes do POPH relativamente ao que tínhamos apurado, até ao momento, sobre a actividade daquele Centro. Para a parte de tarde, estava programada apenas a última actividade e que consistiu em reunir com a equipa técnico-pedagógica (onde deveriam estar presentes pelo menos 1 pessoa que desempenhasse cada uma das funções (1 Técnico de Diagnóstico e Encaminhamento, 1 Profissional de RVC, 1 Formador de cada área de competência-chave, etc.)). Esta reunião que foi realizada de uma forma relativamente informal, onde era valorizada a participação de todos para responder às questões descritas na Grelha de Registo sobre os procedimentos da equipa relativamente aos processos de RVCC (neste caso, apenas o Escolar já que ainda não tinham o Profissional), como faziam a gestão dos processos dos encaminhamentos, das certificações, etc. Foi uma tarde bastante interessante para mim, já que pude ouvir em primeira mão como é que as equipas realizavam as suas actividades, as metodologias que utilizam para superar determinados constrangimentos. Pareceu-me uma equipa que estava bastante em sintonia, na medida em que todos demonstraram a mesma “filosofia”, onde todos preconizam as mesmas directrizes para atingir as metas propostas. Mesmo aqueles pontos que parecem ser mais vulneráveis, encontram justificações facilmente e parecem estar bastante ocorrentes do que se passa no Centro, quer sejam pontos mais positivos ou pontos mais negativos e que precisam de ser afinados.

No fim deste dia de visita ao Centro Novas Oportunidades da Escola Secundária Marquês de Pombal, senti que havia um lado muito interessante em relação ao trabalho desenvolvido pelas equipas dos Centros, principalmente a forma como superam as dificuldades e tentam encontrar as melhores metodologias para cumprir as metas propostas, e cumprir os requisitos da Carta de Qualidade, sem perder a noção de qualidade desse trabalho. É uma luta difícil que os Centros têm de enfrentar, principalmente aqueles que estão sedeados em Escolas já que têm condicionantes que são, por vezes, impossíveis de contornar, entre eles as horas de afectação das equipas, principalmente as dos formadores. Estes formadores são, na sua grande maioria (se não na totalidade) professores da própria escola, que têm de coordenar os horários de tempo lectivo e os de formador, o que deixa muito pouca flexibilidade e pouco tempo para dar a atenção pretendida aos adultos. E quando o Centro tem condições financeiras e pretende contratar mais formadores, externos à Escola, há uma série de constrangimentos causados pela Direcção-Geral de Recursos Humanos da Educação, e pela própria legislação (que não contempla estes casos excepcionais que as escolas enfrentam). É preciso tomar atenção às diferenças que existem de Centro para Centro que exigem metodologias flexíveis para poderem realizar o seu trabalho por forma a atingir as metas preconizadas.



## Diário nº 27

### 29ª Semana (25 a 29 de Maio)

A última semana de estágio...não foi a semana que estava à espera. Depois de ter tido alguns problemas de saúde, como já mencionei no diário anterior, pensei que esta semana pudesse ser uma última oportunidade para aprender algo novo, realizar alguma actividade interessante. Contudo, tal não aconteceu. Infelizmente, parece que o tempo que não pude estar presente na ANQ, I.P. não teve nenhum efeito, já que não havia trabalho para eu realizar. Foi uma segunda-feira desapontante. Julguei que pudesse ter alguma tarefa “à minha espera”, mas não foi o caso. E uma vez que me o fim do estágio se aproximava, também decidi não dar grande importância e continuar a fazer o meu papel.

Infelizmente, também os problemas de saúde vieram piorar ainda mais esta minha última semana de estágio. Desta vez, foi o meu pai que esteve numa situação um pouco complicada, pelo que teve de ficar internado no hospital uns dias desta semana. Assim, e mais uma vez, não pude ir à ANQ, I.P. para poder acompanhar o meu pai. Apenas consegui ir ao último dia, sexta-feira. E este dia basicamente serviu para me despedir de toda a equipa do departamento, já que não havia nada para que fazer de trabalho. Decidi ir de gabinete em gabinete para informar do término do meu estágio e para desejar todas as felicidades à ANQ, I.P. e ao seu trabalho. Para o fim, despedi-me da coordenadora da equipa onde estava inserida, a Dra. Manuela Freire, e a directora do departamento, Dra. Francisca Simões pelo que agradei a oportunidade de realizar o meu estágio neste local tão importante para a formação de jovens e adultos, e alargar em grande escala os meus conhecimentos acerca da Iniciativa Novas Oportunidades, e principalmente sobre o processo de reconhecimento, validação e certificação de competências.

Embora tenha sido um estágio curricular, em certa medida, um pouco fraco no que respeita às actividades que desempenhei, foi óptimo ao nível dos conhecimentos que adquiri pelas conversas informais que se tinham entre as pessoas do departamento, ou pelos documentos oficiais distribuídos aos Centros Novas Oportunidades (e que servem de orientação à sua actividade) que pude ler e reler, bem como questionar sobre eles...nesse aspecto, foi realmente enriquecedor. Só tenho realmente muita pena de não ter tido outro nível de participação na agência, e no trabalho que desenvolvem porque gostaria de ter tido a oportunidade de aplicar os conhecimentos que adquiri durante toda a licenciatura (e 1º ano de Mestrado) sobre a Formação de Adultos; gostaria de ter tido actividades/tarefas que realmente me levassem a uma reflexão e que me levassem a um pensamento fundamentado.

Compreendo que a equipa no qual tive inserida tem um trabalho bastante “técnico” e singular, pelo que a sua grande função é acompanhar os centros e responder às suas solicitações, o que não deixa grande margem para desenvolver actividades que tenham um fio condutor ou que exigem uma construção de pensamento. Agora que terminei o estágio, devo concentrar-me em elaborar o melhor relatório que conseguir, para mostrar o que realmente pude aprender, que conclusões tiro dos conhecimentos que adquiri e fazer uma retrospectiva do que “ganhei” com este estágio e daquilo que gostaria de ter realizado.

Veremos como corre...

## Diário nº 28

### 30ª e 31ª Semana (1 a 12 de Junho)

Chegou a altura de me dedicar a tempo inteiro à redacção do meu relatório de estágio...

Em primeiro lugar, considerei que devia fazer uma pequena “visita” à biblioteca minha faculdade<sup>1</sup> para procurar referências teóricas que me pudessem ajudar a complementar o texto que já havia redigido aquando da elaboração do pré-projecto de estágio. Antes de ir à faculdade, fiz uma breve pesquisa das referências pelo motor de pesquisa da biblioteca para poupar algum tempo. Na faculdade encontrei alguns relatórios de estágio interessantes, bem como um ou outro livro que me trouxeram novas informações, ou melhor, que me trouxeram uma outra visão do mesmo assunto e que me permitiu ver vários lados de uma mesma questão. Isto ajuda-me a ter uma postura ainda mais crítica sobre as leituras que faço, na medida em que o que se lê não é verdade absoluta mas é apenas uma das formas de interpretar factos ou acontecimentos.

Contudo, apesar de alguns destes documentos serem úteis, ainda não me encontrava totalmente satisfeita e, por esse motivo, dirigi-me à pequena biblioteca situada na Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa na busca de outras referências. Nesta encontrei um livro extremamente interessante sobre a aprendizagem ao longo da vida, e que reúne vários textos divididos em alguns capítulos: sobre o próprio conceito de aprendizagem ao longo da vida, sobre a educação e formação de adultos, sobre a questão das novas oportunidades que existem no Ensino Superior; sobre as aprendizagens em vários contextos (informal, não formal, e formal), e sobre o reconhecimento e validação de competências.

De início, o que achei interessante neste livro facto de ser do Conselho Nacional de Educação e ter incluído nomes dos autores bastante reconhecidos e que eu acho considero particularmente cativantes pela sua forma de expor as suas ideias, como é o caso da Ana Luísa Pires (que tem um longo historial de textos sobre as aprendizagens experienciais e o reconhecimento e validação de competências), Alberto Melo (nome que sempre esteve presente durante toda a minha licenciatura e que tem uma postura bastante forte nos seus textos), José Alberto Leitão (do qual sempre ouvi falar, e ainda mais durante o meu estágio já que ele é um especialista em matéria de educação e formação de adultos), entre outros autores.

---

<sup>1</sup> Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.

Todas estas referências ajudaram-me a distanciar-me do texto que já havia redigido para o pré-projecto, uma vez que se tratava de um texto demasiadamente...”positivo” e “bonito”...isto é, um texto que não mostrava a forma como eu interpretava e reflectia sobre as políticas educativas ou sobre as próprias metodologias de reconhecimento e validação de competências. E, além da minha orientadora, Prof. Natália Alves – que me havia chamado a atenção para o facto de estar a apresentar um texto excessivamente formatado àquilo que a ANQ defende e mostra nos seus documentos – também estas novas referências que tive oportunidade de ler deram-me fundamentação suficiente para justificar algumas das minhas dúvidas acerca do programa Novas Oportunidades, dúvidas que tinham surgido num período mais próximo do final do meu estágio.

Com tudo isto, pude então avançar substancialmente com as alterações e acrescentos que pretendia fazer no meu capítulo de fundamentação teórica

**NOVAS**  
**OPORTUNIDADES**  
APRENDER COMPENSA



**Carta de Qualidade  
dos Centros  
Novas Oportunidades**

**NOVAS  
OPORTUNIDADES**  
APRENDER COMPENSA



**Carta de Qualidade  
dos Centros  
Novas Oportunidades**

Agência Nacional para a Qualificação, IP - 2007

## Ficha técnica

**Título** Carta de Qualidade dos Centros Novas Oportunidades

**Coordenação** Ana Maria Canelas

**Autoria** Maria do Carmo Gomes e Francisca Simões

**Editor** Agência Nacional para a Qualificação, IP  
(1ª edição, Outubro 2007)

**Concepção gráfica e paginação** Jacinta Gonçalves

**ISBN** 978-972-8743-38-3

Agência Nacional para a Qualificação, IP

Av. 24 de Julho, nº138, 1399-026 Lisboa / Tel.: 21 394 37 00 - Fax: 21 394 37 99 / [www.anq.gov.pt](http://www.anq.gov.pt)

## Índice

- 5 Nota de Apresentação**
- 9 Carta de Qualidade dos Centros Novas Oportunidades**
- 10 Missão
- 10 Princípios orientadores
- 11 Requisitos de estruturação do trabalho
- 12 Etapas/Dimensões de intervenção
- 20 Fluxograma das etapas de intervenção dos Centros Novas Oportunidades
- 21 Fluxograma dos eixos estruturantes de um processo de RVCC
- 25 Sistema de Indicadores de Referência para a Qualidade dos Centros Novas Oportunidades**
- 27 Níveis de serviço dos Centros Novas Oportunidades
- 33 Níveis de organização dos Centros Novas Oportunidades





## Nota de Apresentação

Os Centros Novas Oportunidades constituem-se como agentes centrais na resposta ao desafio da qualificação de adultos consagrado na Iniciativa Novas Oportunidades.

Fazer do nível secundário o patamar mínimo de qualificação da população portuguesa proporcionando, de forma alargada, novas oportunidades de aprendizagem, qualificação e certificação representa uma vontade e uma aposta política que exigem resultados, rigor e transparência. Concretizar esta aposta é uma exigência social e uma responsabilidade colectiva que impõe a valorização do Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências no quadro das vias de acesso à qualificação e à certificação, a mobilização de capacidades de formação, a cooperação institucional, a partilha de conhecimento e a participação dos agentes, públicos e privados, dos sistemas de educação e formação.

Neste sentido, a inserção dos Centros Novas Oportunidades numa rede territorial e institucionalmente diversificada, a sua orientação para o desenvolvimento e mobilização de respostas diferenciadas em função do perfil e do percurso dos adultos, bem como a sua complementaridade e articulação com as escolas, os centros de formação profissional, as entidades formadoras e os agentes económicos, sociais e culturais são factores determinantes da resposta às metas e às exigências definidas.

É neste contexto, e consciente da sua responsabilidade na produção de orientações e instrumentos que valorizem e promovam mais e melhores respostas à qualificação dos portugueses, que a Agência Nacional para a Qualificação, organismo responsável pela coordenação da Rede de Centros Novas Oportunidades, apresenta e edita a Carta de Qualidade.

Assumimos a Carta de Qualidade como um instrumento que cria exigência, que clarifica estratégias de acção e níveis de serviço e que contribuirá para a valorização dos processos de trabalho, para a mobilização das equipas e para a eficácia do financiamento.



Agradecemos às Direcções Regionais de Educação, ao Instituto do Emprego e Formação Profissional e aos Centros Novas Oportunidades, aos seus técnicos e dirigentes, toda a colaboração prestada e o contributo para a construção deste instrumento.

A Presidente da Agência Nacional para a Qualificação

*Maria Plac Pereira*

O Vice-Presidente

*João Teixeira*

A Vice-Presidente

*Ana Cavelas*

**Carta de Qualidade dos  
Centros Novas Oportunidades**



## Carta de Qualidade dos Centros Novas Oportunidades

A Agência Nacional para a Qualificação, I.P. (ANQ) entende como prioritário, neste momento, disponibilizar a todos os Centros Novas Oportunidades que constituem a Rede Nacional um instrumento que promova a qualidade dos processos de trabalho e clarifique os respectivos indicadores de resultados. Este instrumento procura apoiar os Centros Novas Oportunidades na resposta aos objectivos de política traçados no âmbito da Iniciativa Novas Oportunidades, no quadro de uma actuação coerente a nível nacional.

Neste sentido, e não encarando este instrumento como um manual de procedimentos uniformizador das dinâmicas e estratégias de trabalho que cada Centro deve construir, parece-nos fundamental, a partir da identificação dos aspectos críticos do seu funcionamento, definir os pilares estruturantes e as orientações a cumprir por cada um dos Centros Novas Oportunidades, independentemente do seu enquadramento institucional e da sua contextualização local, a saber:

**Missão;**

**Princípios orientadores;**

**Requisitos de estruturação do trabalho;**

**Etapas/Dimensões de intervenção.**

Constitui parte integrante desta Carta de Qualidade, o Sistema de Indicadores de Referência para a Qualidade dos Centros Novas Oportunidades, que indica claramente os resultados a atingir para cada etapa/dimensão de intervenção de um Centro.

A explicitação das dimensões de intervenção constituirá um referencial para o financiamento dos Centros Novas Oportunidades, para o acompanhamento e monitorização da Rede Nacional, bem como para a avaliação externa a implementar, em termos de processos, resultados e impactos.



## **Missão**

Assegurar a todos cidadãos maiores de 18 anos uma oportunidade de qualificação e de certificação, de nível básico ou secundário, adequada ao seu perfil e necessidades, no âmbito da área territorial de intervenção de cada Centro Novas Oportunidades.

Promover a procura de novos processos de aprendizagem, de formação e de certificação por parte dos adultos com baixos níveis de qualificação escolar e profissional.

Assegurar a qualidade e a relevância dos investimentos efectuados numa política efectiva de aprendizagem ao longo da vida, valorizando socialmente os processos de qualificação e de certificação de adquiridos.

## **Princípios orientadores**

### **Abertura e flexibilidade**

Enquanto “porta de entrada” para todos os que procuram uma oportunidade de qualificação, a equipa e os responsáveis do Centro Novas Oportunidades devem organizar-se para responder a um público diversificado, respeitando e valorizando o perfil, as motivações e as expectativas de cada indivíduo.

### **Confidencialidade**

Assegurar a confidencialidade no tratamento da informação prestada pelo adulto e resultante do processo desenvolvido no Centro Novas Oportunidades.

### **Orientação para resultados**

Assegurar a efectiva concretização, em tempo útil, das respostas às necessidades de qualificação e certificação do público.

### **Rigor e eficiência**

Rigor, exigência e eficiência no desenvolvimento de todos os processos de qualificação e certificação, bem como na gestão do Centro Novas Oportunidades.

### **Responsabilidade e autonomia**

Desenvolver práticas de autonomia e responsabilização dos Centros Novas Oportunidades, cooperando com as estruturas da administração central e regional, e outras instituições parceiras, cumprindo os procedimentos definidos para a sua gestão.

### **Requisitos de estruturação do trabalho**

Equipa técnica com formação adequada às funções, estável, que partilha informação e responsabilidades, realizando reuniões periódicas de trabalho e definindo canais claros de comunicação interna.

Instalações adequadas ao funcionamento de um Centro Novas Oportunidades, respeitando as diferentes etapas/dimensões de intervenção e assegurando espaços de trabalho adequados para esses diferentes fins.

Horário adequado às características do público-alvo e devidamente afixado em espaço visível, respeitando as indicações de obrigatoriedade de funcionamento emitidas pela tutela.

Registo e organização da informação, utilizando sistematicamente o Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO), como instrumento central de gestão e monitorização da procura, dos processos e dos resultados.

Avaliação periódica dos processos, resultados e impactos, divulgando-a regularmente aos parceiros locais, às estruturas regionais do Ministério da Educação (ME) e do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e à ANQ, numa lógica de melhoria contínua e de transparência nos processos de prestação de contas.

Financiamento indexado aos resultados atingidos, aos padrões de referência para a qualidade de um Centro Novas Oportunidades e dependente do cumprimento das suas obrigações, missão e princípios orientadores.

Disponibilização de Livro de Reclamações a todos os utentes dos Centros Novas Oportunidades, respeitando os princípios da legislação em vigor para estas matérias.





Integração em redes de parcerias locais, estabelecendo contactos presenciais e a distância que devem servir vários objectivos: mobilizar entidades empregadoras cujos trabalhadores possam desenvolver processos de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC); identificar necessidades e a procura de “soluções” formativas e promover junto de entidades de formação as ofertas que lhes sejam mais ajustadas; proceder com sucesso a encaminhamentos para ofertas formativas; e desenvolver acções de formação para a equipa técnico-pedagógica.

Articulação com a restante rede de Centros Novas Oportunidades, baseada na disponibilização de informações e organização de encontros, de modo a assegurar a troca de experiências, metodologias e instrumentos e a disseminação de boas práticas, garantir a gestão dos processos de transferência de adultos e evitar sobreposições de actuação nos territórios locais/regionais.

## **Etapas/Dimensões de intervenção**

A actividade de um Centro Novas Oportunidades organiza-se num conjunto de dimensões/etapas de intervenção que têm reflexo em níveis de serviço a assegurar, tais como:

### **A. Acolhimento dos adultos**

O acolhimento consiste no atendimento e inscrição dos adultos no Centro Novas Oportunidades, bem como no esclarecimento sobre a missão deste, as diferentes fases do processo de trabalho a realizar, a possibilidade de encaminhamento para ofertas educativas e formativas ou para processo de RVCC e a calendarização previsível para o efeito. Deve ser dada informação aos adultos sobre o Centro Novas Oportunidades e as ofertas de qualificação existentes no território, através da entrega de materiais de divulgação, como folhetos, brochuras, etc.

O adulto preenche uma ficha de inscrição, devendo os dados ser imediatamente registados no SIGO. Mediante as perguntas que lhe são colocadas, o adulto fornece informações adicionais que podem ser relevantes para o trabalho de preparação do profissional de Reconhecimento e Validação de Competências (Profissional de RVC) que intervirá na etapa seguinte. O acolhimento culmina com a marcação de data para o próximo contacto com o profissional de RVC, que dará início à fase de diagnóstico e encaminhamento. É neste momento formalizada a

inscrição no Centro Novas Oportunidades e deve ser entregue a cada adulto um Cartão de Inscrito, segundo modelo a disponibilizar pela ANQ, I.P.

Independentemente de poder ser individual ou organizar-se em sessões de pequenos grupos, o atendimento de cada adulto deve ser sempre personalizado, tendo em consideração as suas características, experiência, motivações e expectativas.

Sempre que possível, deve ser disponibilizada ao adulto documentação relativa ao Centro Novas Oportunidades e à natureza das intervenções que nele têm lugar, bem como às ofertas de educação e formação da rede territorial em que o Centro se insere.

### **B. Diagnóstico/Triagem**

O diagnóstico permite desenvolver e aprofundar a análise do perfil do adulto, com base nos elementos anteriormente recolhidos e que são completados, nesta etapa, com as informações obtidas através da realização de uma entrevista individual ou colectiva (em pequeno grupo), a cargo do profissional de RVC. Prevê-se que, no mínimo, se realizem, por adulto, duas sessões de diagnóstico/triagem.

Sendo uma etapa prévia ao encaminhamento, o diagnóstico permite clarificar as necessidades, interesses e expectativas do adulto, informação essa que é de grande relevância para a definição da(s) melhor(es) “soluções”, no conjunto das ofertas de qualificação disponíveis no Centro e a nível local/regional.

Para assegurar a consequência desta etapa de diagnóstico/triagem deve minimizar-se o tempo que medeia entre esta e o encaminhamento do adulto para uma resposta de qualificação.

O período de tempo entre estas duas etapas não deve exceder um mês. O encaminhamento do adulto para uma resposta de qualificação interna ou exterior ao Centro Novas Oportunidades pode resultar num processo de RVCC ou noutras ofertas educativas/formativas.

### **C. Encaminhamento dos adultos**

O encaminhamento direcciona o adulto para a resposta formativa ou educativa que seja mais adequada, em função do perfil identificado na etapa de diagnóstico e das ofertas de qualificação disponíveis a nível local/regional. As várias hipóteses de encaminhamento são discutidas com o adulto e a escolha que daí advém resulta

de um processo de negociação entre as duas partes – adulto e equipa técnico-pedagógica do Centro Novas Oportunidades. Têm de ser realizadas pelo menos duas sessões com estes objectivos – uma para apresentação das possibilidades de qualificação e outra para decisão negociada.

Este é um trabalho de equipa, articulado entre o coordenador do Centro Novas Oportunidades e o profissional de RVC, com apoio administrativo, se necessário.

O adulto pode ser encaminhado para um processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, ou para um percurso de formação alternativo. Podem também ser consideradas como possibilidades para o encaminhamento o prosseguimento de estudos de nível superior.

Um percurso de formação alternativo ao processo de RVCC é sempre exterior ao Centro Novas Oportunidades, tendo em conta a oferta territorialmente implementada e os critérios de acesso a cada uma delas. São exemplo destas ofertas: os Cursos Profissionais, os Cursos Tecnológicos, os Cursos de Educação e Formação, os Cursos Científico-Humanísticos, os Cursos do Ensino Secundário Recorrente, os Cursos de Educação e Formação de Adultos, etc. São também exemplo de percursos alternativos a conclusão do ensino secundário por via das possibilidades legislativas construídas no âmbito da Iniciativa Novas Oportunidades, com o objectivo da dupla certificação (escolar e profissional).

Nestes casos, o encaminhamento é feito mediante a definição de um Plano Pessoal de Qualificação (PPQ), a disponibilizar no SIGO, no qual se indica qual o percurso formativo e/ou quais as Unidades de Competência que devem ser adquiridas por essa via. O PPQ pressupõe sempre uma articulação com a entidade organizadora da resposta de formação escolhida. Esta articulação é efectuada pelo coordenador do Centro Novas Oportunidades e/ou por um administrativo, através de contacto pessoal e/ou telefónico, via fax ou *e-mail*.

Para além da rapidez na resposta encontrada, a qualidade do encaminhamento é também determinada pela adequação do percurso formativo e do PPQ definido, às características, necessidades e expectativas de cada adulto.

A efectivação do encaminhamento de cada adulto, através da confirmação da sua inscrição na entidade/percurso que consta do PPQ, deve ser monitorizada pelo Centro Novas Oportunidades.

## **D. Processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências**

Um processo de RVCC é sempre desenvolvido num Centro Novas Oportunidades e baseia-se num conjunto de pressupostos metodológicos [i.e. Balanço de Competências, Abordagem (Auto)biográfica] que permitem a evidência de competências previamente adquiridas pelos adultos ao longo da vida, em contextos formais, informais e não-formais, e no qual se desenvolve a construção de um Portefólio Reflexivo de Aprendizagens orientado segundo um Referencial de Competências-Chave.

Estes processos organizam-se em três eixos estruturantes: reconhecimento, validação e certificação. Sempre que detectadas lacunas em termos de competências evidenciadas pelos adultos face ao Referencial do nível de certificação para que se candidataram, serão desenvolvidas acções de formação complementar (no máximo 50 horas por adulto em processo RVCC), baseadas nas Áreas de Competências-Chave dos respectivos Referenciais.

### **DI. Reconhecimento de competências**

Na etapa de reconhecimento, o adulto identifica as competências adquiridas ao longo da vida através do recurso à metodologia de balanço de competências.

Esta etapa inicia-se com a apresentação:

- do processo de RVC (introdução aos conceitos utilizados em RVC, explicação do que é a metodologia de balanço de competências, definição dos patamares de chegada para a certificação, clarificação da distinção entre o RVC e percursos de escolarização/formação);
- dos intervenientes;
- das metodologias de trabalho possíveis;
- da duração previsível do processo;
- e do trabalho que se espera que o adulto desenvolva de forma autónoma.

Esta informação de enquadramento deve ser transmitida de forma clara, favorecendo a transparência do processo para o adulto.

A seguir a esta apresentação pode dar-se início à descodificação do Referencial de Competências-Chave (nível básico ou nível secundário)/Referencial do RVCC Profissional. Este trabalho é desenvolvido pelos profissionais de RVC e pelos formadores que, para o efeito, organizam sessões de trabalho individuais, em pequenos grupos e/ou em grupos alargados de adultos.

De seguida, os profissionais de RVC iniciam as sessões de balanço de competências com os adultos, de forma individual, ou em pequenos grupos. As sessões baseiam-se na mobilização de um conjunto de instrumentos, que devem ser adaptados, caso a caso, em função das experiências significativas e dos interesses específicos de cada adulto.

Toda a actividade desenvolvida vai resultando na construção/reconstrução do Portefólio Reflexivo de Aprendizagens (PRA) do adulto de forma mais ou menos apoiada pela equipa técnico-pedagógica, consoante a autonomia que cada um destes revele.

A equipa técnico-pedagógica deve assegurar que o PRA de cada adulto obedece a um mesmo padrão de exigência relativamente à tipologia de comprovativos aí constantes, sem deixar, contudo, de espelhar a especificidade que resulta do percurso e da experiência individual de cada adulto.

Os conteúdos do PRA devem ser um reflexo directo das competências que o adulto detém e, se necessário, incluir registos da equipa técnico-pedagógica que explicitam a forma como determinados comprovativos aí incluídos permitem evidenciar as competências constantes nos Referenciais.

À medida que o PRA se vai consolidando, a equipa técnico-pedagógica, juntamente com o adulto, vai estabelecendo correlações entre esse instrumento/produto e o Referencial de Competências-Chave/Referencial do RVCC Profissional.

No âmbito do reconhecimento de competências, pode ainda haver lugar ao desenvolvimento de formações complementares, no Centro Novas Oportunidades, cuja duração não ultrapasse as 50 horas/adulto.

A evolução do processo de reconhecimento e, em particular, as conclusões que a equipa vai tirando relativamente às competências que podem ou não ser validadas, devem ser comunicadas ao adulto, à medida que as sessões forem decorrendo, em momentos específicos para o efeito ou no decorrer do balanço de competências.

## **D2. Validação de competências**

A etapa de validação de competências centra-se na realização de uma sessão, na qual o adulto e a equipa pedagógica analisam e avaliam o PRA, face ao Referencial de Competências-Chave/Referencial do RVCC Profissional, identificando as competências a validar e a evidenciar/desenvolver, através da continuação do processo de RVCC ou de formação a realizar em entidade formadora certificada.

Tratando-se de um processo de RVCC Profissional, o trabalho de análise e avaliação do PRA é feito em conjunto pela equipa técnico-pedagógica do Centro Novas Oportunidades e pelo avaliador.

Se desta sessão resultar o encaminhamento para uma entidade formadora, deverá a equipa do Centro Novas Oportunidades validar as competências que foram comprovadamente evidenciadas num Júri de Certificação, com a presença de um avaliador externo, tal como previsto no Ponto D3, registando-as na Caderneta Individual de Competências, emitindo um Certificado de Validação de Competências e definindo o Plano Pessoal de Qualificação (PPQ) do adulto com a indicação do seu encaminhamento para um percurso de qualificação (formação contínua, Curso EFA, formação no posto de trabalho, auto formação,...).

No caso específico dos Centros Novas Oportunidades que não têm capacidade de homologação, o processo de emissão de certificados de validação de competências obriga ao estabelecimento de protocolos com entidades que possuem competência certificadora. Nestas situações, o Director/Coordenador do Centro Novas Oportunidades é responsável pelo envio dos documentos de cada adulto para a entidade que homologará o respectivo certificado.

O Centro Novas Oportunidades deve garantir a conformidade dos documentos que envia à entidade com competência certificadora, pois desse facto depende a maior celeridade no processo de certificação.

## **D3. Certificação de competências**

Esta etapa corresponde ao final do processo de RVCC, quando estão reunidas as condições necessárias à obtenção de uma habilitação escolar ou de uma qualificação.

A certificação de competências realiza-se perante um Júri de Certificação nomeado pelo Director do Centro e

constituído pelo profissional de RVC, pelos formadores e pelos avaliadores externos ao processo de RVCC de cada adulto e ao Centro Novas Oportunidades.

O trabalho preparatório da sessão de certificação inclui a análise e a avaliação do PRA por parte da equipa técnico-pedagógica e do avaliador externo.

A validação e a certificação de competências obedecem aos seguintes princípios:

- há uma distinção clara entre o papel da equipa técnico-pedagógica do Centro Novas Oportunidades e o do avaliador externo, competindo a este último a aferição e afirmação social do processo RVC desenvolvido, no âmbito da avaliação/validação das competências do adulto;
- a preparação da sessão de certificação implica que haja um trabalho conjunto, por parte da equipa do Centro Novas Oportunidades e do avaliador, de análise e avaliação do PRA de cada adulto proposto a júri;
- os resultados de avaliação decorrentes da sessão de certificação são apresentados e explicados ao adulto pelo júri.

A certificação de competências consiste na confirmação oficial e formal das competências validadas através do processo de RVCC.

No caso específico dos Centros Novas Oportunidades que não têm capacidade para homologação, o processo de emissão de certificados obriga ao mesmo procedimento definido na etapa de Validação de competências. Deve ser afixado no Centro, em local visível, o nome da entidade com quem estabeleceram protocolo para a certificação.

### **E. Acompanhamento ao Plano de Desenvolvimento Pessoal**

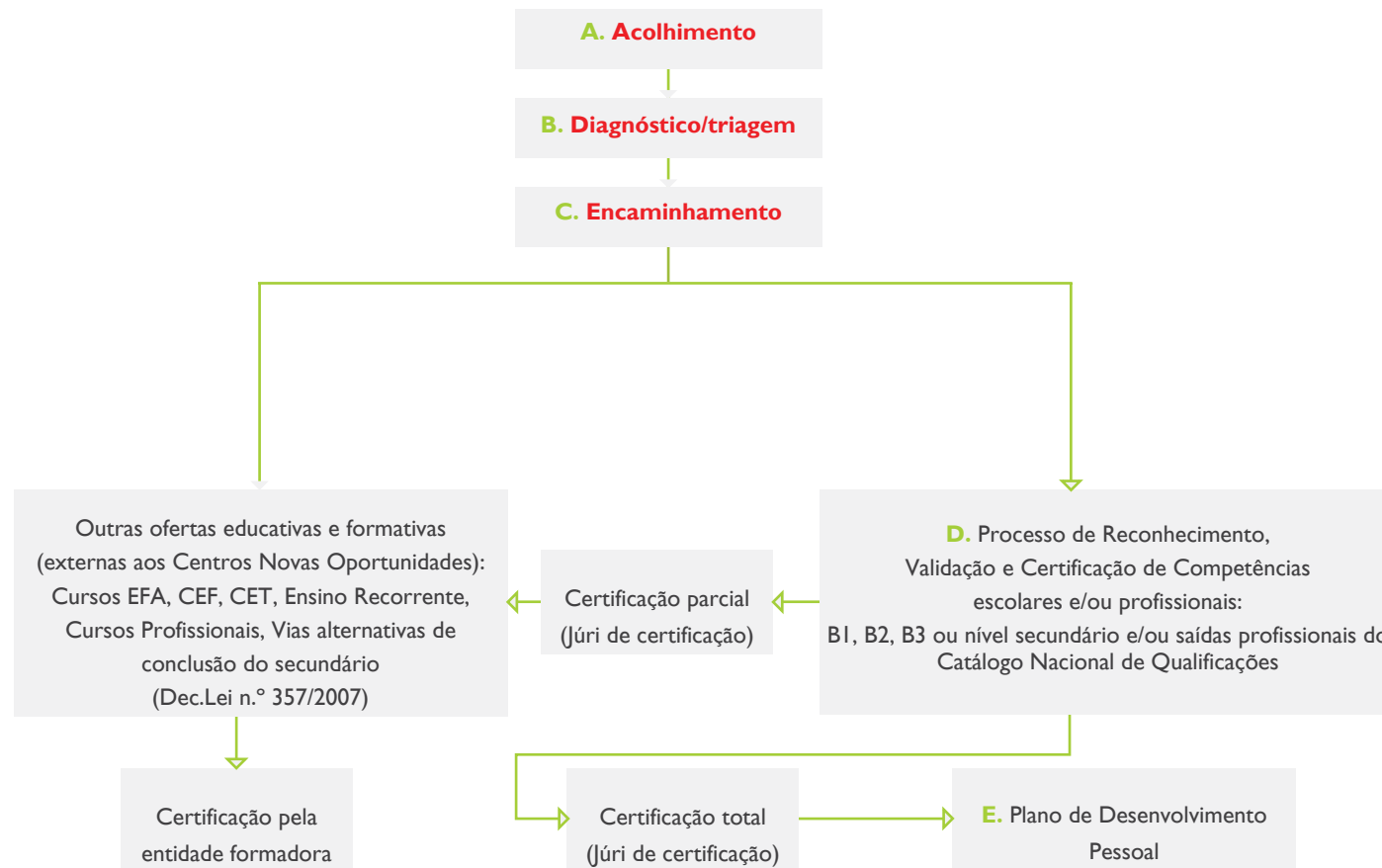
Esta etapa consiste na definição de um Plano de Desenvolvimento Pessoal para cada adulto certificado pelo Centro Novas Oportunidades, tendo em vista a continuação do seu percurso de qualificação/aprendizagem ao longo da vida após o processo de RVCC.

Este Plano, articulado entre a equipa pedagógica e o adulto em sessões individuais, toma forma na definição do projecto pessoal e profissional do adulto, com a identificação de possibilidades de prosseguimento das aprendizagens, de apoio ao desenvolvimento de iniciativas de criação de auto emprego e/ou de apoio à progressão/reconversão profissional.

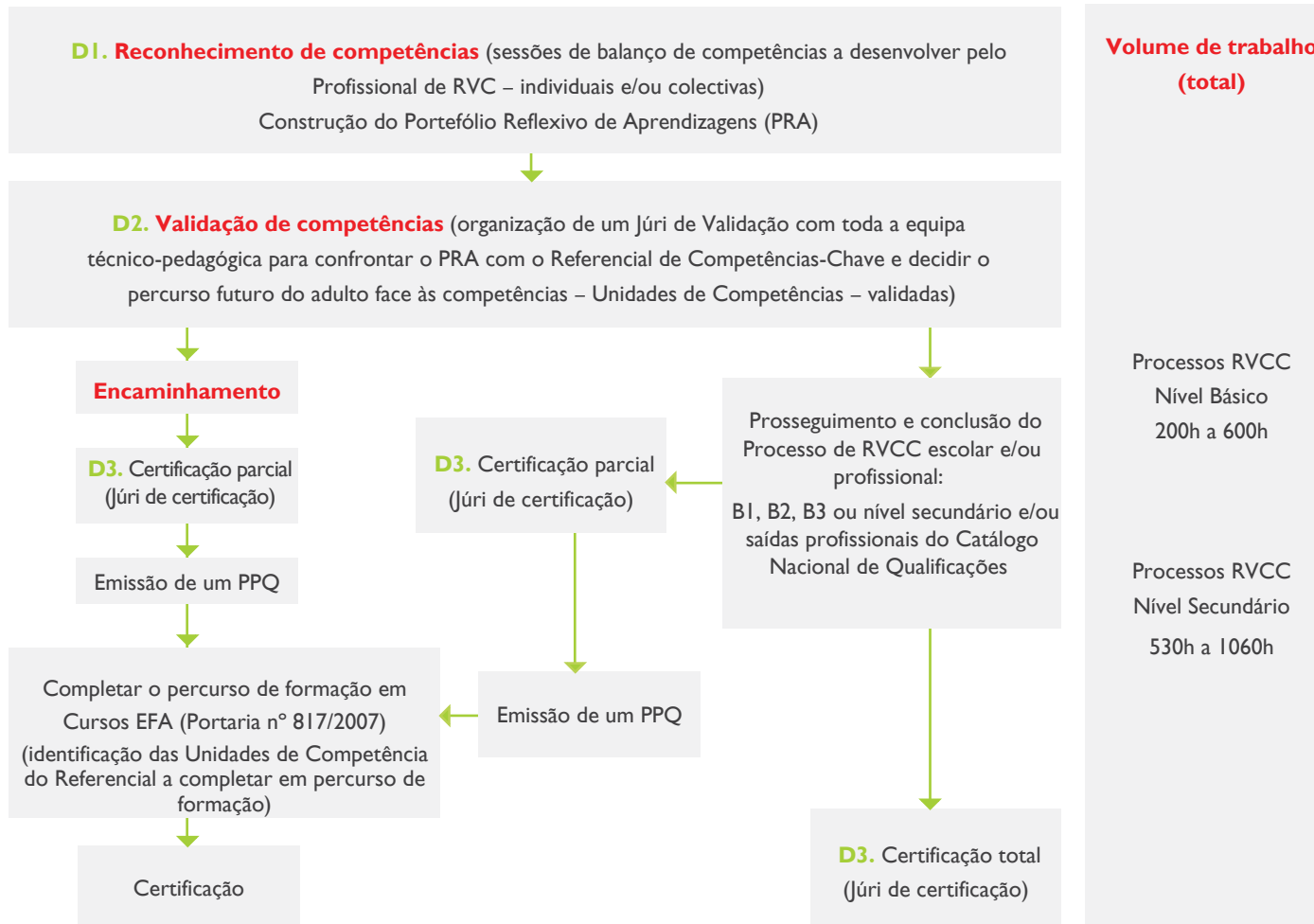
Nalguns casos, a definição do Plano de Desenvolvimento Pessoal e das condições para a sua concretização pode implicar contactos com entidades formadoras, empregadoras ou de apoio ao empreendedorismo.



## Fluxograma das etapas de intervenção dos Centros Novas Oportunidades



## Fluxograma dos eixos estruturantes de um processo de RVCC





**Sistema de Indicadores  
de Referência para a  
Qualidade dos Centros  
Novas Oportunidades**



## Sistema de Indicadores de Referência para a Qualidade dos Centros Novas Oportunidades

Os Centros Novas Oportunidades desenvolvem um conjunto de dimensões/etapas de intervenção que se enquadram na sua missão e princípios orientadores, tal como expresso nesta Carta de Qualidade. Resultante das informações recolhidas junto dos Centros Novas Oportunidades e da necessidade de definir orientações precisas sobre as diferentes dimensões/etapas de intervenção, é aqui apresentado um sistema de Indicadores de Referência para a Qualidade.

Este Sistema de Indicadores, bem como a sua aplicação e desenvolvimento, assumem um carácter dinâmico que permite a introdução dos ajustamentos considerados necessários a partir da sua própria avaliação.

Para cada etapa de intervenção definem-se níveis de serviço e níveis de organização que podem ser traduzidos num conjunto de indicadores.

Estes indicadores permitirão a concretização de três objectivos distintos:

- a) **auto-regulação** da Rede Nacional de Centros Novas Oportunidades, por referência a **padrões únicos e partilhados** por todos os intervenientes;
- b) desenvolvimento do **sistema de referência para a qualidade** dos Centros Novas Oportunidades, o qual deverá ser utilizado em sede de **avaliação externa ou interna**;
- c) reforço da capacidade de acompanhamento e **monitorização da ANQ** relativamente à Rede Nacional de Centros Novas Oportunidades, suportada na co-responsabilização face a resultados e padrões de qualidade consagrados na Iniciativa Novas Oportunidades.

Neste contexto, apresenta-se o conjunto de **indicadores** e respectivos **padrões de referência para a qualidade** de cada uma das etapas/dimensões de intervenção dos Centros Novas Oportunidades e respectivos níveis de organização e funcionamento.



## Níveis de Serviço dos Centros Novas Oportunidades

Etapas/dimensões de intervenção	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
A. Acolhimento dos adultos	A1. N.º de inscrições no SIGO face ao n.º de adultos inscritos no Centro Novas Oportunidades	A1. 100% dos adultos inscritos no SIGO à data do seu acolhimento	SIGO
	A2. Marcação da acção seguinte a realizar pelo Centro Novas Oportunidades	A2. Até um mês após a inscrição no Centro Novas Oportunidades (formalização da inscrição)	SIGO
	A3. Clareza e adequação da informação prestada	A3. 70% dos adultos inquiridos com respostas positivas (escala de 1 a 4)	Inquérito aos adultos (numa 1ª fase a elaborar pela ANQ)
	A4. Adequação dos espaços	A4. Existência de um local específico para o acolhimento (sala de entrada com espaço de trabalho da funcionária administrativa, materiais de divulgação, acesso ao SIGO, sala de espera, etc.)	Planta do Centro Novas Oportunidades
	A5. Eficácia da resposta fornecida ao adulto relativamente à sua possibilidade de qualificação	A5. 100% dos adultos inquiridos com respostas positivas (escala de 1 a 4)	Inquérito aos adultos



Etapas/dimensões de intervenção	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
B. Diagnóstico/ Triagem	B1. Preenchimento da grelha do perfil do candidato	B1. Todos os adultos com uma grelha de perfil do candidato (preenchimento de uma grelha por adulto, com especificação do resultado do diagnóstico)	SIGO/Grelha do perfil do candidato. Estas grelhas devidamente preenchidas, devem estar integradas no SIGO
	B2. Adequação dos espaços para o diagnóstico/triagem	B2. Existência de salas de atendimento individual (no mínimo duas em cada Centro, com as devidas infraestruturas que permitam a garantia da confidencialidade) Existência de uma sala de trabalho para grupos (no mínimo uma em cada Centro, que poderá ser utilizada para a formação, para o desenvolvimento das sessões de grupo, com computadores, etc.)	Planta do Centro Novas Oportunidades
C. Encaminhamento	C1. Participação em sessões de informação/esclarecimento sobre ofertas de qualificação	C1. 100% dos adultos em diagnóstico participaram nas sessões	Inquérito aos adultos
	C2. Diversidade e abrangência da informação prestada nas sessões	C2. 5 tipologias de ofertas de qualificação abordadas, num conjunto de 7	Inquérito aos adultos

Etapas/dimensões de intervenção	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
C. Encaminhamento	C3. N.º encaminhamentos efectuados para outras ofertas educativas e formativas e para processos de RVCC	C3. 90% dos adultos encaminhados (com base nas metas dos inscritos)	SIGO
	C4. Emissão de um Plano Pessoal de Qualificação (PPQ)	C4. 100% dos adultos que não são encaminhados para processo de RVCC com um PPQ emitido	SIGO
	C5. Percentagem de inscrições comprovadas em ofertas ou respostas educativas e formativas externas aos Centros Novas Oportunidades	C5. 100% dos encaminhados para respostas educativas ou formativas externas aos Centros Novas Oportunidades	SIGO
D1. Reconhecimento de competências	D1.1. Percentagem de sessões individuais face ao n.º total de sessões	D1.1. Entre 25% a 50% de sessões individuais em processos de RVCC de nível básico e secundário	SIGO
	D1.2. Duração das sessões presenciais de reconhecimento	D1.2. RVC escolar: entre 25 e 40 horas para o nível básico e entre 35 e 60 horas para o nível secundário RVC profissional: entre 15 e 40 horas RVC transversal: entre 30 e 50 horas (caso se trate de nível básico) e entre 40 e 80 horas (caso se trate de nível secundário)	SIGO (Não está incluído o volume de trabalho autónomo de cada adulto para construção do Portefólio)

Etapas/dimensões de intervenção	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
D1. Reconhecimento de competências	D1.3. Duração média da formação complementar	D1.3. Entre 25 a 50 horas, por adulto que frequente formação complementar	SIGO
	D1.4. Duração das acções de curta duração	D1.4. Máximo de 100 horas	SIGO (Durante o período em que estiverem em vigor)
	D1.5. Existência de Portefólio Reflexivo de Aprendizagens	D1.5. Um Portefólio por adulto	SIGO
	D1.6. Participação dos formadores nas sessões de reconhecimento	D1.6. Entre 35% a 50% das sessões de reconhecimento	SIGO
D2. Validação de competências	D2.1. Existência de reuniões da equipa pedagógica para análise e avaliação do portefólio no caso de RVCC escolar	D2.1. Uma reunião por cada adulto que solicite validação de competências	SIGO
	D2.2. Existência de reuniões da equipa pedagógica e avaliador para análise e avaliação do portefólio no caso de RVCC profissional	D2.2. Uma reunião por cada adulto que solicite validação de competências	SIGO

Etapas/dimensões de intervenção	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
D2. Validação de competências	D2.3. Emissão de um Plano Pessoal de Qualificação (PPQ)	D2.3. 100% dos adultos que são encaminhados para um percurso formativo externo ao Centro Novas Oportunidades	SIGO
	D2.4. Realização de um Júri de Certificação para todos os que concluem o processo de RVCC com uma certificação parcial	D2.4. 100% dos adultos que são encaminhados para um percurso formativo externo ao Centro Novas Oportunidades	SIGO
D3. Certificação de competências	D3.1. Percentagem de Unidades de Competência validadas em processo de RVCC	D3.1. Nível Básico: 100% (16 UC validadas em cada nível de certificação) Nível Secundário: entre 50% e 100% (de 44 a 88 competências com duas competências em cada UC) RVC profissional: 100% das UC nucleares acrescidas de pelo menos 50% das UC não nucleares	SIGO
	D3.2. Existência de um júri de certificação	D3.2. 100% dos adultos que solicitam validação e certificação	SIGO

Etapas/dimensões de intervenção	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
D3. Certificação de competências	D3.3. Duração do júri de certificação	D3.3. Entre 30 a 60 minutos por adulto (RVCC escolar); entre 30 a 120 minutos por adulto (RVCC profissional)	SIGO
	D3.4. N° máximo de adultos numa sessão de júri de certificação	D3.4. 6 adultos por sessão de júri de certificação	SIGO
	D3.5. Protocolos estabelecidos com entidades certificadoras	D3.5. 100% para todos os CNO que não têm capacidade certificadora	SIGO
	D3.6. Prazo para homologação dos certificados	D3.6. Até 30 dias para devolução de documentos que não estejam em condições pela entidade certificadora Até 60 dias após entrada do processo em condições para a emissão do certificado	SIGO
	D3.7. Rácio do n° de avaliadores externos requisitados face ao n° total de adultos certificados	D3.7. Mínimo de 3 avaliadores por cada 250 adultos certificados	SIGO
E. Acompanhamento ao Plano de Desenvolvimento Pessoal	E1. Plano de desenvolvimento pessoal elaborado no final do processo RVCC	E1. 100% para todos os adultos certificados	SIGO

## Níveis de organização dos Centros Novas Oportunidades

Níveis de organização dos CNO	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
F. Horário	F1. Proporção de horário pós-laboral no período de funcionamento do Centro Novas Oportunidades	F1. Pelo menos 25% do nº de horas semanais em que o Centro Novas Oportunidades está aberto, deve corresponder a um horário pós-laboral (incluindo sábados)	SIGO
	F2. Horário obrigatório de funcionamento	F2. No mínimo 7 horas, por dia útil, em média, incluindo o período de funcionamento em horário pós-laboral (incluindo sábados)	SIGO
G. SIGO (incorporação no funcionamento regular do CNO)	G1. Utilização do SIGO como sistema único de informação e gestão da rede de Centros Novas Oportunidades	G1. 100% dos Centros Novas Oportunidades a utilizar exclusivamente o SIGO como sistema de informação e gestão	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO
H. Equipa técnico-pedagógica	H1. Frequência de reuniões de equipa técnico-pedagógica com coordenador do Centro Novas Oportunidades	H1. Realização de uma reunião por mês (valor mínimo)	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO Relatório de Actividades do CNO
	H2. Frequência de reuniões de equipa técnico-pedagógica do Centro Novas Oportunidades - profissionais de RVC e formadores	H2. Realização de uma reunião por semana (valor mínimo)	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO Relatório de Actividades do CNO

Níveis de organização dos CNO	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
I. Circuitos de comunicação interna	I1. Fluxos de comunicação interna definidos	I1. Cada Centro Novas Oportunidades deve elaborar um documento com a definição dos fluxos de comunicação interna	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO
J. Auto-avaliação	J1. Existência de instrumentos de auto-avaliação	J1. 100% dos Centros Novas Oportunidades com instrumentos de auto-avaliação operacionalizados	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO Relatório de Actividades do CNO
	J2. Existência de relatórios de auto-avaliação anuais	J2. 100% dos Centros Novas Oportunidades com relatórios anuais de auto-avaliação realizados	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO Relatório de Actividades do CNO
L. Redes e Parcerias	LI. Protocolos estabelecidos com entidades parceiras para captação de público para processos RVCC	LI. Mínimo de 2 protocolos por cada Centro Novas Oportunidades	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO Relatório de Actividades do CNO

Níveis de organização dos CNO	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
M. Disseminação de resultados, boas práticas e formação	M1. Presença em encontros, seminários, conferências inter-Centros Novas Oportunidades	M1. Mínimo de uma presença anual num encontro, seminário, conferência inter-Centros Novas Oportunidades, organizado por cada Centro Novas Oportunidades	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO Relatório de Actividades do CNO
	M2. Organização de acções de formação internas sobre as dimensões de actividade do Centro Novas Oportunidades	M2. Mínimo de uma acção de formação organizada por cada Centro Novas Oportunidades, em cada ano	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO Relatório de Actividades do CNO
	M3. Participação em acções de formação/encontros promovidos pela ANQ	M3. 100% de participação do Centro Novas Oportunidades nas acções promovidas pela ANQ, para que sejam convidados, em cada ano	Registo ANQ
	M4. Participação em reuniões de acompanhamento	M4. Participação do Centro Novas Oportunidades numa reunião de acompanhamento, em cada ano	Registo ANQ







Centro NO

Caracterização

**Identificação**

Contactos

Horário

Candidatura

Equipa

Formandos

Formandos e Inscrições

Processos e Acções

Alterar Senha

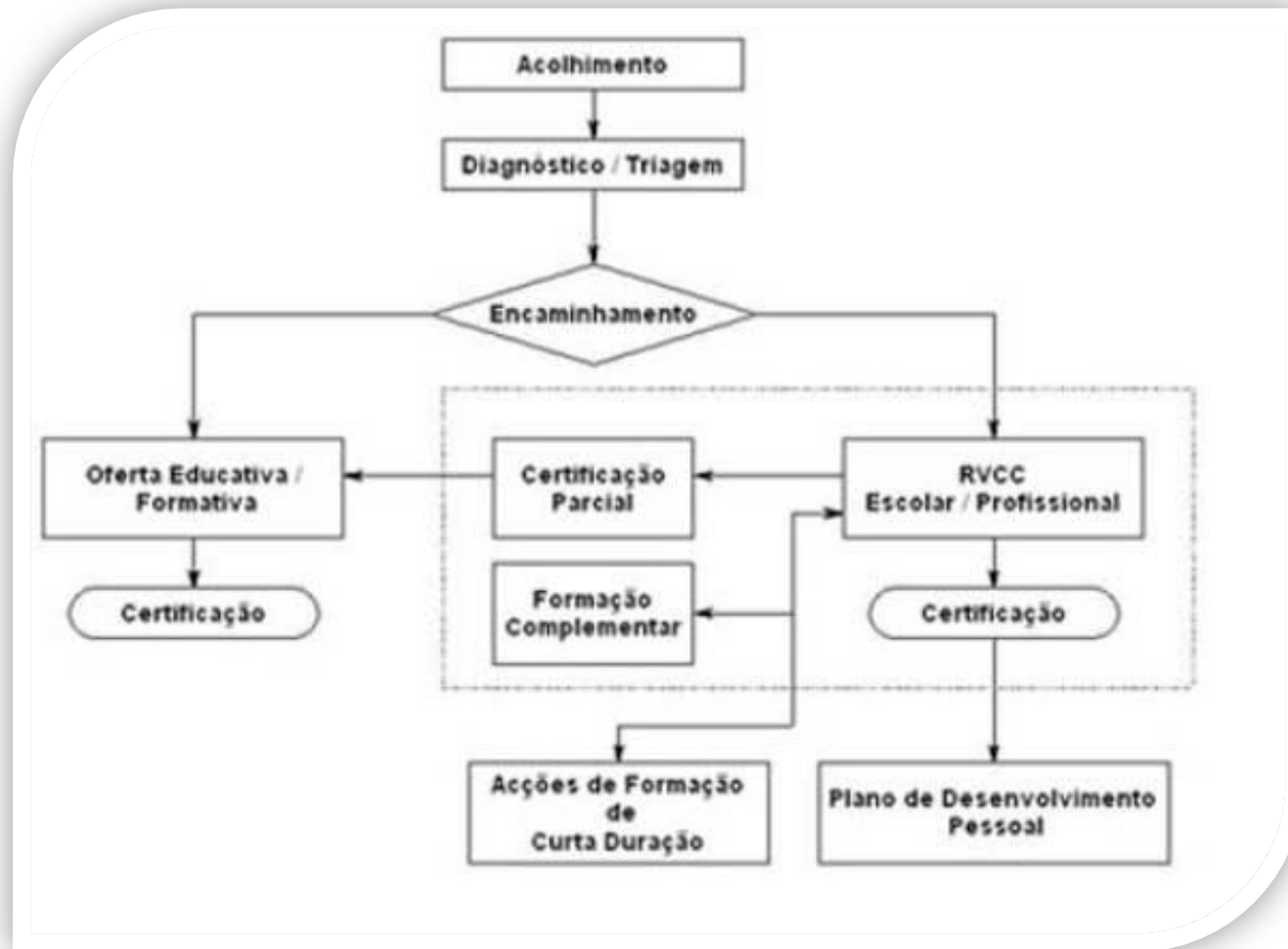
SELECIONAR CENTRO NOVAS OPORTUNIDADES

Código:  Nome:



Código	Nome	
	ACCOAVC - Associação Comercial dos Concelhos de Oliveira de Azeméis e Vale de Cambra	ok
	ACIB - Associação Comercial e Industrial de Barcelos	ok
	ACICE - Associação Comercial e Industrial do Concelho de Esposende	ok
	ADAE - Associação de Desenvolvimento da Alta Estremadura	ok
	ADE - Associação para o Desenvolvimento e Emprego do Concelho de Vila Franca de Xira	ok
	ADEIMA - Associação para o Desenvolvimento Integrado de Matosinhos	ok
	ADICE - Associação para o Desenvolvimento Integrado da Cidade de Ermesinde	ok
	ADICES - Associação para o Desenvolvimento de Iniciativas Culturais, Sociais e Económicas	ok
	ADIP - Associação de Desenvolvimento Integrado de Poiares	ok
	ADI-TC - Associação de Desenvolvimento Integrado Terras do Condestável	ok
	ADL - Associação de Desenvolvimento do Litoral Alentejano	ok

## Etapas de Intervenção de um Centro de Novas Oportunidades



## Questionário

### **Dimensões de Acompanhamento, Atendimento e Informação**

O presente questionário é um instrumento que foi elaborado pela equipa *Informação, Atendimento e Acompanhamento* do Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Nacional de Centros Novas Oportunidades (DCNO), da Agência Nacional para a Qualificação, I.P., o qual será distribuído a todos os Centros Novas Oportunidades pertencentes à Rede Nacional em funcionamento no país.

Tem como objectivo principal a avaliação por parte das equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades no que diz respeito ao acompanhamento, atendimento e informação promovido pela equipa do DCNO acima referida durante o ano de 2008. Os resultados deste questionário conduzirão a uma reflexão sobre o trabalho desenvolvido pelo DCNO, no contexto das atribuições da ANQ para com os Centros Novas Oportunidades, e à introdução das melhorias necessárias que forem identificadas.

Todas as questões são de resposta fechada pelo que poderá ser respondido num período máximo de 5 minutos.

O questionário é anónimo – nenhum Centro terá de se identificar – e será dada garantia da confidencialidade de todos os dados recolhidos.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração no preenchimento deste questionário, e pedimos-lhe que o mesmo nos seja remetido até ao dia 20 de Janeiro de 2009.

O questionário que se segue tem 17 questões e está organizado pelos seguintes temas:

1. O Centro de Apoio Informativo (CAI)
2. Orientações emitidas pela Agência Nacional para a Qualificação, I.P.
3. Acções de Acompanhamento em 2008

## TEMA 1

### CENTRO DE APOIO INFORMATIVO (CAI)

O Centro de Apoio Informativo (CAI) é um serviço de apoio informativo aos Centros Novas Oportunidades que tem como principal objectivo atender e informar os elementos das equipas técnicas e seus coordenadores, pelo que gostaríamos de saber a sua opinião sobre:

#### 1.1. Atendimento telefónico

1.1.1. Considera que o serviço prestado, diariamente, pelas pessoas responsáveis pelo atendimento telefónico consegue dar uma resposta imediata às situações colocadas pelos Centros? **(coloque um X)**

- Sim, em todas as situações que contactámos
- Sim, mas apenas em algumas das situações
- Não, de modo algum.
- Não Sabe/ Não Responde

1.1.2. Relativamente à qualidade do atendimento, considera que é: **(coloque um X)**

Muito Boa	Boa	Razoável	Má	Muito Má	Não Sabe /Não Responde
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.3. Relativamente à eficácia das respostas fornecidas, considera que é: **(coloque um X)**

Muito Boa	Boa	Razoável	Má	Muito Má	Não Sabe /Não Responde
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 1.2. Correio electrónico (cno@anq.gov.pt)

1.2.1. Como classifica o tempo de resposta dos e-mails enviados para o CAI da ANQ? **(coloque um X)**

Muito Boa	Boa	Razoável	Má	Muito Má	Não Sabe /Não Responde
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.2.1.1. Na vossa percepção, quantos dias **em média** demora/ou a resposta às mensagens enviadas? **(coloque um X)**

- 1 Dia útil  Mais de 2 semanas
- 3 Dias úteis  Mais de 1 mês
- 5 Dias úteis  Não Sabe /Não Responde
- Mais de 1 semana

1.2.2. Relativamente à eficácia das respostas fornecidas, considera que esta é: **(coloque um X)**

Muito Boa	Boa	Razoável	Má	Muito Má	Não Sabe /Não Responde
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## TEMA 2

### ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA AGÊNCIA NACIONAL PARA A QUALIFICAÇÃO, I.P.

Neste tema, gostaríamos de conhecer a sua opinião relativamente às orientações/recomendações emitidas pela Agência Nacional para a Qualificação, I.P. para toda Rede Nacional de Centros Novas Oportunidades de forma a harmonizar procedimentos e induzir a melhoria nos seus diferentes domínios/etapas de intervenção dos Centros.

2.1. Em geral e quanto à pertinência das orientações transmitidas, considera que são: (coloque um X)

Muito Pertinentes	Bastante Pertinentes	Pertinentes	Pouco Pertinentes	Nada Pertinentes	Não Sabe /Não Responde
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.1.1. Quais foram as orientações consideradas mais importantes que a ANQ produziu ao longo do ano de 2008? (ordenar as 3 primeiras)

Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades	
Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO	
Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos	
Candidatura dos Centros Novas Oportunidades à medida 2.1 do POPH – Orientações	
Transferências – Orientações e Minuta	
Diagrama de organização do espaço - Indicadores A4 e B2	
Informação para os Centros Novas Oportunidades criados pelo Despacho de 10 de Março de 2008	
Rede de escolas que realizam os exames no âmbito do Decreto-Lei n.º 357/2007 na área de intervenção da Direcção Regional de Educação de Lisboa e Vale do Tejo	
Envio de Documento – Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Março de 2008	
Procedimentos: Orientações para o registo de processos anteriores a 2007 no SIGO	
Informações sobre as sessões de divulgação desenvolvidas pela Porto Editora	
Orientações – Processo RVCC	

Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos	
Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático	
Guia de Acesso ao Secundário: Educação e Formação	
Fichas de pré-inscrição e dossiers/PRA comercializados na Internet: Procedimentos a adoptar	
SIGO – Informações úteis para os Centros Novas Oportunidades	
Conclusão do nível secundário ao abrigo do Decreto-Lei n.º 357/2007: emissão de diplomas e certificados nas escolas públicas	
Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos	
Ofício Circular n.º 615/GD/2008 - Prosseguimento de estudos em caso de certificação através de processo RVCC, Curso EFA, Decreto-Lei n.º 357/2007 e Formações Modulares	
Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008	
Procedimentos acerca do registo no SIGO dos créditos nas sessões de júri de processo RVCC de nível secundário	
Itinerâncias – RVCC Profissional	
Não Sabe / Não Responde	

**2.2.** Considera que as orientações transmitidas pela ANQ, em geral, provocaram mudanças na actividade do Centro Novas Oportunidades?  
**(coloque um X)**

- Sim, totalmente.  Não, de modo nenhum.
- Sim, em parte.  Não Sabe / Não Responde



**2.3.** Considera que o impacto das orientações emitidas pela ANQ, em geral, foi:  
(coloque um X)

Muito Acentuado	Bastante Acentuado	Acentuado	Pouco Acentuado	Nada Acentuado	Não Sabe /Não Responde
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2.4.** Quais as **3 orientações** que tiveram maior impacto em termos de reorganização da actividade dos Centros Novas Oportunidades? (coloque um X)

Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triage e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades	<input type="checkbox"/>
Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO	<input type="checkbox"/>
Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos	<input type="checkbox"/>
Candidatura dos Centros Novas Oportunidades à medida 2.1 do POPH – Orientações	<input type="checkbox"/>
Transferências – Orientações e Minuta	<input type="checkbox"/>
Diagrama de organização do espaço - Indicadores A4 e B2	<input type="checkbox"/>
Informação para os Centros Novas Oportunidades criados pelo Despacho de 10 de Março de 2008	<input type="checkbox"/>
Rede de escolas que realizam os exames no âmbito do Decreto-Lei n.º 357/2007 na área de intervenção da Direcção Regional de Educação de Lisboa e Vale do Tejo	<input type="checkbox"/>
Envio de Documento – Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Março de 2008	<input type="checkbox"/>
Procedimentos: Orientações para o registo de processos anteriores a 2007 no SIGO	<input type="checkbox"/>
Informações sobre as sessões de divulgação desenvolvidas pela Porto Editora	<input type="checkbox"/>
Orientações – Processo RVCC	<input type="checkbox"/>
Formação ANQ/IOP – 2.ª fase - orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triage e Encaminhamento de adultos	<input type="checkbox"/>
Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático	<input type="checkbox"/>

Guia de Acesso ao Secundário: Educação e Formação	<input type="checkbox"/>
Fichas de pré-inscrição e dossiers/PRA comercializados na Internet: Procedimentos a adoptar	<input type="checkbox"/>
SIGO – Informações úteis para os Centros Novas Oportunidades	<input type="checkbox"/>
Conclusão do nível secundário ao abrigo do Decreto-Lei n.º 357/2007: emissão de diplomas e certificados nas escolas públicas	<input type="checkbox"/>
Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos	<input type="checkbox"/>
Ofício Circular n.º 615/GD/2008 - Prosseguimento de estudos em caso de certificação através de processo RVCC, Curso EFA, Decreto-Lei n.º 357/2007 e Formações Modulares	<input type="checkbox"/>
Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008	<input type="checkbox"/>
Procedimentos acerca do registo no SIGO dos créditos nas sessões de júri de processo RVCC de nível secundário	<input type="checkbox"/>
Itinerâncias – RVCC Profissional	<input type="checkbox"/>
Não Sabe / Não Responde	<input type="checkbox"/>

## TEMA 3

### ACÇÕES DE ACOMPANHAMENTO EM 2008

As acções de acompanhamento da ANQ, I.P. (visitas de acompanhamento previstas no plano anual ou auditorias técnico-pedagógicas) visam, para além da proximidade e conhecimento dos diferentes contextos, aferir sobre as práticas relativamente aos domínios/etapas de intervenção dos Centros Novas Oportunidades, bem como a sinalização de dificuldades e constrangimentos sentidas pelas equipas.

Caso esteja integrado/a num Centro criado antes de 2008 participou numa reunião promovida pela ANQ com o objectivo explícito de acompanhamento. Assim, gostaríamos de conhecer a sua opinião relativamente à forma como estas acções foram realizadas pela ANQ.

3.1. O vosso Centro Novas Oportunidades participou em que modalidade de acção de acompanhamento? **(coloque um X)**

- Reunião conjunta
- Reunião/ Auditoria
- Encontro de Centros
- Não Sabe / Não Responde

3.2. Quanto aos conteúdos abordados na reunião, considera que foram: **(coloque um X)**

Muito Relevantes	Bastante Relevantes	Relevantes	Pouco Relevantes	Nada Relevantes	Não Sabe /Não Responde
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3.3.** Quanto às orientações/recomendações decorrentes do acompanhamento e que constam dos relatórios produzidos considera que foram: **(coloque um X)**

Muito Importantes	Bastante Importantes	Importantes	Pouco Importantes	Nada Importantes	Não Sabe / Não Responde
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3.4.** Depois de realizada a acção de acompanhamento, considera que esta teve impactos significativos nas actividades do Centro? **(coloque um X)**

- Sim, mudámos totalmente as nossas formas de organização.
- Sim, mudámos em parte as nossas formas de organização.
- Não, de modo algum.
- Não Sabe / Não Responde

Se respondeu Sim, passe para a questão seguinte (3.4.1)

Se respondeu Não, terminou aqui o seu questionário.

**3.4.1.** Quais os aspectos que mais valorizaram nas acções de acompanhamento realizada pela ANQ? **(coloque um X)**

<b>As dimensões trabalhadas (organização; processos RVCC; ...)</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Os instrumentos de recolha de informação (análise SWOT; indicadores estatísticos; ...)</b>	<input type="checkbox"/>
<b>O acompanhamento articulado ANQ, IEF, DRE's</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Os resultados do acompanhamento (relatórios produzidos)</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Não Sabe / Não Responde</b>	<input type="checkbox"/>

4. Em geral, como avalia as três dimensões aqui analisadas? **(coloque um X)**

**Tema 1. CAI (Centro de Apoio Informativo)**

Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não Sabe /Não Responde
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Tema 2. Orientações**

Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não Sabe /Não Responde
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Tema 3. Acções de Acompanhamento 2008**

Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não Sabe /Não Responde
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Muito Obrigado pela sua colaboração!**

## **Questionário**

### ***Dimensões de Acompanhamento, Atendimento e Informação***

## **Resultados**

### **Enquadramento**

No dia 12 de Janeiro de 2009, encaminhou-se a toda a Rede Nacional de Centros Novas Oportunidades um breve questionário, em conformidade com os objectivos da Agência Nacional para a Qualificação, I.P.

Este questionário foi elaborado pela equipa Informação, Atendimento e Acompanhamento do Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Nacional de Centros Novas Oportunidades (DCNO), da Agência Nacional para a Qualificação, I.P. e tem como objectivo principal a avaliação por parte das equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades no que diz respeito ao acompanhamento, atendimento e informação promovido pela equipa do DCNO, acima referida, durante o ano de 2008.

Tendo por base um carácter avaliativo, os resultados deste questionário conduzirão a uma reflexão sobre o trabalho desenvolvido pelo DCNO, no contexto das atribuições da ANQ para com os Centros Novas Oportunidades, e à introdução das melhorias necessárias que forem identificadas.

Este documento irá apresentar os resultados obtidos a partir do questionário, bem como apresentar as devidas reflexões críticas.

### **O questionário<sup>1</sup>**

Como já foi referido acima, o questionário elaborado teve um carácter avaliativo, pelo que se considerou que a melhor forma para obter dados significativos e pouco dispersos a partir de uma amostra de tamanho considerável, o questionário teria de ser constituído por questões de resposta fechada, e maioritariamente por questões de escala. O tipo de escala utilizado para a elaboração deste questionário foi a Escala de Likert, que procura respostas que variam segundo o grau de intensidade, utilizando categorias específicas ordenadas, igualmente espaçadas e com o mesmo número de categorias em todos os itens. Um factor muito importante referente a essa

---

<sup>1</sup> Poderá consultar a versão do questionário enviado no ANEXO X

escala é a definição do número apropriado de categorias a ser incluído no questionário. Em geral são utilizadas na escala de Likert quatro ou cinco categorias ordinais, tendo sido seleccionado para este questionário a utilização de seis categorias uma vez que adicionou-se a opção “Não Sabe/Não Responde” em todas as questões. (ex. 1 – Muito Importante; 2 – Bastante Importante; 3 – Importante; 4 – Pouco Importante; 5 – Nada Importante; 6 – Não Sabe/Não Responde).

O questionário é constituído por 17 questões e está organizado por três grandes temas:

1. O Centro de Apoio Informativo (CAI)
2. Orientações emitidas pela Agência Nacional para a Qualificação, I.P.
3. Acções de Acompanhamento em 2008

Importa referir que o questionário é anónimo pelo que foi dada garantia da confidencialidade de todos os dados recolhidos. Deste modo, foi distribuído um questionário por cada Centro Novas Oportunidades em funcionamento no país, e pedia-se que este fosse respondido pela equipa técnico-pedagógica cada Centro<sup>2</sup>. Por ser um questionário breve e de resposta rápida, concordou-se que este poderia ser respondido pelos Centros num período máximo de 5 minutos. A resposta ao questionário teria de ser remetido até dia 20 de Janeiro de 2009 para o endereço [cno@anq.gov.pt](mailto:cno@anq.gov.pt).

## **Tratamento de dados**

Relativamente à análise dos dados obtidos com o questionário, optou-se por se realizar o tratamento de dados no programa estatístico SPSS, na medida em que se trata da melhor técnica para tratar dados provenientes de uma amostra de 306 questionários respondidos. Fundamentalmente, pretendeu-se analisar a frequência de respostas por parte dos inquiridos, não descurando contudo a relação que pudesse existir entre essas respostas.

Criou-se, então, a base de dados no programa e definiram-se as variáveis necessárias a cada questão. Após a definição das variáveis, procedeu-se à descrição das frequências por tabelas e através de dois tipos de gráficos que variavam conforme a questão: o gráfico circular (“*pie*”) e o gráfico de barras (“*bars*”).

---

<sup>2</sup> Isto significa que teríamos uma (1) resposta por cada Centro Novas Oportunidades em funcionamento no país.

De seguida, iremos apresentar então quais foram os resultados que foi possível apurar com este questionário.

## Resultados

Neste ponto, apresentar-se-á os dados estatísticos obtidos com o questionário, por tema, e onde está sempre inerente uma reflexão crítica acerca dos mesmos.

Além de apresentar os resultados por tema, existem algumas questões particulares do questionário que mereceram outro tipo de análise. Esta análise contemplou as seguintes questões:

**Questão 2.1.** – “Pertinência das orientações emitidas pela ANQ, I.P.”;

**Questão 2.1.1.** – “As três orientações mais importantes que foram transmitidas pela ANQ, I.P.”;

**Questão 2.2.** – “Se as orientações transmitidas provocaram mudanças na actividade do Centro”;

**Questão 2.3.** – “Impacto que as orientações transmitidas tiveram na actividade do Centro”;

**Questão 3.1.** – “Modalidade de Acompanhamento realizadas durante o ano 2008”, com a particularidade de se saber apenas aqueles que participaram na modalidade “Encontro de Centros”.

Pedia-se, então, que estas cinco questões fossem analisadas segundo duas condições: a primeira baseou-se na distribuição dos questionários pela tipologia que cada Centro Novas Oportunidades apresenta, ou seja, os centros que são do IEFP, quer sejam de Gestão Directa, quer sejam de Gestão Participada, os que são Escolas Públicas, e aqueles que funcionam em Entidades Particulares (referidas adiante como “Outras”); e a segunda condição, que se cruza com a primeira, refere-se à distribuição desses questionários pela região onde cada centro se encontra a funcionar (para as regiões do Alentejo e Algarve, do Centro, de Lisboa, e do Norte).

Relativamente à apresentação dos resultados desta análise, esta far-se-á em anexo à análise geral dos questionários (ANEXOS 1, 2 e 3)<sup>3</sup>. No final apresentar-se-á, ainda em anexo, dados comparativos entre os Centros que são do IEFP e os que são Escolas Públicas (ANEXO 4). Um dado importante a considerar aquando da leitura dos resultados é de que o número de Centros Novas Oportunidades que respondeu a este questionário é diferente para cada região. Assim, os valores percentuais obtidos

---

<sup>3</sup> ANEXO 1 – Escolas Públicas; ANEXO 2 – Centros do IEFP; ANEXO 3 – Outras.



para cada questão terão de ter sempre em consideração o número de Centros que respondeu ao questionário quando comparados entre regiões.

Passemos então à apresentação dos resultados.

## TEMA 1 – Centro de Apoio Informativo (CAI)

### 1.1. Atendimento Telefónico

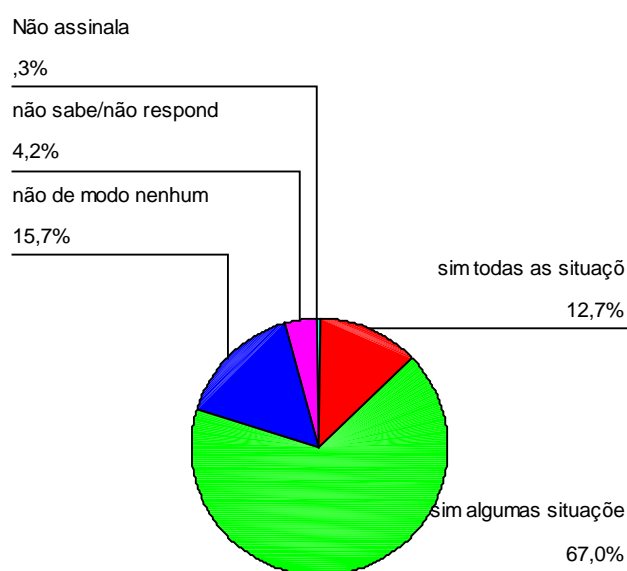
#### Questão 1.1.1.

**Variável “As pessoas do CAI dão resposta imediata”**

**Tabela 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim todas as situações	39	<b>12,7</b>	12,7	12,7
	Sim em algumas situações	205	<b>67,0</b>	67,0	79,7
	Não de modo nenhum	48	<b>15,7</b>	15,7	95,4
	Não sabe/Não responde	13	<b>4,2</b>	4,2	99,7
	Não assinala	1	<b>0,3</b>	0,3	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

As pessoas dão resposta imediata



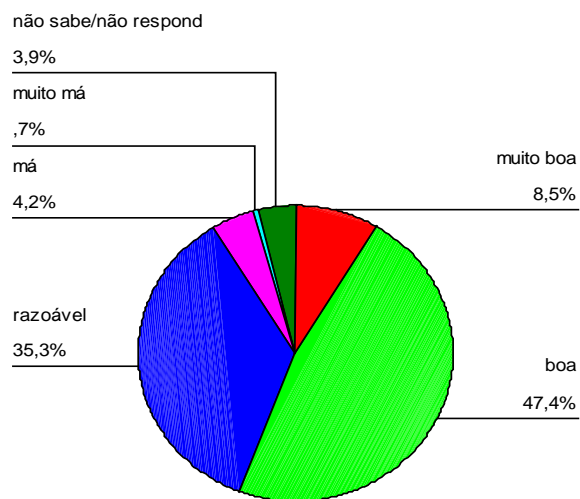
**Gráfico 1**

**Questão 1.1.2**  
**Variável “Qualidade atendimento telefônico”**

**Tabela 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito boa	26	<b>8,5</b>	8,5	8,5
	Boa	145	<b>47,4</b>	47,4	55,9
	Razoável	108	<b>35,3</b>	35,3	91,2
	Má	13	<b>4,2</b>	4,2	95,4
	Muito má	2	<b>0,7</b>	0,7	96,1
	Não sabe/Não responde	12	<b>3,9</b>	3,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Qualidade atendimento telefônico



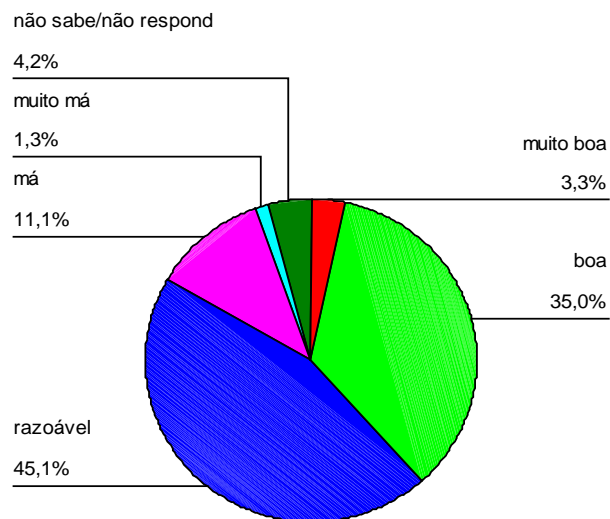
**Gráfico 2**

**Questão 1.1.3**  
**Variável “Eficácia resposta telefone”**

**Tabela 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito boa	10	<b>3,3</b>	3,3	3,3
	Boa	107	<b>35,0</b>	35,0	38,2
	Razoável	138	<b>45,1</b>	45,1	83,3
	Má	34	<b>11,1</b>	11,1	94,4
	Muito má	4	<b>1,3</b>	1,3	95,8
	Não sabe/Não responde	13	<b>4,2</b>	4,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Eficácia resposta telefone



**Gráfico 3**

## 1.2 Correio Electrónico

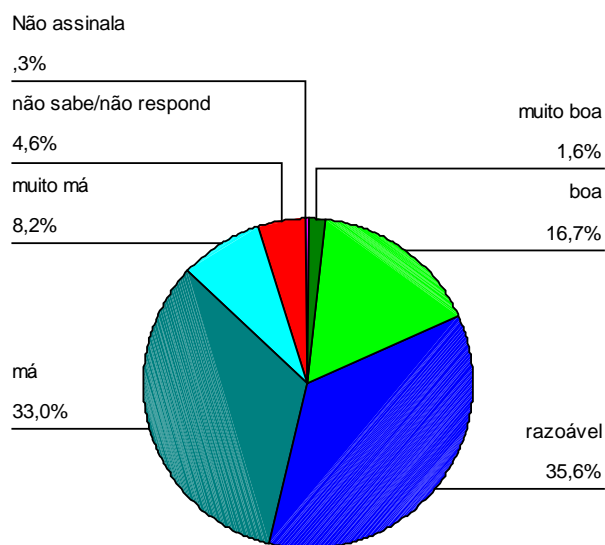
### Questão 1.2.1

Variável “Tempo resposta aos e-mails”

Tabela 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito boa	5	<b>1,6</b>	1,6	1,6
	Boa	51	<b>16,7</b>	16,7	18,3
	Razoável	109	<b>35,6</b>	35,6	53,9
	Má	101	<b>33,0</b>	33,0	86,9
	Muito má	25	<b>8,2</b>	8,2	95,1
	Não sabe/Não responde	14	<b>4,6</b>	4,6	99,7
	Não assinala	1	<b>0,3</b>	0,3	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Tempo resposta e-mails



## Gráfico 4

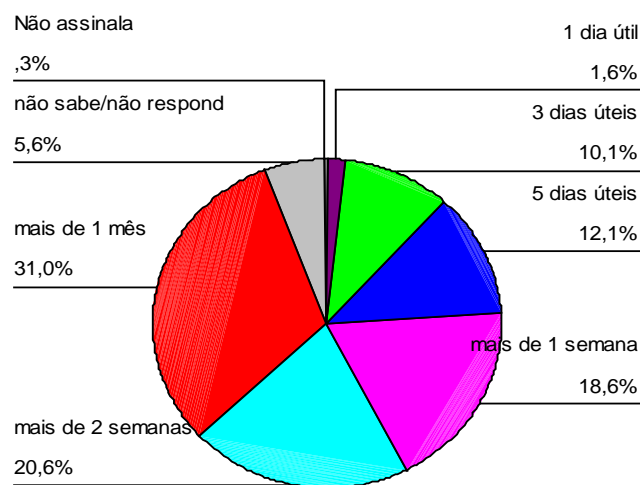
### Questão 1.2.1.1

Variável “Dias que demora a resposta por e-mail”

Tabela 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 dia útil	5	<b>1,6</b>	1,6	1,6
	3 dias úteis	31	<b>10,1</b>	10,1	11,8
	5 dias úteis	37	<b>12,1</b>	12,1	23,9
	Mais de 1 semana	57	<b>18,6</b>	18,6	42,5
	Mais de 2 semanas	63	<b>20,6</b>	20,6	63,1
	Mais de 1 mês	95	<b>31,0</b>	31,0	94,1
	Não sabe/Não responde	17	<b>5,6</b>	5,6	99,7
	Não assinala	1	<b>0,3</b>	0,3	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Dias que demora resposta e-mail



## Gráfico 5

### Questão 1.2.2

Variável “Eficácia de resposta por e-mail”

Tabela 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito boa	18	<b>5,9</b>	5,9	5,9
	Boa	140	<b>45,8</b>	45,8	51,6
	Razoável	119	<b>38,9</b>	38,9	90,5
	Má	10	<b>3,3</b>	3,3	93,8
	Muito má	3	<b>1,0</b>	1,0	94,8
	Não sabe/Não responde	15	<b>4,9</b>	4,9	99,7
	Não assinala	1	<b>0,3</b>	0,3	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Eficácia resposta e-mail

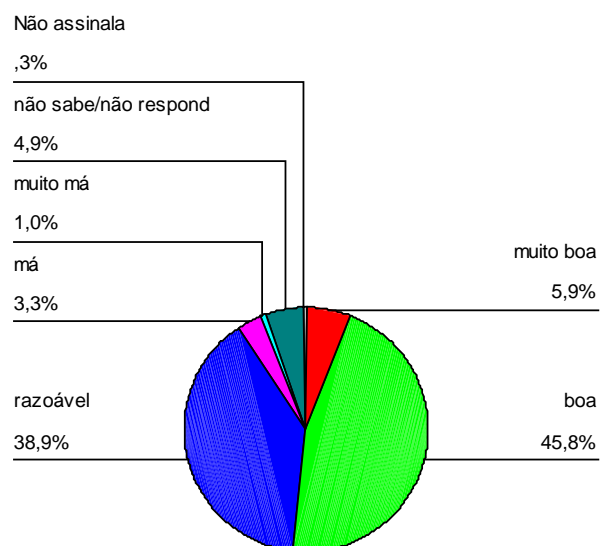


Gráfico 6

Nas primeiras questão deste Tema 1, relativas ao **atendimento telefónico** por parte dos profissionais que trabalham no Centro de Apoio Informativo (CAI), – pertencente Departamento de Coordenação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (DCNO) – podemos verificar que a opinião geral das equipas dos Centros Novas Oportunidades é bastante favorável. A grande maioria (67%) considera que as pessoas do CAI conseguem dar uma resposta imediata “*Em algumas situações*” (ver Tabela 1 e Gráfico 1), sendo que em termos de qualidade desse atendimento, 47.4% afirma que essa qualidade é “*Boa*” e 35.3% afirma que é “*Razoável*” (Tabela 2 e Gráfico 2)<sup>4</sup>. Se observarmos a Tabela 2, imediatamente verificamos que as percentagens maiores estão no primeiro quadrante da tabela, o que significa que consideram que os profissionais do CAI conseguem dar uma resposta por telefone de qualidade. Finalmente, relativamente à eficácia das respostas que são dadas por telefone pela equipa do CAI, vemos que este também é assinalado como um ponto positivo pelas equipas dos Centros, sendo que 35% dos Centros afirma que a eficácia das respostas é “*Boa*” e 45.1% afirma que é “*Razoável*” (Ver Tabela 3 e Gráfico 3)<sup>5</sup>. Contudo, e embora 11.1% dos Centros ainda responde que a eficácia das respostas é “*Má*”, não se trata de um valor muito significativo comparando-o com as restantes percentagens, e considerando que esses 11.1% correspondem a apenas 34 numa amostra de 306 Centros.

No que diz respeito à segunda questão deste Tema 1 – **correio electrónico** – verificamos que, relativamente ao tempo que o CAI demora a transmitir uma resposta por e-mail oscila entre aqueles que consideram que é “*Razoável*” – sendo 35.6% – e aqueles que embora com uma percentagem um pouco menor – 33% – apontaram esse tempo de resposta como “*Má*” (Ver Tabela 4 e Gráfico 4). No entanto, é de salientar que a terceira maior percentagem verificada, de 16.7% (que corresponde a 51 Centros), aponta para um tempo de resposta “*Boa*”, o que significa que embora muitos diferem a sua resposta entre o razoável e o mau, também existem aqueles que, com uma percentagem significativa, afirmam que esse tempo de resposta dado pelos profissionais do CAI aos Centros Novas Oportunidades é bastante bom. É seguro então dizer que a grande maioria dos Centros classificam positivamente o tempo de resposta que é dado por e-mail. Outra das questões colocadas a respeito do correio electrónico, e que está relacionada com esta primeira, prende-se com o número de dias que o CAI demora a dar essa resposta por e-mail. Dentro das opções possíveis, 31% dos Centros diz que o CAI demora “*Mais de 1 mês*”, enquanto 20.6% afirma que

---

<sup>4</sup> De notar que 3.9 % dos Centros – que corresponde a 12 Centros Novas Oportunidades – escolheu a opção “*Não Sabe/Não Responde*”, não sendo no entanto um valor muito significativo.

<sup>5</sup> De notar que 4.2 % dos Centros – que corresponde a 13 Centros Novas Oportunidades – escolheu a opção “*Não Sabe/Não Responde*”, não sendo no entanto um valor muito significativo

demora “*Mais de 2 semanas*” e 18.6% responde “*Mais de 1 semana*” (Ver Tabela 5 e Gráfico 5)<sup>6</sup>. Vemos que estes três valores estão relativamente próximos uns dos outros, principalmente os dois últimos.

Por fim, perguntou-se aos Centros como classificavam a eficácia das respostas dadas por e-mail, pelo que uma grande percentagem de Centros respondeu que era “*Boa*” (45.8%) e outra respondeu que era “*Razoável*” (38.9%), o que significa que a grande maioria dos Centros afirmam que o CAI consegue transmitir nas suas respostas um grau de eficácia elevado (Ver Tabela 6 e Gráfico 6)<sup>7</sup>. E isto torna-se mais relevante quando olhamos para a percentagem daqueles que responderam “*Muito boa*” (5.9%) que, apesar de ser bastante inferior às outras, ainda assim corresponde a 18 equipas dos Centros.

Neste Tema 1, podemos tirar algumas conclusões sobre a opinião das equipas dos Centros Novas Oportunidades sobre o atendimento telefónico e sobre o correio electrónico por parte dos profissionais do CAI.

Podemos ver que, nas questões sobre o atendimento telefónico, o CAI consegue providenciar um serviço de qualidade à maioria dos Centros Novas Oportunidades, sendo que estes profissionais têm a capacidade de dar respostas imediatas aos Centros em muitas situações, e que as equipas desses Centros vêem este atendimento como um serviço que tem qualidade e que possui um bom nível de eficácia nas respostas que transmite.

Relativamente ao correio electrónico podemos aferir que, embora as opiniões relativas à classificação do tempo de resposta oscilem entre “*Razoável*” e “*Má*”, e as opiniões relativas aos dias que demoram a receber essas respostas variem fundamentalmente entre “*Mais de 2 semanas*” e “*Mais de 1 mês*”, as equipas dos Centros Novas Oportunidades atribuem grande mérito à eficácia dessas respostas. Isto poderá levar-nos a ponderar, em primeiro lugar, o que os Centros realmente consideram como sendo um tempo de resposta *mau*, já que existem questionários respondidos em que, um tempo de resposta “*Razoável*” na questão 1.2.1 é equivalente a estarem “*Mais de 2 semanas*” à espera dessa resposta, ou até mesmo “*Mais de 1 mês*”. Portanto, apesar de se verificar grandes percentagens nas duas últimas opções da Questão 1.2.1.1, não significa que este não seja considerado como algo aceitável pelos Centros Novas Oportunidades. E ainda mais quando se nota que grande maioria

---

<sup>6</sup> De notar que 5.6 % dos Centros – que corresponde a 17 Centros Novas Oportunidades – escolheu a opção “*Não Sabe/Não Responde*”, não sendo no entanto um valor muito significativo para esta questão.

<sup>7</sup> De notar que 4.9 % dos Centros – que corresponde a 15 Centros Novas Oportunidades – escolheu a opção “*Não Sabe/Não Responde*”, não sendo no entanto um valor muito significativo.



dos Centros considera as respostas dada por e-mail como sendo eficazes (como já foi dito anteriormente).

## TEMA 2 – Orientações transmitidas pela ANQ

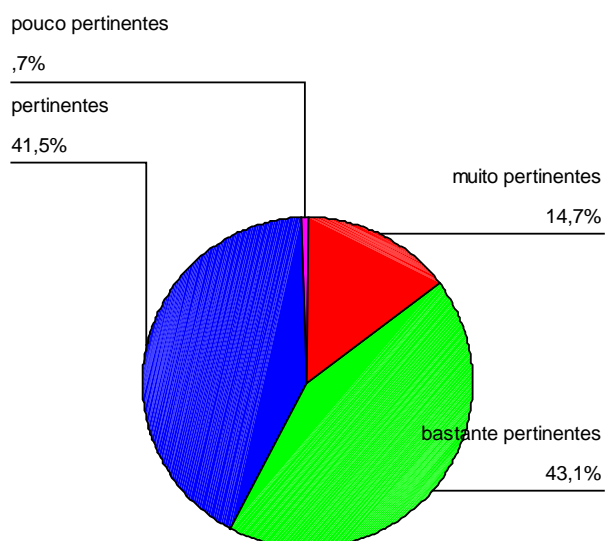
### Questão 2.1

#### Variável “Pertinência orientações ANQ”

Tabela 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito pertinentes	45	14,7	14,7	14,7
	Bastante pertinentes	132	43,1	43,1	57,8
	Pertinentes	127	41,5	41,5	99,3
	Pouco pertinentes	2	0,7	0,7	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Pertinência orientações ANQ



## Gráfico 7

Na questão seguinte, 2.1.1., para que fosse possível inserir os dados na base de dados do programa estatístico SPSS, foi necessário a criação de três variáveis diferentes: a primeira variável corresponde à orientação mais importante entre todas as apresentadas (ou seja, as que os Centros colocam em primeiro lugar); a segunda variável corresponde à orientação que os Centros afirmam como sendo a segunda mais importante; e finalmente, a terceira variável corresponde à orientação que colocam como sendo a terceira mais importante (ver Tabelas 8, 9 e 10 e Gráficos 8, 9 e 10, respectivamente). Depois das Tabelas e Gráficos referentes a cada variável serem apresentadas, de seguida, apresenta-se uma Tabela Síntese dos dados referentes a esta questão 2.1.1 (Ver Tabela 11).

### Questão 2.1.1.

#### Variável “Primeira orientação mais importante ANQ”

**Tabela 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos CNO	121	<b>39,5</b>	39,5	39,5
	2. Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO	6	<b>2,0</b>	2,0	41,5
	3. Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos	24	<b>7,8</b>	7,8	49,3
	4. Candidatura dos Centros Novas Oportunidades à medida 2.1 do POPH – Orientações	19	<b>6,2</b>	6,2	55,6
	5. Transferências – Orientações e Minuta	14	<b>4,6</b>	4,6	60,1
	7. Informação para os Centros Novas Oportunidades criados pelo Despacho de 10 de Março de 2008	4	<b>1,3</b>	1,3	61,4
	8. Rede de escolas que realizam os exames no âmbito do Decreto-Lei n.º 357/2007 na área de intervenção da Direcção Regional de Educação de Lisboa e Vale do Tejo	1	<b>0,3</b>	0,3	61,8
	9. Envio de Documento – Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Março de 2008	18	<b>5,9</b>	5,9	67,6

10. Procedimentos: Orientações para o registo de processos anteriores a 2007 no SIGO	1	<b>0,3</b>	0,3	68,0
12. Orientações – Processo RVCC	8	<b>2,6</b>	2,6	70,6
13. Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos	19	<b>6,2</b>	6,2	76,8
14. Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático	1	<b>0,3</b>	0,3	77,1
15. Guia de Acesso ao Secundário: Educação e Formação	3	<b>1,0</b>	1,0	78,1
17. SIGO – Informações úteis para os Centros Novas Oportunidades	6	<b>2,0</b>	2,0	80,1
18. Conclusão do nível secundário ao abrigo do Decreto-Lei n.º 357/2007: emissão de diplomas e certificados nas escolas públicas	6	<b>2,0</b>	2,0	82,0
19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos	5	<b>1,6</b>	1,6	83,7
20. Ofício Circular n.º 615/GD/2008 - Prosseguimento de estudos em caso de certificação através de processo RVCC, Curso EFA, Decreto-Lei n.º 357/2007 e Formações Modulares	5	<b>1,6</b>	1,6	85,3
21. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008	27	<b>8,8</b>	8,8	94,1
22. Procedimentos acerca do registo no SIGO dos créditos nas sessões de júri de processo RVCC de nível secundário	2	<b>0,7</b>	0,7	94,8
Não sabe/não responde	4	<b>1,3</b>	1,3	96,1
Não assinala	12	<b>3,9</b>	3,9	100,0
Total	306	100,0	100,0	

Variável “Segunda orientação mais importante ANQ”

Tabela 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos CNO	36	<b>11,8</b>	11,8	11,8
	2. Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO	13	<b>4,2</b>	4,2	16,0
	3. Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos	32	<b>10,5</b>	10,5	26,5
	4. Candidatura dos Centros Novas Oportunidades à medida 2.1 do POPH – Orientações	16	<b>5,2</b>	5,2	31,7
	5. Transferências – Orientações e Minuta	23	<b>7,5</b>	7,5	39,2
	6. Diagrama de organização do espaço - Indicadores A4 e B2	1	<b>0,3</b>	0,3	39,5
	7. Informação para os Centros Novas Oportunidades criados pelo Despacho de 10 de Março de 2008	7	<b>2,3</b>	2,3	41,8
	8. Rede de escolas que realizam os exames no âmbito do Decreto-Lei n.º 357/2007 na área de intervenção da Direcção Regional de Educação de Lisboa e Vale do Tejo	2	<b>0,7</b>	0,7	42,5
	9. Envio de Documento – Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Março de 2008	17	<b>5,6</b>	5,6	48,0
	10. Procedimentos: Orientações para o registo de processos anteriores a 2007 no SIGO	3	<b>1,0</b>	1,0	49,0
	12. Orientações – Processo RVCC	31	<b>10,1</b>	10,1	59,2
	13. Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos	27	<b>8,8</b>	8,8	68,0
	14. Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático	3	<b>1,0</b>	1,0	69,0
	15. Guia de Acesso ao Secundário: Educação e Formação	4	<b>1,3</b>	1,3	70,3
	17. SIGO – Informações úteis para os Centros Novas Oportunidades	15	<b>4,9</b>	4,9	75,2

<b>18.</b> Conclusão do nível secundário ao abrigo do Decreto-Lei n.º 357/2007: emissão de diplomas e certificados nas escolas públicas	12	<b>3,9</b>	3,9	79,1
<b>19.</b> Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos	15	<b>4,9</b>	4,9	84,0
<b>20.</b> Ofício Circular n.º 615/GD/2008 – Prosseguimento de estudos em caso de certificação através de processo RVCC, Curso EFA, Decreto-Lei n.º 357/2007 e Formações Modulares	10	<b>3,3</b>	3,3	87,3
<b>21.</b> Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008	18	<b>5,9</b>	5,9	93,1
<b>22.</b> Procedimentos acerca do registo no SIGO dos créditos nas sessões de júri de processo RVCC de nível secundário	1	<b>0,3</b>	0,3	93,5
<b>23.</b> Itinerâncias – RVCC Profissional	2	<b>0,7</b>	0,7	94,1
Não sabe/não responde	4	<b>1,3</b>	1,3	95,4
Não assinala	14	<b>4,6</b>	4,6	100,0
Total	306	100,0	100,0	

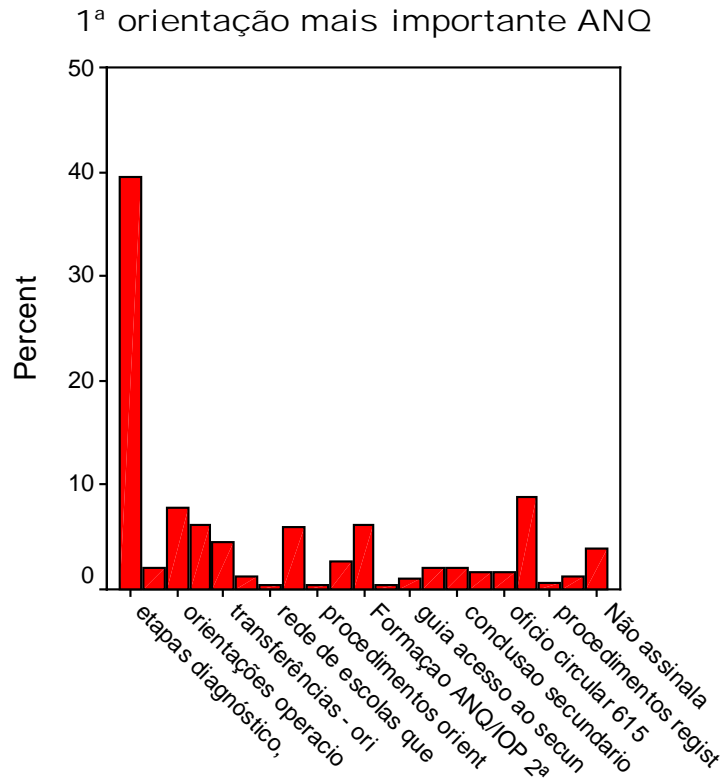
Variável “Terceira orientação mais importante ANQ”

Tabela 10

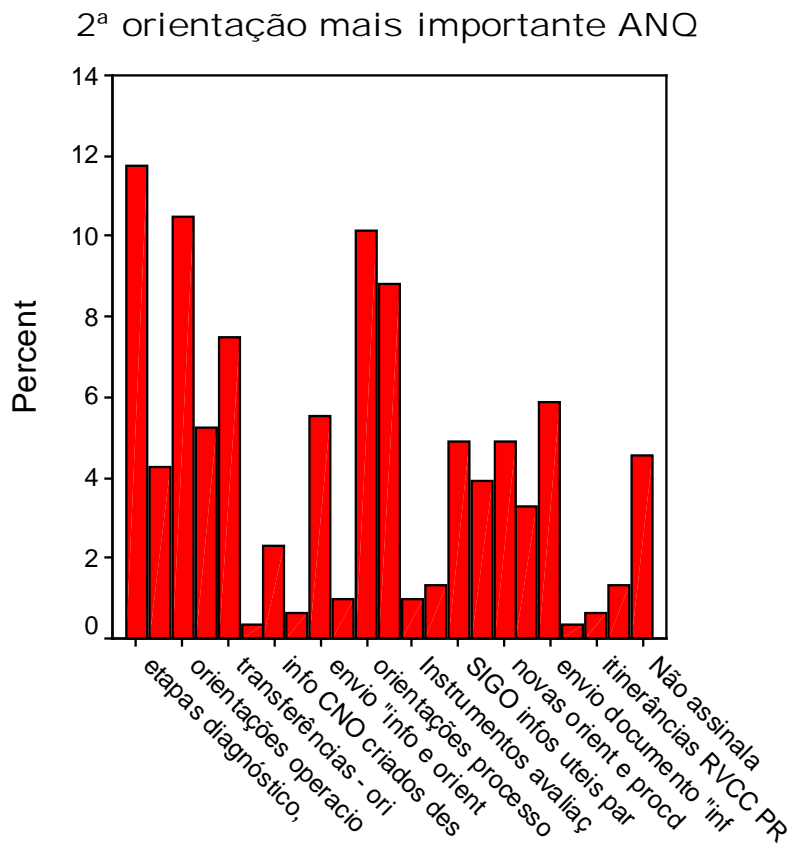
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos CNO	33	<b>10,8</b>	10,8	10,8
	2. Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO	12	<b>3,9</b>	3,9	14,7
	3. Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos	26	<b>8,5</b>	8,5	23,2
	4. Candidatura dos Centros Novas Oportunidades à medida 2.1 do POPH – Orientações	11	<b>3,6</b>	3,6	26,8
	5. Transferências – Orientações e Minuta	22	<b>7,2</b>	7,2	34,0
	7. Informação para os Centros Novas Oportunidades criados pelo Despacho de 10 de Março de 2008	6	<b>2,0</b>	2,0	35,9
	8. Rede de escolas que realizam os exames no âmbito do Decreto-Lei n.º 357/2007 na área de intervenção da Direcção Regional de Educação de Lisboa e Vale do Tejo	2	<b>0,7</b>	0,7	36,6
	9. Envio de Documento – Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Março de 2008	15	<b>4,9</b>	4,9	41,5
	10. Procedimentos: Orientações para o registo de processos anteriores a 2007 no SIGO	2	<b>0,7</b>	0,7	42,2
	12. Orientações – Processo RVCC	21	<b>6,9</b>	6,9	49,0
	13. Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos	22	<b>7,2</b>	7,2	56,2
	14. Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático	7	<b>2,3</b>	2,3	58,5
	15. Guia de Acesso ao Secundário: Educação e Formação	3	<b>1,0</b>	1,0	59,5
	17. SIGO – Informações úteis para os Centros Novas Oportunidades	10	<b>3,3</b>	3,3	62,7
	18. Conclusão do nível secundário ao abrigo do Decreto-Lei n.º 357/2007: emissão de diplomas e certificados nas escolas públicas	19	<b>6,2</b>	6,2	69,0

19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos	38	<b>12,4</b>	12,4	81,4
20. Ofício Circular n.º 615/GD/2008 – Prosseguimento de estudos em caso de certificação através de processo RVCC, Curso EFA, Decreto-Lei n.º 357/2007 e Formações Modulares	10	<b>3,3</b>	3,3	84,6
21. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008	21	<b>6,9</b>	6,9	91,5
22. Procedimentos acerca do registo no SIGO dos créditos nas sessões de júri de processo RVCC de nível secundário	6	<b>2,0</b>	2,0	93,5
23. Itinerâncias – RVCC Profissional	1	<b>0,3</b>	0,3	93,8
Não sabe/não responde	4	<b>1,3</b>	1,3	95,1
Não assinala	14	<b>4,6</b>	4,6	100,0
Total	306	100,0	100,0	



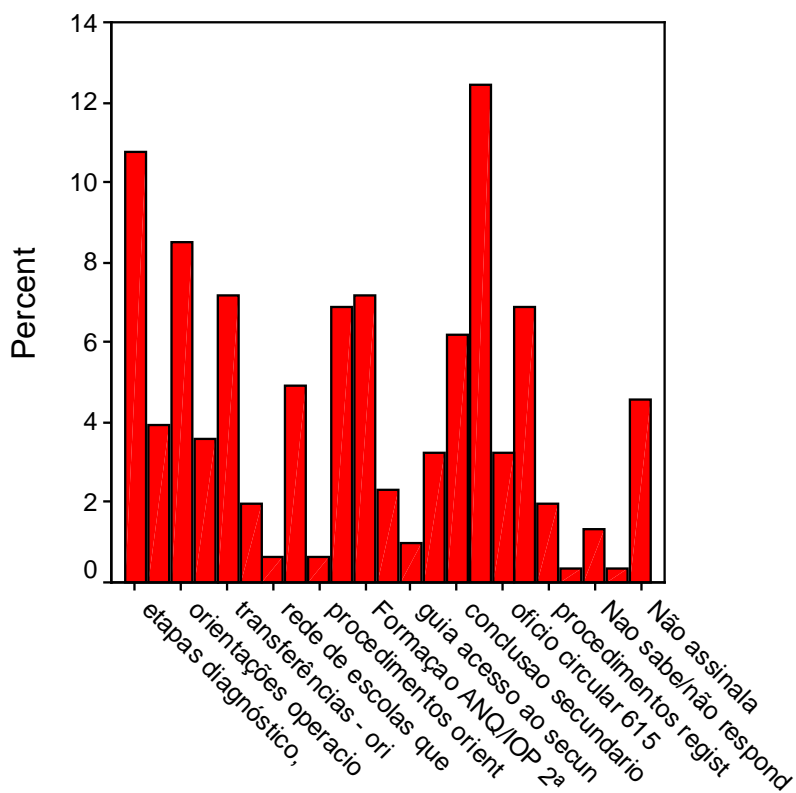


**Gráfico 8**



**Gráfico 9**

### 3ª orientação mais importante ANQ



**Gráfico 10**

### Tabela Síntese da Questão 2.1.1. – As três orientações mais importantes

**Tabela 11**

Posição da Orientação	Orientação	% de Respostas
1ª	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades	<b>39.5</b>
2ª	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades	<b>11.8</b>
3ª	19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos	<b>12.4</b>

## Questão 2.2

Variável “Se orientações provocaram mudanças na actividade do Centro”

Tabela 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim totalmente	51	<b>16,7</b>	16,7	16,7
	Sim em parte	245	<b>80,1</b>	80,1	96,7
	Não de modo nenhum	5	<b>1,6</b>	1,6	98,4
	Não sabe/Não responde	4	<b>1,3</b>	1,3	99,7
	Não assinala	1	<b>0,3</b>	0,3	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientações provocaram mudanças no centro

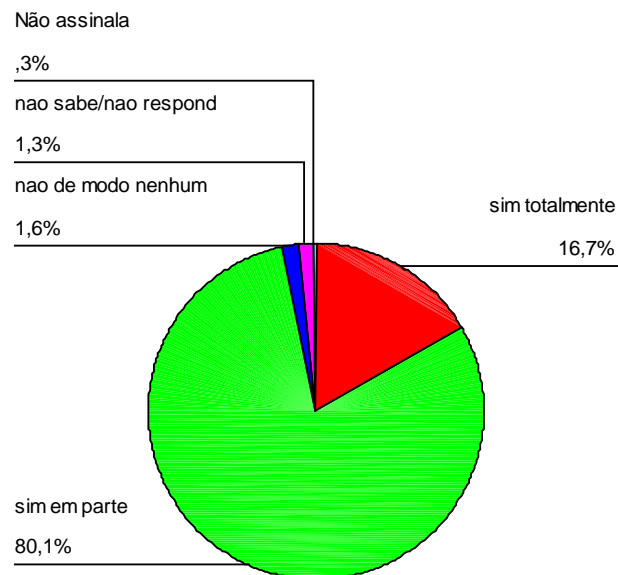


Gráfico 12

### Questão 2.3

#### Variável “Impacto orientações da ANQ”

Tabela 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito acentuado	15	<b>4,9</b>	4,9	4,9
	Bastante acentuado	75	<b>24,5</b>	24,5	29,4
	Acentuado	171	<b>55,9</b>	55,9	85,3
	Pouco acentuado	28	<b>9,2</b>	9,2	94,4
	Nada acentuado	1	<b>0,3</b>	0,3	94,8
	Não sabe/Não responde	2	<b>0,7</b>	0,7	95,4
	Não assinala	14	<b>4,6</b>	4,6	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Impacto orientações da ANQ

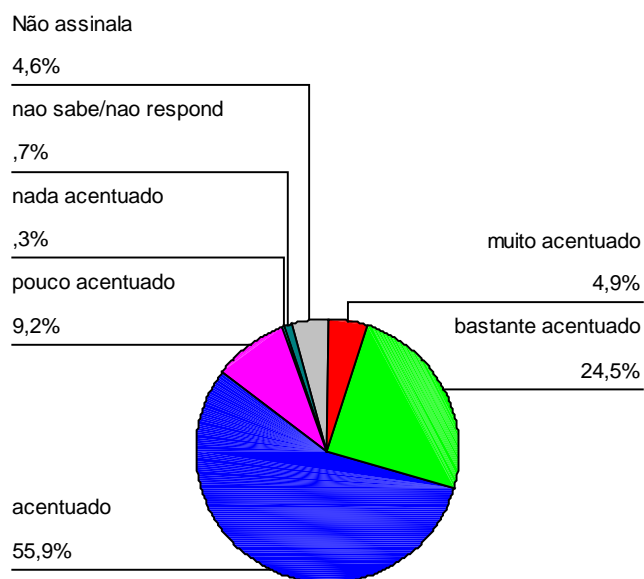


Gráfico 13

Neste Tema 2, o objectivo principal era perceber qual era a opinião das equipas dos Centros Novas Oportunidades sobre as Orientações que são transmitidas pela ANQ, I.P. e que pretendem harmonizar procedimentos e induzir a melhoria nos seus diferentes domínios/etapas de intervenção dos Centros.<sup>8</sup> Assim, quando surge a questão (2.1.) relativamente à **pertinência** que os Centros dão a estas orientações, vemos que a larga maioria das respostas apontam para “*Bastante Pertinentes*” e “*Pertinentes*”, tendo 43.1% e 41.5% respectivamente (Ver Tabela 7 e Gráfico 7). Importa referir também que um número ligeiramente significativo (14.7%) afirma que as orientações que são transmitidas pela ANQ, I.P. são “*Muito Pertinentes*”.

Depois, tornou-se importante conhecer a opinião das equipas dos Centros acerca das orientações que consideraram mais importantes durante o ano 2008, tendo de ordenar as três mais importantes (Ver Questão 2.1.1.).<sup>8</sup> Assim, relativamente à **orientação que os Centros afirmam como sendo a mais importante de 2008**, vemos que a maior percentagem defendem que é a “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*”, com 39.5% de respostas. Depois vemos ainda alguma percentagem algo significativa, com 8.8% a afirmar que é a orientação “*Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008*” a mais importante de 2008, ou ainda com 7.8% a orientação “*Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos*” (Ver Tabela 8 e Gráfico 8).

Para a **segunda orientação mais importante para os Centros Novas Oportunidades em 2008** (a que colocam em segundo lugar) aparece novamente a orientação “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*” com a maior percentagem (embora exponencialmente inferior à anterior) com 11.8% de respostas. Com percentagens bastante próximas surge novamente a “*Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos*” com 10.5%, e ainda surge a “*Orientações – Processo RVCC*” com 10.1%. De notar ainda o valor de 8.8% para a orientação “*Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos*”. (Ver Tabela 9 e Gráfico 9).

Finalmente, para a **terceira orientação mais importante para os Centros em 2008** (a que colocam em terceiro lugar), os valores continuam próximos uns dos outros. No entanto, com maior percentagem surge a orientação “*Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos*” com 12.4 %, em seguida novamente a orientação “*Orientações*

---

<sup>8</sup> Ver os resultados da análise por tipologias nos ANEXOS 1, 2 e 3.

sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades” com 10.8 %, e por fim, novamente a orientação “Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos” com 8.5% (Ver Tabela 10 e Gráfico 10).

Em resumo, e se olharmos para a Tabela 11, verificamos que a orientação “Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades” é considerada pelos Centros Novas Oportunidades como sendo a mais importante de 2008, e também a segunda mais importante; em terceiro lugar surge a orientação “Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos”. Um aspecto que importa salientar é o facto da orientação “Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades” é aquela que aparece em todas as tabelas (Tabelas 8, 9, 10 e 11) como sendo uma das três com mais percentagem de respostas, o que nos leva a afirmar com segurança que é esta orientação que mais importância teve nos Centros Novas Oportunidades durante o ano de 2008, tendo sido considerada como a primeira ou segunda mais importante nas respostas obtidas.

Além de saber qual a importância que às orientações transmitidas pela ANQ, I.P., é preciso conhecer **se essas orientações provocaram, de facto, mudanças na actividade dos Centros Novas Oportunidades.**<sup>9</sup> Assim, em relação a esta questão (2.2), verificamos que quase a totalidade das respostas aponta para o “*Sim, em parte*” com 80.1%, seguido de “*Sim, totalmente*” com 16.7% (Ver Tabela 12 e Gráfico 12). Além de provocarem mudanças na actividade do centro, vemos que estas orientações tiveram um **impacto** bastante relevante (Ver Questão 2.3), sendo que 55.9% respondeu que o impacto das orientações no Centro foi “*Acentuado*” e 24.5% dizem que foi “*Muito Acentuado*” (Ver Tabela 13 e Gráfico 13). Se considerarmos os valores obtidos para estas duas questões, imediatamente percebemos que as equipas dos Centros consideram que as orientações da ANQ, I.P. provocaram mudanças e tiveram um impacto bastante elevado nas actividades desenvolvidas pelo Centro.

Vejamos então em seguida – ainda dentro deste Tema 2 – quais foram as orientações que mais impacto nas actividades promovidas pelos Centros Novas Oportunidades, durante o ano de 2008 (Questão 2.4.). Importa referir que, para esta questão 2.4., foi necessário definir as variáveis de uma forma bastante particular, em que cada variável corresponde a uma orientação. Pretendia-se saber com que frequência cada orientação (variável) aparecia através da Sinalização do “Sim” ou

---

<sup>9</sup> Ver os resultados da análise por tipologias nos ANEXOS 1, 2 e 3.

“Não” aquando da introdução dos dados na base de dados SPSS. Deste modo, surgem-nos bastantes tabelas e gráficos, que correspondem a cada orientação/Variável. No final, aglomerou-se os dados referentes à % de respostas “Sim” para verificar quais as três orientações que tiveram mais impacto (sem, no entanto, existir qualquer ordem) (Ver Tabela 39).

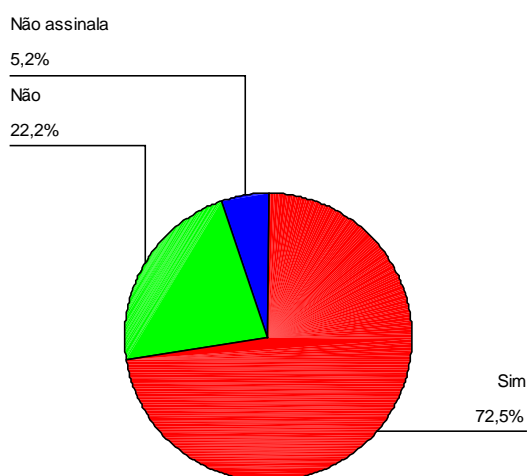
### Questão 2.4

Variável “Orientação 1 como tendo mais impacto no Centro”<sup>10</sup>

**Tabela 14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	222	<b>72,5</b>	72,5	72,5
	Não	68	<b>22,2</b>	22,2	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 1 com mais impacto no Centro



**Gráfico 14**

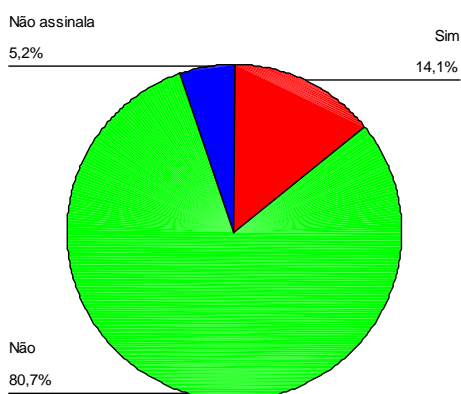
<sup>10</sup> Orientação 1 corresponde a “Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades”

Variável “Orientação 2 como tendo mais impacto no Centro”<sup>11</sup>

**Tabela 15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	43	<b>14,1</b>	14,1	14,1
	Não	247	<b>80,7</b>	80,7	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 2 com mais impacto no centro



**Gráfico 15**

Variável “Orientação 3 como tendo mais impacto no Centro”<sup>12</sup>

**Tabela 16**

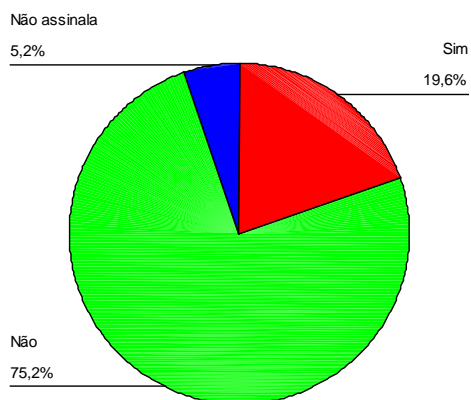
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	60	<b>19,6</b>	19,6	19,6
	Não	230	<b>75,2</b>	75,2	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

<sup>11</sup> Orientação 2 corresponde a “Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO”

<sup>12</sup> Orientação 3 corresponde a “Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos”



Orientação 3 com mais impacto no centro



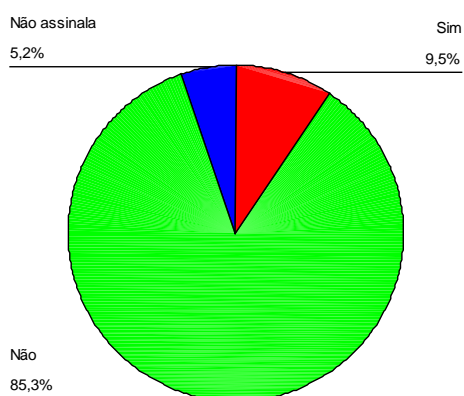
**Gráfico 16**

Variável “Orientação 4 como tendo mais impacto no Centro”<sup>13</sup>

**Tabela 17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	29	<b>9,5</b>	9,5	9,5
	Não	261	<b>85,3</b>	85,3	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 4 com mais impacto no centro



**Gráfico 17**

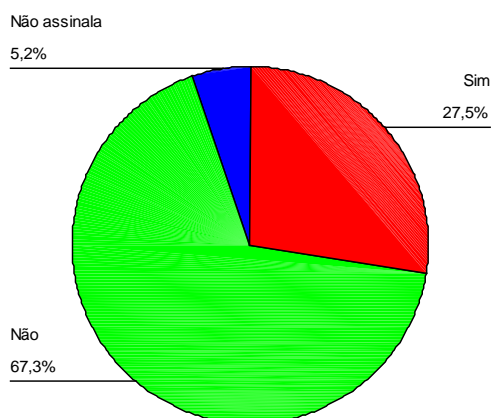
<sup>13</sup> Orientação 4 corresponde a “Candidatura dos Centros Novas Oportunidades à medida 2.1 do POPH – Orientações”

Variável “Orientação 5 como tendo mais impacto no Centro”<sup>14</sup>

**Tabela 18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	84	<b>27,5</b>	27,5	27,5
	Não	206	<b>67,3</b>	67,3	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 5 mais impacto no centro



**Gráfico 18**

Variável “Orientação 6 como tendo mais impacto no Centro”<sup>15</sup>

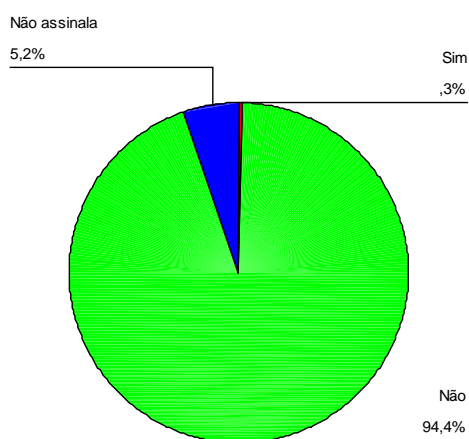
**Tabela 19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	1	<b>0,3</b>	0,3	0,3
	Não	289	<b>94,4</b>	94,4	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

<sup>14</sup> Orientação 5 corresponde a “Transferências – Orientações e Minuta”

<sup>15</sup> Orientação 6 corresponde a “Diagrama de organização do espaço – Indicadores A4 e B2”

Orientação 6 com mais impacto no centro



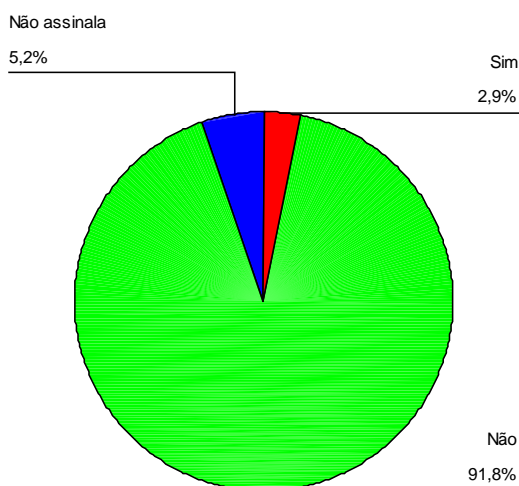
**Gráfico 19**

**Variável “Orientação 7 como tendo mais impacto no Centro”<sup>16</sup>**

**Tabela 20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	9	<b>2,9</b>	2,9	2,9
	Não	281	<b>91,8</b>	91,8	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 7 com mais impacto no centro



**Gráfico 20**

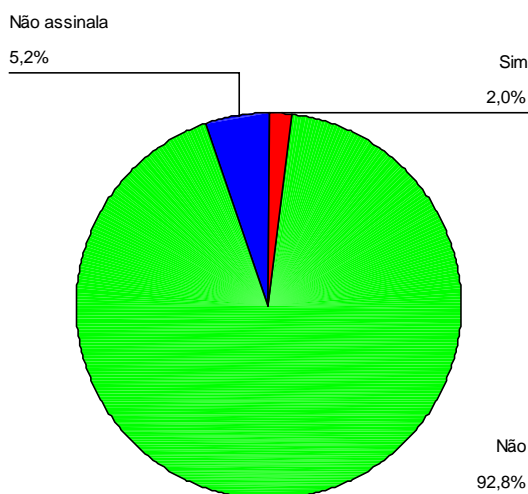
<sup>16</sup> Orientação 7 corresponde a “Informação para os Centros Novas Oportunidades criados pelo Despacho de 10 de Março de 2008”

Variável “Orientação 8 como tendo mais impacto no Centro”<sup>17</sup>

**Tabela 21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	6	<b>2,0</b>	2,0	2,0
	Não	284	<b>92,8</b>	92,8	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 8 com mais impacto no centro



**Gráfico 21**

Variável “Orientação 9 como tendo mais impacto no Centro”<sup>18</sup>

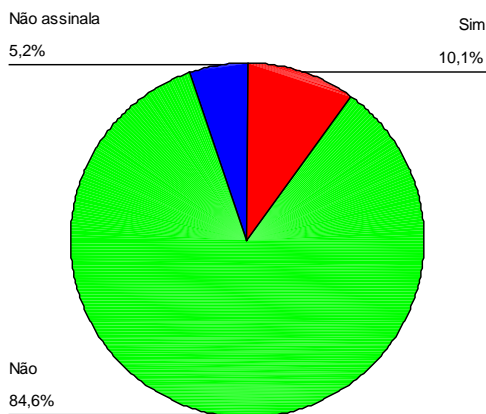
**Tabela 22**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	31	<b>10,1</b>	10,1	10,1
	Não	259	<b>84,6</b>	84,6	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

<sup>17</sup> Orientação 8 corresponde a “Rede de escolas que realizam os exames no âmbito do Decreto-Lei n.º 357/2007 na área de intervenção da Direcção Regional de Educação de Lisboa e Vale do Tejo”

<sup>18</sup> Orientação 9 corresponde a “Envio de Documento – Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Março de 2008”

Orientação 9 com mais impacto no centro



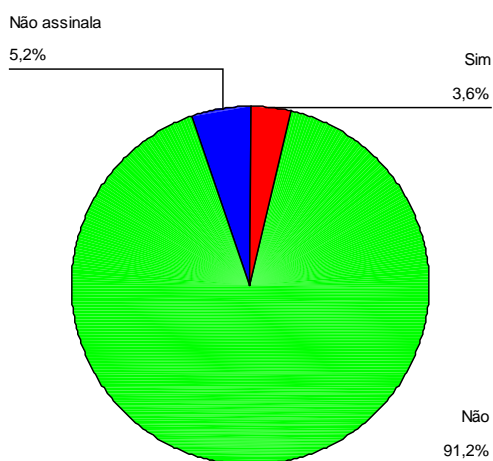
**Gráfico 22**

Variável “Orientação 10 como tendo mais impacto no Centro”<sup>19</sup>

**Tabela 23**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	11	3,6	3,6	3,6
	Não	279	91,2	91,2	94,8
	Não assinala	16	5,2	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 10 com mais impacto no centro



**Gráfico 23**

<sup>19</sup> Orientação 10 corresponde a “Procedimentos: Orientações para o registo de processos anteriores a 2007 no SIGO”

Variável “Orientação 11 como tendo mais impacto no Centro”<sup>20</sup>

**Tabela 24**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	290	<b>94,8</b>	94,8	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 11 com mais impacto no centro



**Gráfico 25**

Variável “Orientação 12 como tendo mais impacto no Centro”<sup>21</sup>

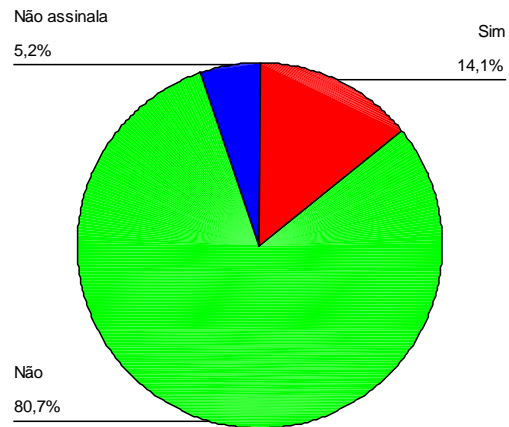
**Tabela 26**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	43	<b>14,1</b>	14,1	14,1
	Não	247	<b>80,7</b>	80,7	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

<sup>20</sup> Orientação 11 corresponde a “Informações sobre as sessões de divulgação desenvolvidas pela Porto Editora”

<sup>21</sup> Orientação 12 corresponde a “Orientações – Processo RVCC”

Orientação 12 com mais impacto no centro



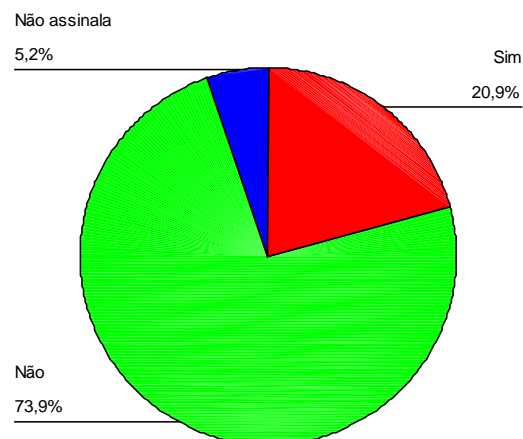
**Gráfico 26**

Variável “Orientação 13 como tendo mais impacto no Centro”<sup>22</sup>

**Tabela 27**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	64	<b>20,9</b>	20,9	20,9
	Não	226	<b>73,9</b>	73,9	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 13 com mais impacto no centro



**Gráfico 27**

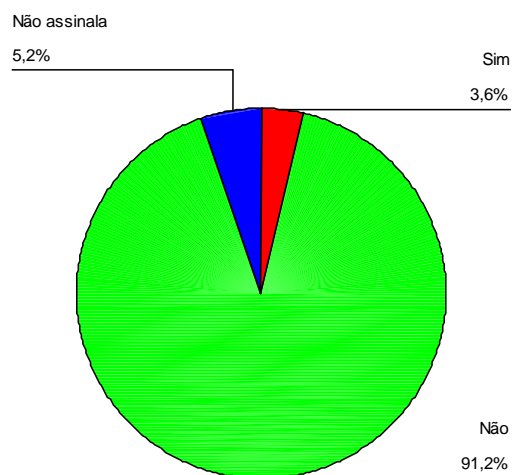
<sup>22</sup> Orientação 13 corresponde a “Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos2

Variável “Orientação 14 como tendo mais impacto no Centro”<sup>23</sup>

**Tabela 28**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	11	<b>3,6</b>	3,6	3,6
	Não	279	<b>91,2</b>	91,2	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 14 com mais impacto no centro



**Gráfico 28**

Variável “Orientação 15 como tendo mais impacto no Centro”<sup>24</sup>

**Tabela 29**

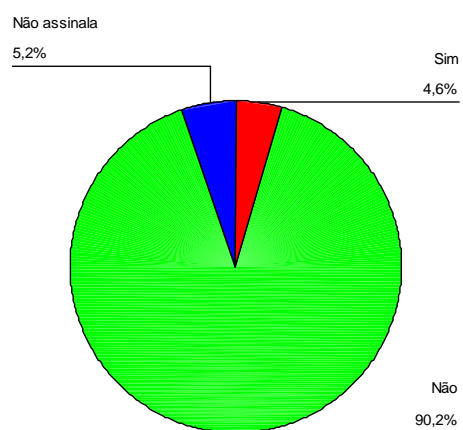
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	14	<b>4,6</b>	4,6	4,6
	Não	276	<b>90,2</b>	90,2	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

<sup>23</sup> Orientação 14 corresponde a “Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático”

<sup>24</sup> Orientação 15 corresponde a “Guia de Acesso ao Secundário: Educação e Formação”



Orientação 15 com mais impacto no centro



**Gráfico 29**

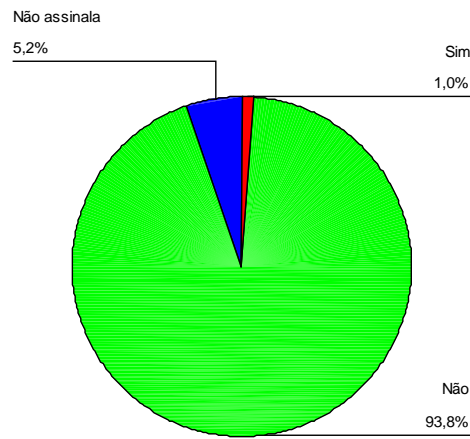
**Variável “Orientação 16 como tendo mais impacto no Centro”<sup>25</sup>**

**Tabela 30**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	3	<b>1,0</b>	1,0	1,0
	Não	286	<b>93,5</b>	93,8	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

<sup>25</sup> Orientação 16 corresponde a “Fichas de pré-inscrição e dossiers/PRA comercializados na Internet: Procedimentos a adoptar”

Orientação 16 com mais impacto no centro



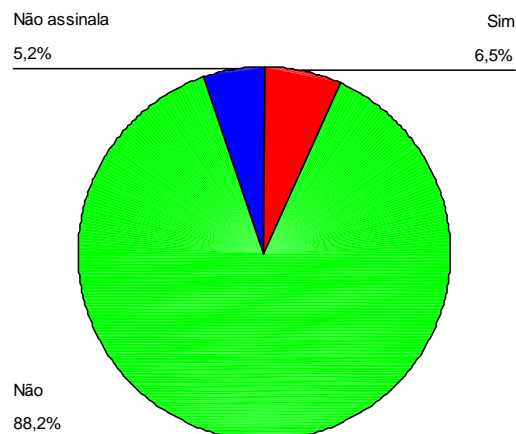
**Gráfico 30**

**Variável “Orientação 17 como tendo mais impacto no Centro”<sup>26</sup>**

**Tabela 31**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	20	<b>6,5</b>	6,5	6,5
	Não	270	<b>88,2</b>	88,2	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 17 com mais impacto no centro



**Gráfico 31**

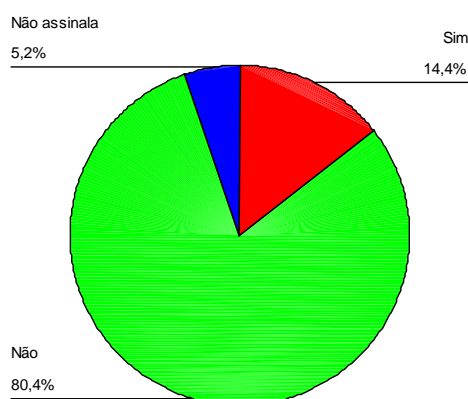
<sup>26</sup> Orientação 17 corresponde a “SIGO – Informações úteis para os Centros Novas Oportunidades”

Variável “Orientação 18 como tendo mais impacto no Centro”<sup>27</sup>

**Tabela 32**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	44	<b>14,4</b>	14,4	14,4
	Não	246	<b>80,4</b>	80,4	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 18 com mais impacto no centro



**Gráfico 32**

Variável “Orientação 19 como tendo mais impacto no Centro”<sup>28</sup>

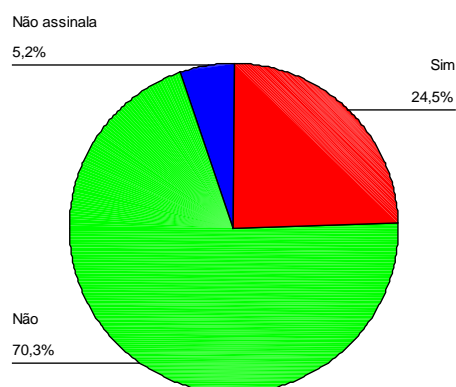
**Tabela 33**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	75	<b>24,5</b>	24,5	24,5
	Não	215	<b>70,3</b>	70,3	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

<sup>27</sup> Orientação 18 corresponde a “Conclusão do nível secundário ao abrigo do Decreto-Lei n.º 357/2007: emissão de diplomas e certificados nas escolas públicas”

<sup>28</sup> Orientação 19 corresponde a “Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos”

Orientação 19 com mais impacto no centro



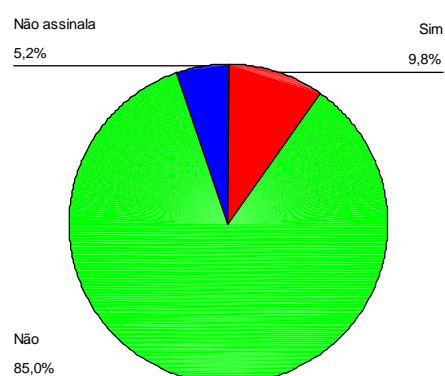
**Gráfico 33**

**Variável “Orientação 20 como tendo mais impacto no Centro”<sup>29</sup>**

**Tabela 34**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	30	<b>9,8</b>	9,8	9,8
	Não	260	<b>85,0</b>	85,0	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 20 com mais impacto no centro



**Gráfico 34**

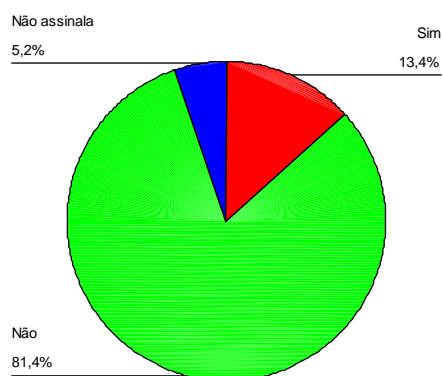
<sup>29</sup> Orientação 20 corresponde a “Ofício Circular n.º 615/GD/2008 – Prosseguimento de estudos em caso de certificação através de processo RVCC, Curso EFA, Decreto-Lei n.º 357/2007 e Formações Modulares

Variável “Orientação 21 como tendo mais impacto no Centro”<sup>30</sup>

**Tabela 35**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	41	<b>13,4</b>	13,4	13,4
	Não	249	<b>81,4</b>	81,4	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 21 com mais impacto no centro



**Gráfico 35**

Variável “Orientação 22 como tendo mais impacto no Centro”<sup>31</sup>

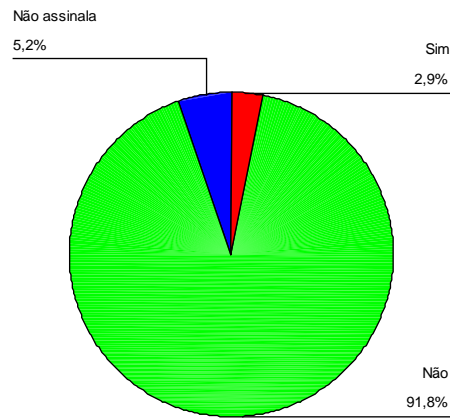
**Tabela 36**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	9	<b>2,9</b>	2,9	2,9
	Não	281	<b>91,8</b>	91,8	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

<sup>30</sup> Orientação 21 corresponde a “Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008

<sup>31</sup> Orientação 22 corresponde “Procedimentos acerca do registo no SIGO dos créditos nas sessões de júri de processo RVCC de nível secundário”

Orientação 22 com mais impacto no centro



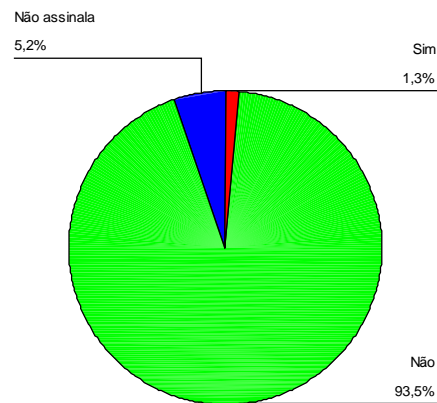
**Gráfico 36**

Variável “Orientação 23 como tendo mais impacto no Centro”<sup>32</sup>

**Tabela 37**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	4	<b>1,3</b>	1,3	1,3
	Não	286	<b>93,5</b>	93,5	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orientação 23 com mais impacto no centro



**Gráfico 37**

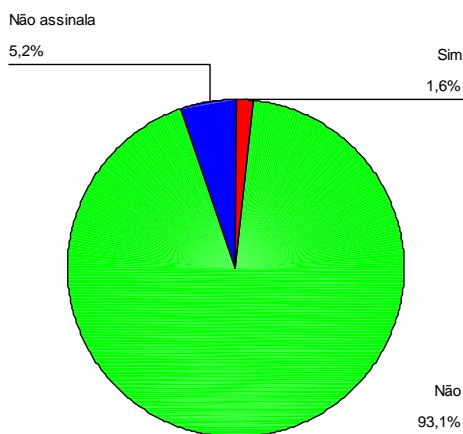
<sup>32</sup> Orientação 23 corresponde a “Itinerâncias – RVCC Profissional”

## Variável “Não Sabe/Não Responde”

**Tabela 38**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	5	<b>1,6</b>	1,6	1,6
	Não	285	<b>93,1</b>	93,1	94,8
	Não assinala	16	<b>5,2</b>	5,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Orient mais impacto Não sabe/Não responde



**Gráfico 38**

## Síntese da Questão 2.4 – As três orientações que mais impacto tiveram

**Tabela 39**

<b>Orientações</b>	<b>% de Respostas “Sim”</b>
<b>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos CNO</b>	<b>72.5</b>
2. Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO	14.1
3. Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos	19.6
4. Candidatura dos Centros Novas Oportunidades à medida 2.1 do POPH – Orientações	9.5
5. Transferências – Orientações e Minuta	<b>27.5</b>
6. Diagrama de organização do espaço - Indicadores A4 e B2	0.3
7. Informação para os Centros Novas Oportunidades criados pelo Despacho de 10 de Março de 2008	2.9

8. Rede de escolas que realizam os exames no âmbito do Decreto-Lei n.º 357/2007 na área de intervenção da Direcção Regional de Educação de Lisboa e Vale do Tejo	2.0
9. Envio de Documento – Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Março de 2008	10.1
10. Procedimentos: Orientações para o registo de processos anteriores a 2007 no SIGO	3.6
11. Informações sobre as sessões de divulgação desenvolvidas pela Porto Editora	0
12. Orientações – Processo RVCC	14.1
13. Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos	20.9
14. Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático	3.6
15. Guia de Acesso ao Secundário: Educação e Formação	4.6
16. Fichas de pré-inscrição e dossiers/PRA comercializados na Internet: Procedimentos a adoptar	1.0
17. SIGO – Informações úteis para os Centros Novas Oportunidades	6.5
18. Conclusão do nível secundário ao abrigo do Decreto-Lei n.º 357/2007: emissão de diplomas e certificados nas escolas públicas	14.4
19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos	<b>24.5</b>
20. Ofício Circular n.º 615/GD/2008 – Prosseguimento de estudos em caso de certificação através de processo RVCC, Curso EFA, Decreto-Lei n.º 357/2007 e Formações Modulares	9.8
21. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008	13.4
22. Procedimentos acerca do registo no SIGO dos créditos nas sessões de júri de processo RVCC de nível secundário	2.9
23. Itinerâncias – RVCC Profissional	1.3
Não sabe/não responde	1.6
Não assinala	5.2

Depois de analisar as tabelas e gráficos (do 14 ao 28), obteve-se esta Tabela 39 que aglomera as percentagens de respostas “*Sim*” relativamente à questão que procura saber quais as **três orientações que mais impacto tiveram na actividade dos Centros Novas Oportunidades**, durante o ano de 2008 (Ver Questão 2.4.).

<sup>33</sup>Desta forma, através da Tabela 29, podemos ter uma visão global das respostas dos Centros pelo que podemos, desde já, referir que as três orientações que mais impacto tiveram nos Centros foram: com uma percentagem de respostas bastante acentuada e

<sup>33</sup> Ver os resultados da análise por tipologias nos ANEXOS 1, 2 e 3.



correspondente à larga maioria dos Centros (72.5%) aparece a “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos CNO*”; com uma percentagem bastante inferior (27.5%) temos a “*Transferências – Orientações e Minuta*” e finalmente a “*Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos*” (24.5%).

Se relacionarmos a Tabela 11 – que corresponde às três orientações, emitidas pela ANQ, I.P., que os Centros consideraram as mais importantes de 2008 – com esta Tabela 39, podemos ver alguma coerência nas respostas dos Centros a estas duas questões. Além de considerarem a orientação “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos CNO*” a mais importante do ano 2008, também a consideram como sendo aquela que mais impacto teve na actividades do Centro, apresentando uma percentagem muito superior às restantes. Contudo, a orientação “*Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos*” também é considerada nas duas questões, ou seja, além de ser a terceira orientação que mais importância teve para os Centros durante o ano de 2008, foi uma orientação que teve bastante impacto na actividade dos Centros Novas Oportunidades.

Neste Tema 2, conseguimos fazer algumas apreciações. Em síntese, podemos afirmar que os Centros Novas Oportunidades encararam as orientações emitidas pela ANQ, I.P. em 2008 como sendo bastante pertinentes, e causadoras de mudanças em grande parte das actividades do Centro. Além disso, em geral, as orientações que os Centros consideraram as mais importantes do ano 2008 foram aquelas que tiveram mais impacto na sua actividade, o que significa que existe uma relação muito forte e dependente entre aquilo que as equipas dos Centros consideram importante e aquilo que realmente tem impacto na sua actividade – ou seja, a importância das orientações manifesta-se, na generalidade, em mudanças e impactos nas actividades do Centro Novas Oportunidades.

### **TEMA 3 – Acções de Acompanhamento**

Tal como aconteceu com as Questões 2.1.1 e 2.4 do Tema 2, também, neste Tema 3, houve necessidade de redefinir as variáveis das Questões 3.1 e 3.4.1.

Relativamente à Questão 3.1. – que procura saber qual(ais) a(s) modalidade(s) de Acções de Acompanhamento em que o Centro participou durante o ano de 2008 – criou-se uma variável para cada modalidade de Acção de Acompanhamento, transformando assim uma variável em quatro variáveis (já que existem três modalidades apresentadas no questionário, e a possibilidade de assinalarem a opção “*Não Sabe/Não Responde*”). No final da análise de cada uma dessas quatro variáveis, agregaram-se todos os dados numa única tabela (Tabela 44) por forma a retirarem-se algumas conclusões.<sup>34</sup>

O mesmo processo de redefinição ocorreu com a Questão 3.4.1. – relativa aos aspectos mais valorizados na(s) Acção/Acções de Acompanhamento em que o Centro participou – sendo que foram criadas para esta questão cinco variáveis (quatro variáveis correspondentes a cada aspecto valorizado e uma para a opção “*Não Sabe/Não Responde*”). E, novamente, criou-se uma tabela de síntese dessas cinco variáveis para se poder retirar algumas apreciações (Tabela 53).

Vejamos então, de seguida, que dados foram obtidos relativos a este Tema 3 e que conclusões se podem retirar deles.

#### **Questão 3.1**

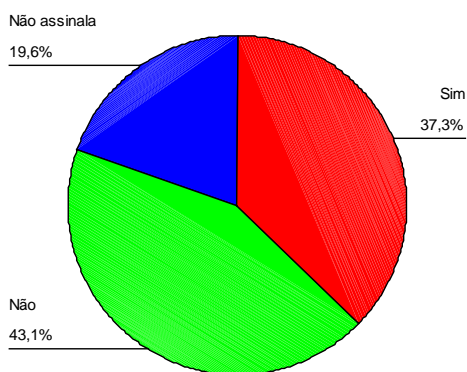
#### **Variável “Modalidade da Acção de Acompanhamento – Reunião conjunta”**

**Tabela 40**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	114	<b>37,3</b>	37,3	37,3
	Não	132	<b>43,1</b>	43,1	80,4
	Não assinala	60	<b>19,6</b>	19,6	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

<sup>34</sup> Ver os resultados da análise por tipologias, relativamente à modalidade “Encontro de Centros”, nos ANEXOS 1, 2 e 3.

Modalidade acção - Reunião conjunta



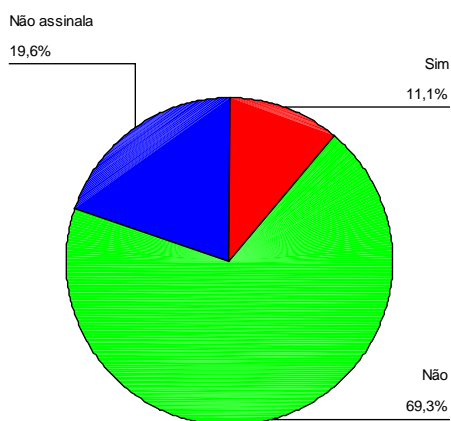
**Gráfico 40**

**Variável “Modalidade de Acção de Acompanhamento – Reunião/Auditoria”**

**Tabela 41**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	34	<b>11,1</b>	11,1	11,1
	Não	212	<b>69,3</b>	69,3	80,4
	Não assinala	60	<b>19,6</b>	19,6	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Modalidade acção - Reunião/Auditoria



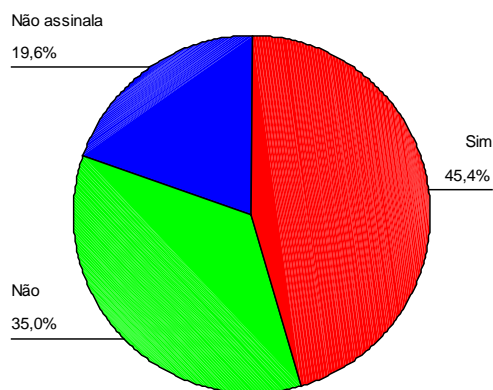
**Gráfico 41**

Variável “Modalidade da Acção de Acompanhamento – “Encontro de Centros”<sup>35</sup>

**Tabela 42**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	139	<b>45,4</b>	45,4	45,4
	Não	107	<b>35,0</b>	35,0	80,4
	Não assinala	60	<b>19,6</b>	19,6	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Modalidade acção - Encontro de Centros



**Gráfico 42**

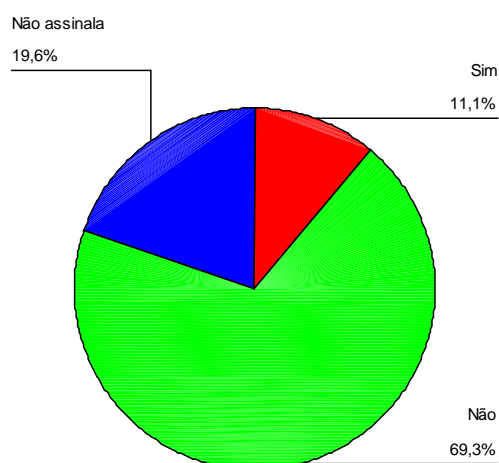
Variável “Não sabe/Não responde”

**Tabela 43**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	34	<b>11,1</b>	11,1	11,1
	Não	212	<b>69,3</b>	69,3	80,4
	Não assinala	60	<b>19,6</b>	19,6	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

<sup>35</sup> Ver os resultados da análise por tipologias, relativamente a esta modalidade “Encontro de Centros”, nos ANEXOS 1, 2 e 3.

Modalidade acção - Não sabe/Não responde



**Gráfico 43**

**Síntese dos dados da Questão 3.1. – Modalidades de Acção de Acompanhamento em que participaram**

**Tabela 44**

<b>Modalidades de Acção de Acompanhamento</b>	<b>% de Respostas “Sim”</b>
Reunião Conjunta	<b>37.3</b>
Reunião / Auditoria	11.1
Encontro de Centros	<b>45.4</b>
Não Sabe / Não Responde	0
Não assinala	19.6

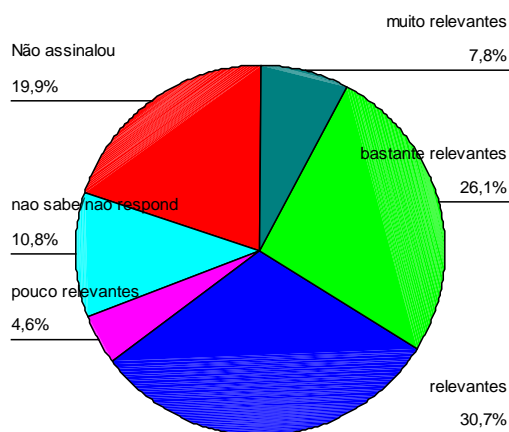
### Questão 3.2.

Variável “Relevância dos conteúdos da Acção de Acompanhamento”

**Tabela 45**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito relevantes	24	<b>7,8</b>	7,8	7,8
	Bastante relevantes	80	<b>26,1</b>	26,1	34,0
	Relevantes	94	<b>30,7</b>	30,7	64,7
	Pouco relevantes	14	<b>4,6</b>	4,6	69,3
	Não sabe/Não responde	33	<b>10,8</b>	10,8	80,1
	Não assinalou	61	<b>19,9</b>	19,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Relevância conteúdos acção



**Gráfico 45**

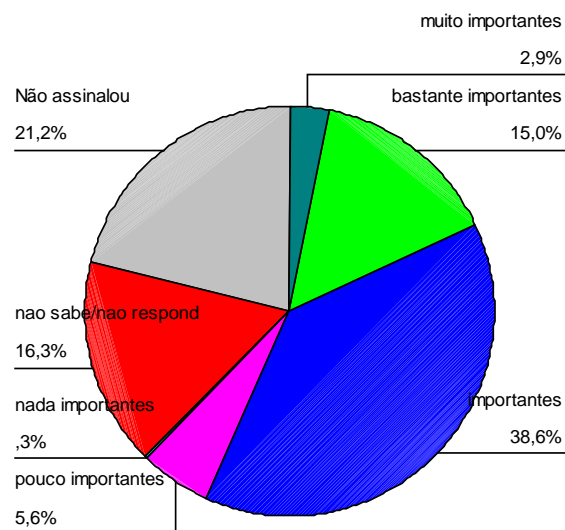
### Questão 3.3

Variável “Importância das orientações/recomendações transmitidas pela ANQ, I.P. nessa acção”

**Tabela 46**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito importantes	9	<b>2,9</b>	2,9	2,9
	Bastante importantes	46	<b>15,0</b>	15,0	18,0
	Importantes	118	<b>38,6</b>	38,6	56,5
	Pouco importantes	17	<b>5,6</b>	5,6	62,1
	Nada importantes	1	<b>,3</b>	,3	62,4
	Não sabe/Não responde	50	<b>16,3</b>	16,3	78,8
	Não assinalou	65	<b>21,2</b>	21,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Importância orientações transmitidas na acção



**Gráfico 46**

### Questão 3.4

Variável “Se Acção de Acompanhamento teve impacto na actividade do Centro”

Tabela 47

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim mudámos totalmente as nossas formas de organização	5	1,6	1,6	1,6
	Sim mudámos em parte as nossas formas de organização	160	<b>52,3</b>	52,3	53,9
	Não, de modo nenhum	34	11,1	11,1	65,0
	Não sabe/Não responde	45	14,7	14,7	79,7
	Não assinalou	62	<b>20,3</b>	20,3	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Se acção teve impactos na actividade do CNO

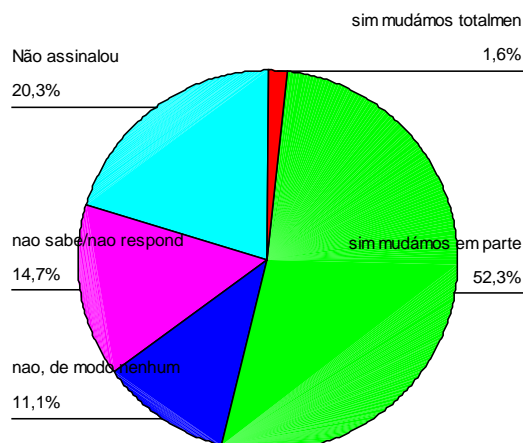


Gráfico 47



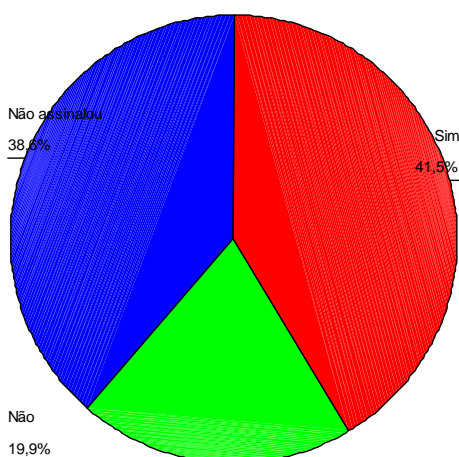
### Questão 3.4.1

Variável “Aspectos que mais valorizam da acção – Dimensões trabalhadas”

**Tabela 48**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	127	<b>41,5</b>	41,5	41,5
	Não	61	<b>19,9</b>	19,9	61,4
	Não assinalou	118	<b>38,6</b>	38,6	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Aspectos mais valorizados acção - Dimensões



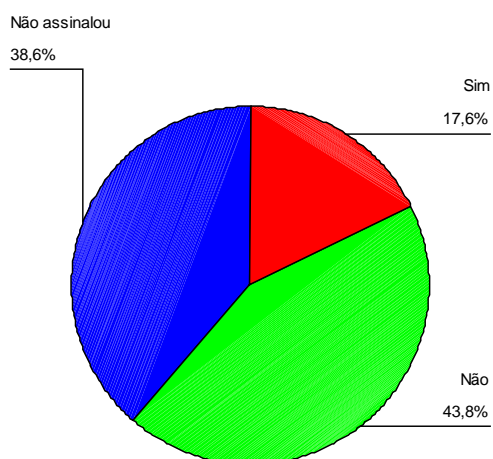
**Gráfico 48**

Variável “Aspectos que mais valorizam da acção – Instrumentos de recolha de informação”

**Tabela 49**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	54	<b>17,6</b>	17,6	17,6
	Não	134	<b>43,8</b>	43,8	61,4
	Não assinalou	118	<b>38,6</b>	38,6	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Aspectos mais valorizados acção - Instrumentos



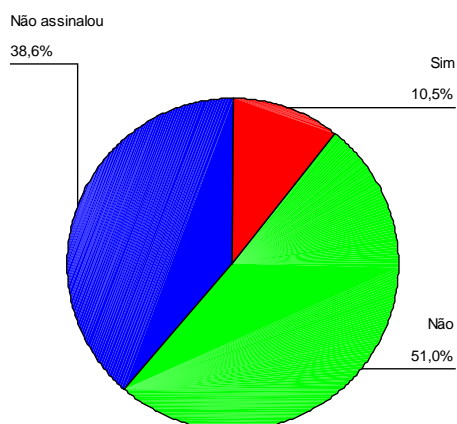
**Gráfico 49**

**Variável “Aspectos que mais valorizam da acção – Acompanhamento articulado”**

**Tabela 50**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	32	<b>10,5</b>	10,5	10,5
	Não	156	<b>51,0</b>	51,0	61,4
	Não assinalou	118	<b>38,6</b>	38,6	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Aspectos mais valorizados acção - Acp. articulado



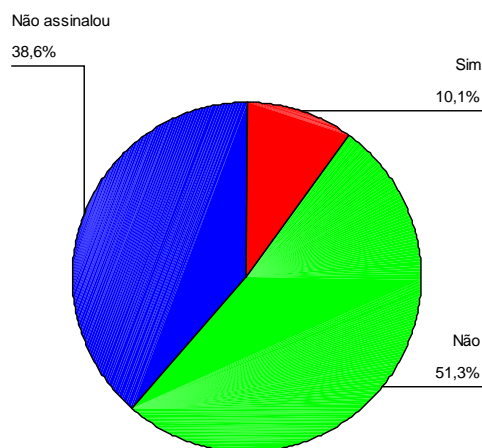
**Gráfico 50**

**Variável “Aspectos que mais valorizam da acção – Resultados do acompanhamento”**

**Tabela 41**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	31	<b>10,1</b>	10,1	10,1
	Não	157	<b>51,3</b>	51,3	61,4
	Não assinalou	118	<b>38,6</b>	38,6	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Aspectos mais valorizados acção - Resultados



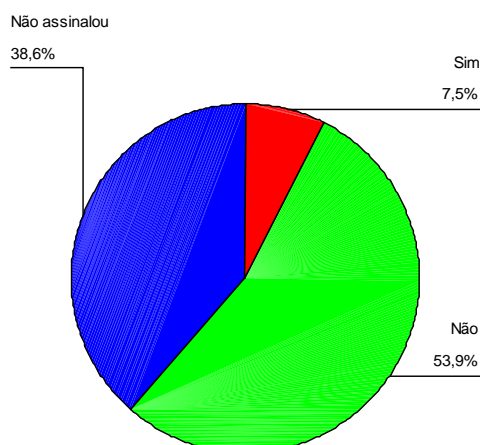
**Gráfico 51**

**Variável “Não Sabe/Não Responde”**

**Tabela 52**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	23	<b>7,5</b>	7,5	7,5
	Não	165	<b>53,9</b>	53,9	61,4
	Não assinalou	118	<b>38,6</b>	38,6	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Aspectos mais valorizados acção - NS/NR



**Gráfico 52**

**Síntese dos dados da Questão 3.4.1. – Aspectos mais valorizados da Acção de Acompanhamento em que participaram**

**Tabela 53**

Aspectos da Acção de Acompanhamento	% de Respostas “Sim”
As dimensões trabalhadas (organização; processos RVCC; ...)	<b>41.5</b>
Os instrumentos de recolha de informação (análise SWOT; indicadores estatísticos; ...)	<b>17.6</b>
O acompanhamento articulado ANQ, IEF, DRE's	10.5
Os resultados do acompanhamento (relatórios produzidos)	10.1
Não Sabe / Não Responde	7.5
Não Assinala	<b>38.6</b>

Neste Tema 3 sobre as Acções de Acompanhamento, podemos retirar algumas conclusões interessantes uma vez que só respondiam a este tema aqueles Centros que tinham participado nalguma modalidade de Acção de Acompanhamento em 2008 e, por esse motivo, poderão existir valores (%) curiosos a ter em conta.

No que respeita à primeira questão, 3.1. – sobre a **modalidade de acompanhamento** que o Centro participou<sup>36</sup> – podemos ver na Tabela 44 que a modalidade em que mais Centros participaram foi o “*Encontro de Centros*”, com 45.4% de respostas; em seguida, temos a “*Reunião Conjunta*” com um valor relativamente

<sup>36</sup> Ver os resultados da análise por tipologias, relativamente à modalidade “Encontro de Centros”, nos ANEXOS 1, 2 e 3.

próximo de 37.3% de respostas (Ver Tabela 44). Importa referir que algumas das respostas a esta questão foram múltiplas, o que significa que os centros podem ter frequentado mais do que uma das modalidades de acção de acompanhamento (p.e.: O Centro participou numa “*Reunião Conjunta*” e num “*Encontro de Centros*”, em 2008). Outro dos valores que é necessário referir é o de 19.6% das respostas foram de Centros que não assinalaram qualquer modalidade de Acção de Acompanhamento.

Entretanto, aquando da **relevância dos conteúdos da Acção de Acompanhamento** em que o Centro participou, estes oscilam a sua opinião entre o “*Relevantes*” (30.7%) e o “*Bastante Relevantes*” (26.1%). Contudo, temos outros valores que valem a pena mencionar, nomeadamente aqueles que correspondem ao “*Não Sabe/Não Responde*”, com 10.8% de respostas, e ao “*Não assinala*”, com 19.9% de respostas, que no total perfazem um valor de 30.7% de respostas (igualando assim a percentagem mais elevada da opção “*Relevantes*”) (Ver Tabela 45 e Gráfico 45). A razão pela qual se somou os dois valores anteriores deve-se ao facto de poder haver o mesmo motivo para assinalar uma dessas opções: ou a equipa do Centro Novas Oportunidades optou por não responder a esta questão e assinalou umas das duas opções; ou a equipa do Centro, por não ter participado em nenhuma das modalidades de Acção de Acompanhamento, escolheu responder a uma das duas opções. Esta situação irá repetir-se nas restantes questões deste Tema 3, pelo que os valores (%) destas duas opções (“*Não Sabe/Não Responde*” e “*Não Assinala*”) serão sempre significativos e merecem algum destaque. Desta forma, nas questões seguintes, apenas se fará referência aos valores, sendo que a justificação do valor (%) será sempre esta acima apresentada.

A seguir, procurou-se saber se as equipas dos Centros deram **importância às orientações/recomendações que a ANQ, I.P. transmitiu nessas acções de acompanhamento**, pelo que a maioria responde que foram “*Importantes*” (com 38.6% das respostas), e alguns (15%) ainda respondem que foram “*Bastante Importantes*”. Mais uma vez, é de assinalar que a percentagem das opções “*Não Sabe/Não Responde*” e “*Não Assinala*” é de 16.3% e 21.2%, respectivamente, perfazendo no total de 37.5% (Ver Tabela 46 e Gráfico 46).

Relativamente ao **impacto das acções de acompanhamento na actividade do Centro Novas Oportunidades**, as equipas técnico-pedagógicas dos Centros afirmam, em grande maioria, que as acções de acompanhamento mudaram em parte as suas formas de organização (52.3%). Nesta questão, as percentagens às opções “*Não Sabe/Não Responde*” e “*Não Assinala*” foi de 14.7% e 20.3%, respectivamente, perfazendo no total de 35% (Ver Tabela 47 e Gráfico 47). Relacionada e dependente com esta questão do impacto da acção de acompanhamento, está a questão sobre os

**aspectos mais valorizados<sup>37</sup> dessas acções de acompanhamento** em que o Centro participou. A grande maioria dos Centros assinala “*As dimensões trabalhadas*” como sendo o mais valorizado, com 41.5% de respostas, aparecendo em segundo lugar “*Os instrumentos de recolha de informação*” com 17.6%. Tal como a questão 3.1., esta também teve algumas respostas múltiplas, o que significa que os Centros podem ter considerado mais do que um dos aspectos como um dos mais valorizados/importantes. Nesta questão, o valor das opções “*Não Sabe/Não Responde*” e “*Não Assinala*” foi bastante superior às das questões anteriores, com 7.5% e 38.6% respectivamente, fazendo um total de 46.1% (Ver Tabela 53). Este aumento da % da resposta “*Não Assinala*” deve-se ao facto de, na questão anterior (Questão 3.4.), apenas aqueles que responderam que a acção de acompanhamento teve impacto e provocou mudanças na actividade do Centro (ou seja, a primeira ou segunda opção) é que, em grande maioria, responderam a esta questão 3.4.1. – isto porque existe um erro na versão do questionário apresentada aos Centros Novas Oportunidades<sup>38</sup> (Ver Questão 3.4 e 3.4.1.).

O erro referido influenciou em grande medida as últimas questões do questionário, sendo que houve também uma % significativa de Centros que não responderam às questões, que veremos mais à frente.

Resumindo, podemos dizer que neste Tema 3, a opinião geral daqueles que participaram nas Acções de Acompanhamento em 2008 é positiva, na medida em que – seja qual tenha sido a modalidade em que participaram – os conteúdos abordados foram bastante relevantes sendo mais valorizadas as dimensões trabalhadas e os instrumentos de recolha (análises SWOT, etc.); as orientações/recomendações transmitidas pela ANQ, I.P. nessas acções foram importantes. No fim, a grande maioria dos Centros considera que essas acções de acompanhamento tiveram impacto na actividade do seu Centro, provocando algumas alterações nas suas formas de organização.

---

<sup>37</sup> Que consideram mais importantes e susceptíveis de causarem mais impacto na actividade do Centro.

<sup>38</sup> Quem respondia que a acção não teve impacto na actividade do Centro, era dito que o questionário estava terminado, e portanto não necessitava de responder à questão seguinte (neste caso, a 3.4.1.)

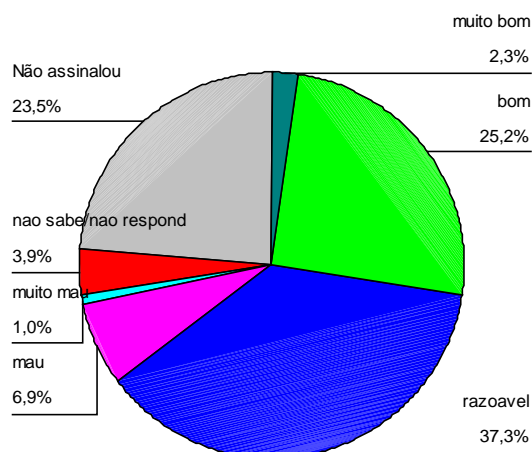
### Questão 4.1

Variável “Como avaliam a dimensão CAI”

**Tabela 54**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito bom	7	<b>2,3</b>	2,3	2,3
	Bom	77	<b>25,2</b>	25,2	27,5
	Razoável	114	<b>37,3</b>	37,3	64,7
	Mau	21	<b>6,9</b>	6,9	71,6
	Muito mau	3	<b>1,0</b>	1,0	72,5
	Não sabe/não responde	12	<b>3,9</b>	3,9	76,5
	Não assinalou	72	<b>23,5</b>	23,5	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Como avaliam a dimensão CAI



**Gráfico 54**

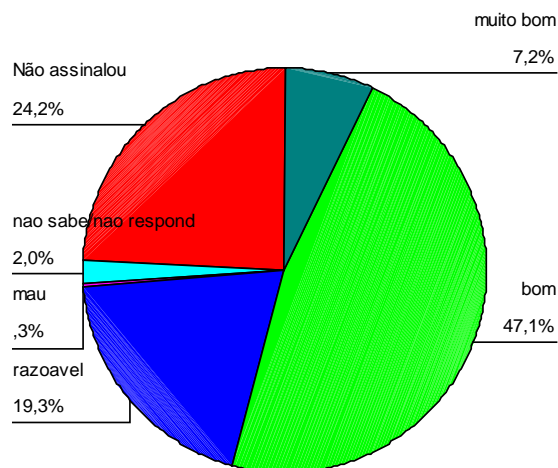
### Questão 4.2

Variável “Como avaliam a dimensão Orientações”

**Tabela 55**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito bom	22	<b>7,2</b>	7,2	7,2
	Bom	144	<b>47,1</b>	47,1	54,2
	Razoável	59	<b>19,3</b>	19,3	73,5
	Mau	1	<b>0,3</b>	0,3	73,9
	Não sabe/Não responde	6	<b>2,0</b>	2,0	75,8
	Não assinalou	74	<b>24,2</b>	24,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Como avaliam a dimensão Orientações



**Gráfico 55**



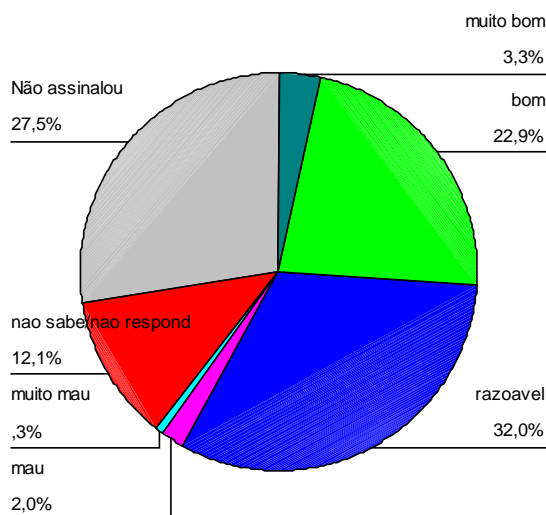
### Questão 4.3.

#### Variável “Como avaliam a dimensão Acção Acompanhamento”

**Tabela 56**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito bom	10	<b>3,3</b>	3,3	3,3
	Bom	70	<b>22,9</b>	22,9	26,1
	Razoável	98	<b>32,0</b>	32,0	58,2
	Mau	6	<b>2,0</b>	2,0	60,1
	Muito mau	1	<b>0,3</b>	0,3	60,5
	Não sabe/não responde	37	<b>12,1</b>	12,1	72,5
	Não assinalou	84	<b>27,5</b>	27,5	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Como avaliam a dimensão Acção



**Gráfico 56**

Como já foi referido anteriormente, o erro que se encontra presente no questionário influenciou em grande medida estas últimas três questões de âmbito avaliativo geral dos três temas (Questões 4.1; 4.2; e 4.3), tendo havido uma % significativa de Centros que não responderam às questões (23.5% relativamente à dimensão CAI e 24.2% à dimensão Orientações (Ver Tabelas 44 e 45, e Gráficos 54 e 55), respectivamente. A percentagem (%) de Centros que não responderam à Questão 4.3. relativamente à dimensão da Acção de Acompanhamento foi um pouco mais notória, com 27.5%, na medida em que muitos dos que não responderam não tinham também respondido ao Tema 3, o que significa que não tinham participado em

qualquer Acção de Acompanhamento em 2008, e portanto não iriam avaliar essa dimensão.

Contudo, apesar de haver uma percentagem (%) notória de ausência de respostas, vejamos quais os resultados obtidos para aqueles que realmente responderam a estas questões. Em relação à dimensão CAI, verificamos que a opinião dos Centros aponta maioritariamente para o “*Razoável*”, com 37.3% de resposta, havendo no entanto 25.2% de respostas que o consideram “*Bom*” (Ver Tabela 54 e Gráfico 54). Quanto à dimensão Orientações, a opinião dos Centros é ainda mais forte, com a larga maioria a afirmar que é “*Bom*” (com 47.1% de respostas). Também 19.3% das respostas defendem que esta dimensão está a ser efectuada pela ANQ de forma “*Razoável*”, e ainda – de notar, embora não seja uma percentagem muito significativa no panorama geral mas que ainda assim causa algum impacto – temos 7.2% de respostas que consideram que é “*Muito bom*” (Ver Tabela 55 e Gráfico 55). Finalmente, a dimensão Acção de Acompanhamento é avaliada como estando entre o “*Bom*” e o “*Razoável*”, com 22.9% e 32% de respostas respectivamente. De assinalar a percentagem de 12.1 % de Centros que assinalaram “*Não Sabe/Não Responde*”, o que fortalece a ideia de que esta percentagem corresponde aos Centros que não realizaram qualquer acção de acompanhamento no ano 2008, e por isso não avaliam esta dimensão (Ver Tabela 56 e Gráfico 56).

## Conclusões Finais

Após apresentação e discussão de dados do questionário “*Dimensões de Acompanhamento, Atendimento e Informação*”, é possível reunir agora algumas conclusões finais acerca dos resultados obtidos.

Relativamente ao **Tema 1**, ficámos a saber que as equipas dos Centros defendem que o CAI consegue providenciar um serviço de qualidade à maioria dos Centros Novas Oportunidades, sendo que estes profissionais têm a capacidade de dar respostas imediatas aos Centros em muitas das situações (embora apontem um pior tempo para as respostas dadas através do correio electrónico), que as equipas desses Centros vêem este atendimento como um serviço que tem qualidade e que possui um bom nível de eficácia nas respostas que transmite.

Quanto ao **Tema 2**, pode-se concluir que os Centros Novas Oportunidades encararam as orientações emitidas pela ANQ, I.P. em 2008 como sendo bastante pertinentes, e causadoras de mudanças em grande parte das actividades do Centro. Além disso, em geral, as orientações que os Centros consideraram as mais importantes do ano 2008 foram aquelas que tiveram mais impacto na sua actividade, o que significa que existe uma relação muito forte e dependente entre aquilo que as equipas dos Centros consideram importante e aquilo que realmente tem impacto na sua actividade – ou seja, a importância das orientações manifesta-se, na generalidade, em mudanças e impactos nas actividades do Centro Novas Oportunidades.

Finalmente, no **Tema 3**, a opinião geral daqueles que participaram nas Acções de Acompanhamento em 2008 é positiva, na medida em que, seja qual tenha sido a modalidade em que participaram, os conteúdos abordados foram bastante relevantes sendo mais valorizadas as dimensões trabalhadas e os instrumentos de recolha (análises SWOT, etc.); e as orientações/recomendações transmitidas pela ANQ, I.P. nessas acções foram consideradas importantes. No fim, a grande maioria dos Centros considera que essas acções de acompanhamento tiveram impacto na actividade do seu Centro, provocando algumas alterações nas suas formas de organização.

Podemos aferir então que a opinião geral das equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades acerca do trabalho providenciado pelos profissionais da equipa Atendimento, Acompanhamento e Informação do Departamento de Coordenação e Gestão da Rede Centros Novas Oportunidades (DCNO), durante o ano de 2008, é bastante positiva. Certamente, a elaboração deste documento de resultados apresentados e analisados contribuirá para uma continuidade do bom trabalho realizado pelos profissionais desta equipa do DCNO para o ano de 2009,

assim como contribuirá para eventuais melhorias a introduzir no serviço para que estes profissionais possam providenciar um serviço de elevada qualidade a toda a rede nacional de Centros Novas Oportunidades.

**Índice dos ANEXOS:**

**ANEXO 1 – Tipologia “Escolas Públicas” (p.63)**

**ANEXO 2 – Tipologia “Centros do IEFP”**

**ANEXO 2.1. – Centros de Gestão Directa (p.72)**

**ANEXO 2.2. – Centros de Gestão Participada (p.81)**

**ANEXO 3 – Tipologia “Outras” (p.90)**

**ANEXO 4 – Cruzamento de dados entre as Tipologias “Escolas Públicas”  
e “Centros IEFP” (p.98)**

## ANEXO 1 – Escolas Públicas

### Quadros Resumo

Número de Centros que responderam ao questionário

	Alentejo e Algarve	Centro	Lisboa	Norte
Nº de Centros	31	26	24	48

#### Questão 2.1.

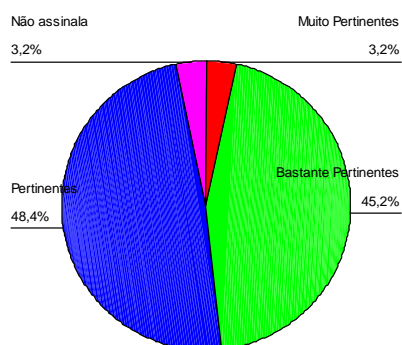
Pertinência das orientações transmitidas (%)

	Alentejo e Algarve	Centro	Lisboa	Norte
Muito Pertinentes	3,2	3,8	12,5	20,8
Bastante Pertinentes	45,2	<b>57,7</b>	29,2	<b>45,8</b>
Pertinentes	<b>48,4</b>	38,5	<b>58,3</b>	33,3
Pouco Pertinentes	---	---	---	---
Nada Pertinentes	---	---	---	---
Não Sabe/Não Responde	---	---	---	---
Não assinala	---	---	---	---

## Gráficos da Questão 2.1.

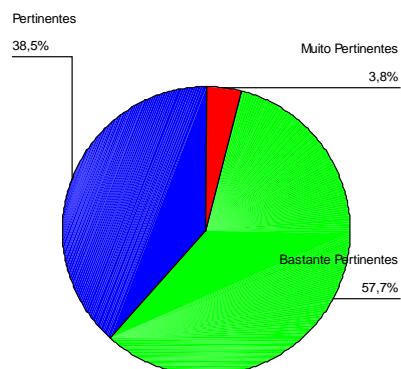
### Pertinência das Orientações transmitidas (%)

Pertinência das orientações transmitidas



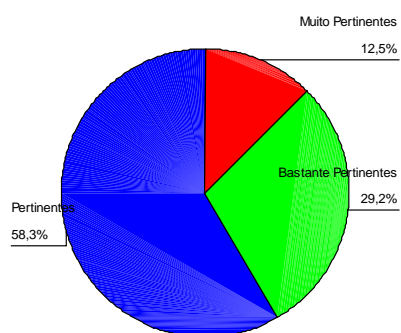
Alentejo e Algarve

Pertinência das orientações transmitidas



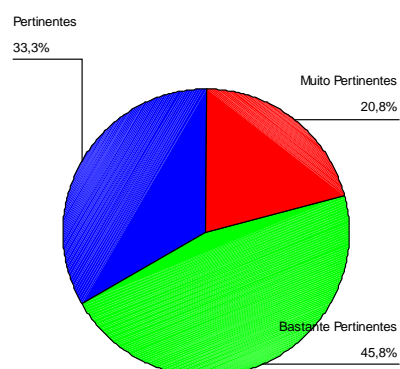
Centro

Pertinência das orientações transmitidas



Lisboa

Pertinência das orientações transmitidas



Norte

Relativamente a esta **Questão 2.1.** – que pretende saber qual a pertinência que as equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades dão às orientações que foram transmitidas pela ANQ, I.P. durante o ano de 2008 – verificam-se opiniões bastante positivas, para qualquer uma das regiões. A partir da tabela e dos gráficos, vemos que as maiores percentagens (%) de respostas encontram-se entre o “*Pertinentes*” – sendo a região do Alentejo e Algarve e a região de Lisboa aquelas que têm maiores percentagens, com 48.4% e 58.3% respectivamente – e o “*Bastante Pertinentes*”, com as regiões do Centro e do Norte com maior número de respostas, com 57.7% e 45.8% respectivamente. Importa notar que, observando estes valores percentuais obtidos, vemos que as maiores percentagens de respostas representam sempre perto de metade da amostra para cada região, ou até mesmo mais de metade da amostra, como é o caso da região do Centro e da região de Lisboa.

#### Questão 2.1.1.

##### As três orientações mais importantes transmitidas (Maiores % de respostas)

	<b>Alentejo e Algarve</b>	<b>Centro</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Norte</b>
<b>1ª</b>	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(38.7%)</b>	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(30.8%)</b>	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(29.2%)</b>	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(39.6%)</b>
<b>2ª</b>	3. Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos <b>(19.4%)</b>	13. Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos <b>(19.2%)</b>	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(20.8%)</b>	3. Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos <b>(18.8%)</b>
<b>3ª</b>	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(16.1%)</b>	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(15.4%)</b> ; E 13. Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos <b>(15.4%)</b>	19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos <b>(25%)</b>	19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos <b>(14.6%)</b>

Na continuação da Questão 2.1., surge-nos a **Questão 2.1.1**, que tem o intuito de tentar perceber quais foram as orientações transmitidas pela ANQ, I.P. que as equipas dos Centros consideraram como sendo as três mais importantes durante o ano 2008. Ao observarmos (em cima) a tabela correspondente, verificamos que é a orientação “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*” que se apresenta como a **orientação mais importante** (a que os Centros colocaram em primeiro lugar), para todas as regiões. Os valores percentuais que cada região apresenta rondam os 30 e os 40%, sendo que a região Alentejo e Algarve tem 38.7% de respostas, a região do Centro tem 30.8%, a região de Lisboa tem 29.2%, e a região do Norte com 39.6% de respostas. No que se refere à orientação que os Centros consideraram como sendo a **segunda mais importante**, vemos a “*Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos*” é a mais predominante, sendo que temos a região do Alentejo e Algarve e a região do Norte a assinalarem essa orientação, com 19.4% e 18.8% respectivamente. Já a região do Centro considera que é a “*Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos*”, com 19.2% de respostas, e a região de Lisboa volta a nomear a “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*”, com 20.8% de respostas. Finalmente, como a **terceira orientação mais importante**, verificamos que, mais uma vez, é a orientação “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*” que apresenta maior protagonismo na região do Alentejo e Algarve e na região do Centro, com 16.1% e 15.4% de respostas respectivamente. No entanto, de notar que a região de Lisboa e a região do Norte também fazem a mesma escolha, mas neste caso ao assinalar a orientação “*Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos*” como sendo a terceira mais importante, com 25% e 14.6% de respostas respectivamente.

Em resumo, verificamos que é a orientação “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*” que assume maior destaque nesta questão já que, em primeiro lugar, se apresenta como a orientação mais importante de 2008 para todas as regiões; e em segundo lugar, porque continua presente na segunda e terceira orientações mais importantes com percentagens algo significativas. De assinalar também as orientações “*Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos*” e “*Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de*



encaminhamentos” como tendo algum protagonismo nas orientações consideradas como segunda e terceira mais importantes, respectivamente.

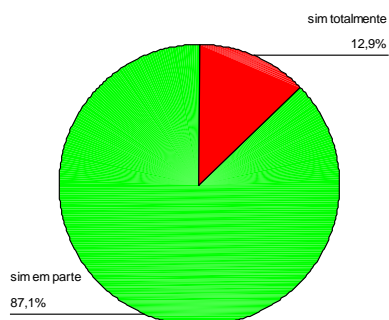
Já vimos quais foram as orientações consideradas as mais importantes do ano 2008. Vejamos agora se as orientações transmitidas pela ANQ, I.P. provocaram mudanças na actividade do Centro Novas Oportunidades.

### Questão 2.2.

#### Orientações provocaram mudanças na actividade do Centro

	<b>Alentejo e Algarve</b>	<b>Centro</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Norte</b>
<b>Sim, totalmente</b>	12,9	7,7	33,3	12,5
<b>Sim, em parte</b>	<b>87,1</b>	<b>88,5</b>	<b>50,0</b>	<b>87,5</b>
<b>Não, de modo nenhum</b>	---	---	4,2	---
<b>Não Sabe/Não Responde</b>	---	---	12,5	---
<b>Não assinala</b>	---	3,8		---

Orientações provocaram mudanças no Centro



**Alentejo e Algarve**

Orientações provocaram mudanças no Centro

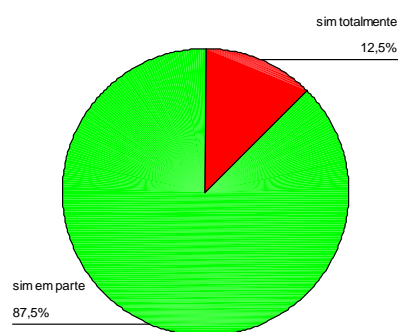


**Centro**

Orientações provocaram mudanças no Centro

**Lisboa**

Orientações provocaram mudanças no Centro

**Norte**

Portanto, além de saber qual a importância dada às orientações transmitidas pela ANQ, I.P., é preciso conhecer **se essas orientações provocaram, de facto, mudanças na actividade dos Centros Novas Oportunidades**. Assim, em relação a esta Questão 2.2., verificamos que quase a totalidade das respostas aponta para o “*Sim, em parte*” para todas as regiões, com 87.1% para a região do Alentejo e Algarve, 88.5% para a região do Centro, 50% para a região de Lisboa, e 87.5% para a região do Norte. Vemos então que as percentagens de respostas estão bastante próximas entre todas as regiões, sendo claramente muito mais de metade da amostra correspondente, com excepção da região de Lisboa, que apresenta exactamente metade da sua amostra. Temos ainda alguns Centros que assinalaram que as mudanças provocadas pelas orientações transmitidas pela ANQ, I.P. foram totais. Apenas a região de Lisboa apresenta uma percentagem pequena de respostas de “*Não, de modo nenhum*”, com 12.5% de respostas.

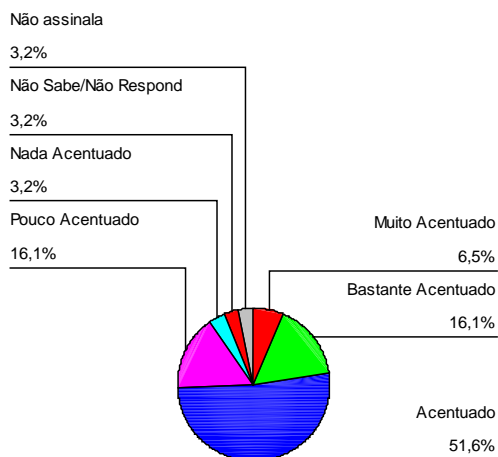
A partir destes valores, verificamos que é notável que as orientações que a ANQ, I.P. foi transmitindo ao longo do ano 2008 provocaram mudanças na actividade do Centro, ainda que apenas em parte dessa actividade. Contudo, toma-se importante saber, agora, qual foi de facto o impacto que essas orientações tiveram na actividade do Centro. Vejamos a tabela seguinte.

### Questão 2.3.

#### Variável “Impacto das orientações da ANQ”

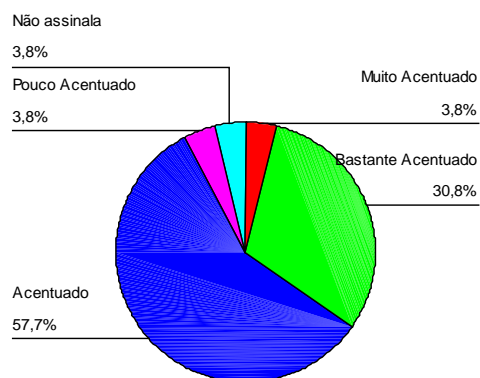
	Alentejo e Algarve	Centro	Lisboa	Norte
<b>Muito Acentuado</b>	6,5	3,8	4,2	6,3
<b>Bastante Acentuado</b>	16,1	30,8	25,0	18,8
<b>Acentuado</b>	<b>51,6</b>	<b>57,7</b>	<b>50,0</b>	<b>66,7</b>
<b>Pouco Acentuado</b>	16,1	3,8	4,2	8,3
<b>Nada Acentuado</b>	3,2	---	---	---
<b>Não Sabe/Não Responde</b>	3,2	---	---	---
<b>Não assinala</b>	3,2	3,8	16,7	---

Impacto das orientações da ANQ



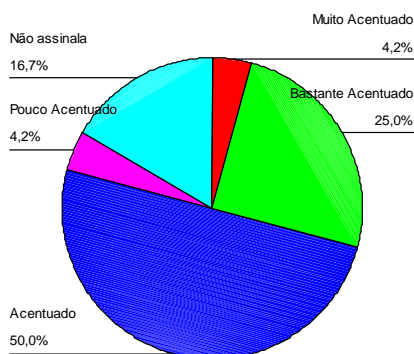
**Alentejo e Algarve**

Impacto das orientações da ANQ



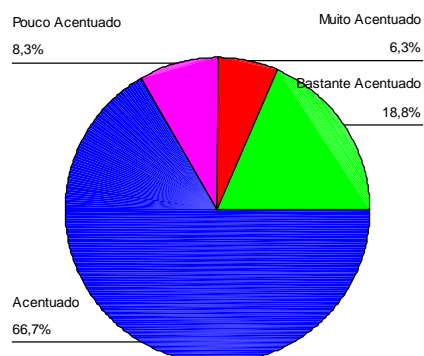
**Centro**

Impacto das orientações da ANQ



**Lisboa**

Impacto das orientações da ANQ



**Norte**

Relativamente ao **impacto das orientações** transmitidas pela ANQ, I.P., averiguamos que as orientações tiveram um impacto bastante relevante, sendo que em todas as regiões a maioria das respostas encontra-se no “*Acentuado*”, “*Bastante Acentuado*”, e “*Muito Acentuado*”. Contudo, é a resposta “*Acentuado*” que tem maiores percentagens de resposta, em todas as regiões, com percentagens que rondam os 50 e os 67%, com a região do Alentejo e Algarve com 51.6%, a região do Centro com 57.7%, a região de Lisboa com 50%, e a região do Norte com 66.7% de respostas.

Um aspecto curioso está presente quando observamos a coluna correspondente à região do Alentejo e Algarve, já que esta é a única que tem uma maior distribuição de respostas, o que origina opiniões bastante diferentes entre as Escolas desta região, mesmo quando há um consenso quando ao impacto ser “*Acentuado*”.

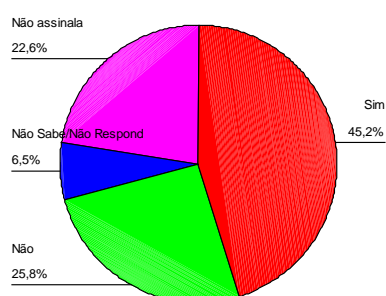
Para finalizar esta análise ao questionário no que respeita à tipologia de Escolas Públicas, vejamos agora as diferenças entre regiões relativamente à participação, ou não, dos Centros na Modalidade de Acção de Acompanhamento “Encontro de Centros”.

### Questão 3.1.

#### Modalidade de Acção de Acompanhamento – “Encontro de Centros”

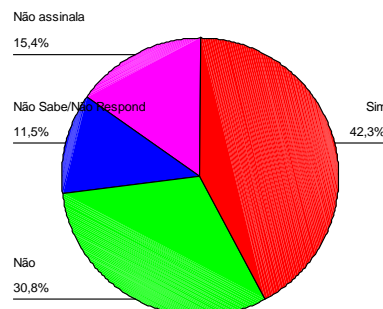
	<b>Alentejo e Algarve</b>	<b>Centro</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Norte</b>
<b>Sim</b>	<b>45,2</b>	<b>42,3</b>	<b>58,3</b>	37,5
<b>Não</b>	25,8	30,8	4,2	8,3
<b>Não Sabe/Não Responde</b>	6,5	11,5	12,5	10,4
<b>Não assinala</b>	22,6	15,4	25,0	<b>43,8</b>

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



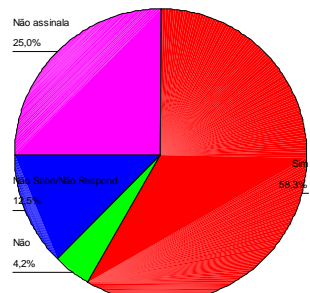
**Alentejo e Algarve**

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



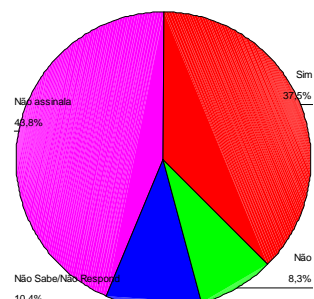
**Centro**

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



**Lisboa**

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



**Norte**

Relativamente à Questão 3.1. – que procura saber qual(ais) a(s) modalidade(s) de Acções de Acompanhamento em que o Centro participou durante o ano de 2008 – apenas se pretendia saber se os Centros Novas Oportunidades teriam, ou não, participado na Acção “Encontro de Centros”. Assim, e ao examinarmos a tabela, vemos que grande parte dos Centros, para todas as regiões, participou nesta modalidade de Acção de Acompanhamento, com 45.2% de respostas “*Sim*” para a região do Alentejo e Algarve, 42.3% para a região do Centro, 58.3% para a região de Lisboa, e 37.5% para a região do Norte.

Importa ainda referir que, para a região do Norte, existe uma percentagem maior que a anteriormente apresentada, e que com 43.8% corresponde aos questionários em que não é assinalada qualquer resposta, sendo esta de 43.8%. Podemos afirmar que esta percentagem influencia, em certa medida, os resultados desta questão, ainda mais porque se trata da região que mais Centros tem a funcionar em Escolas Públicas, embora outras regiões apresentem alguma percentagem ao não assinalarem qualquer resposta.

## ANEXO 2 – Centros do IEFP

### Quadros Resumo

#### ANEXO 2.1. – Centros de Gestão Directa

Número de Centros que responderam ao questionário

	<b>Alentejo e Algarve</b>	<b>Centro</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Norte</b>
<b>Nº de Centros</b>	6	2	4	4

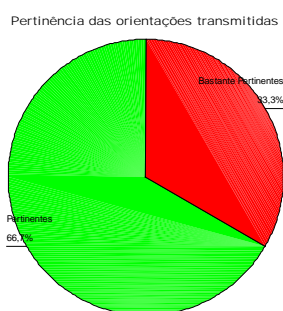
Questão 2.1.

Pertinência das orientações transmitidas (%)

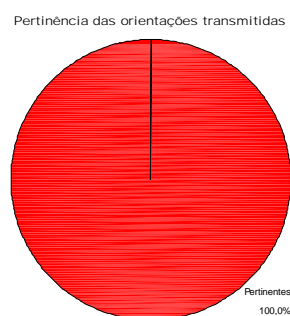
	<b>Alentejo e Algarve</b>	<b>Centro</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Norte</b>
<b>Muito Pertinentes</b>	---	---	---	---
<b>Bastante Pertinentes</b>	33.3	---	25	<b>75</b>
<b>Pertinentes</b>	<b>66.7</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	25
<b>Pouco Pertinentes</b>	---	---	---	---
<b>Nada Pertinentes</b>	---	---	---	---
<b>Não Sabe/Não Responde</b>	---	---	---	---
<b>Não assinala</b>	---	---	---	---

## Gráficos da Questão 2.1.

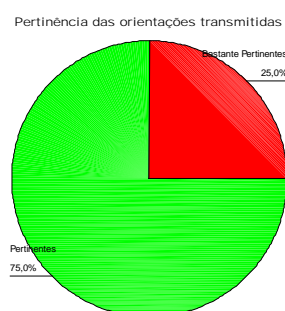
### Pertinência das Orientações transmitidas (%)



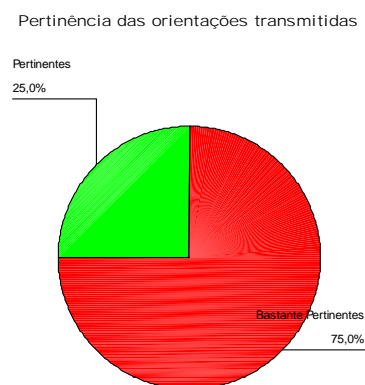
**Alentejo e Algarve**



**Centro**



**Lisboa**



**Norte**

Relativamente a esta **Questão 2.1.** – que pretende saber qual a pertinência que as equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades dão às orientações que foram transmitidas pela ANQ, I.P. durante o ano de 2008 – verificam-se opiniões bastante positivas, para qualquer uma das regiões. A partir da tabela e dos gráficos, vemos que as maiores percentagens (%) de respostas encontram-se entre o “*Pertinentes*” – com a região do Alentejo e Algarve a apresentar 66.7% de respostas, a região do Centro 100%, e a região de Lisboa 75% – e o “*Bastante Pertinentes*”, com apenas a região do Norte a registar maior número de respostas, com 75%. Examinando estes valores percentuais obtidos, rapidamente percebemos que a opinião geral é bastante unânime para cada uma das regiões, especialmente a região do Centro que apresenta um valor de 100% inquestionável, enquanto as restantes apresentam valores bem acima dos 50%.

**Questão 2.1.1.**

**As três orientações mais importantes transmitidas (Maiores % de respostas)**

	<b>Alentejo e Algarve</b>	<b>Centro</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Norte</b>
<b>1ª</b>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(33.3%)</b></p> <p>3. Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos <b>(33.3%)</b></p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(50%)</b></p> <p>2. Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO <b>(50%)</b></p>	<p>2. Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO <b>(25%)</b></p> <p>15. Guia de Acesso ao Secundário: Educação e Formação <b>(25%)</b></p> <p>17. SIGO – Informações úteis para os Centros Novas Oportunidades <b>(25%)</b></p> <p>21. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008 <b>(25%)</b></p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(25%)</b></p> <p>2. Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO <b>(25%)</b></p> <p>9. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Março de 2008 <b>(25%)</b></p> <p>20. Ofício Circular n.º 615/GD/2008 - Prosseguimento de estudos em caso de certificação através de processo RVCC, Curso EFA, Decreto-Lei n.º 357/2007 e Formações Modulares <b>(25%)</b></p>
<b>2ª</b>	<p>18. Conclusão do nível secundário ao abrigo do Decreto-Lei n.º 357/2007: emissão de diplomas e certificados nas escolas públicas (33.3%)</p>	<p>9. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Março de 2008 <b>(50%)</b></p> <p>21. Envio de Documento</p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(25%)</b></p> <p>2. Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO <b>(25%)</b></p>	<p>5. Transferências – Orientações e Minuta <b>(25%)</b></p> <p>12. Orientações – Processo RVCC <b>(25%)</b></p> <p>14. Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos</p>



		"Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008 <b>(50%)</b>	10. Procedimentos: Orientações para o registo de processos anteriores a 2007 no SIGO <b>(25%)</b>  14. Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático <b>(25%)</b>	RVCC Profissionais – Aplicativo Informático <b>(25%)</b>  23. Itinerâncias – RVCC Profissional <b>(25%)</b>
<b>3ª</b>	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(16.7%)</b>  5. Transferências – Orientações e Minuta <b>(16.7%)</b>  12. Orientações – Processo RVCC <b>(16.7%)</b>  14. Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático <b>(16.7%)</b>  19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos <b>(16.7%)</b>  21. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008 <b>(16.7%)</b>	14. Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático <b>(50%)</b>  19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos <b>(50%)</b>	5. Transferências – Orientações e Minuta <b>(50%)</b>	5. Transferências – Orientações e Minuta <b>(25%)</b>  10. Procedimentos: Orientações para o registo de processos anteriores a 2007 no SIGO <b>(25%)</b>  12. Orientações – Processo RVCC <b>(25%)</b>  19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos <b>(25%)</b>

Na continuação da Questão 2.1., surge-nos a **Questão 2.1.1**, que tem o intuito de tentar perceber quais foram as orientações transmitidas pela ANQ, I.P. que as equipas dos Centros consideraram como sendo as três mais importantes durante o ano 2008. Ao observarmos (em cima) a tabela correspondente, verificamos que a opinião dos Centros Novas Oportunidades que são do IEFP de Gestão Directa é bastante variada e longe de ser consensual. No que diz respeito à orientação que os Centros consideraram como sendo a **primeira mais importante** vemos que as orientações “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*” e “*Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO*” são as duas únicas orientações que estão presentes em três das quatro regiões (não necessariamente as mesmas), embora com valores percentuais diferentes. Podemos ver também que as percentagens de respostas para a orientação mais importante transmitida pela ANQ, I.P. rondam entre os 25% e os 50%, e que o número de orientações que possuem o mesmo valor percentual para cada uma das regiões encontra-se entre as duas e as quatro orientações (sendo Lisboa e Norte as regiões com menos consenso na sua resposta, com três e quatro orientações respectivamente). De assinalar ainda que, para a região Centro, embora sejam apresentadas duas orientações com 50% de respostas cada, não significa que a opinião dos centros esteja realmente dividida entre estas duas orientações, porque como podemos verificar, em cima, apenas participaram neste questionário dois centros da região Centro que são do IEFP, de Gestão Directa. Desta forma, tal como para as Escolas Públicas, é preciso olhar para os valores percentuais com bastante cuidado, uma vez que o número de Centros que participaram de cada região é diferente e, portanto, as percentagens não poderão ser comparadas de ânimo leve.

No que diz respeito à orientação que foi considerada como sendo a **segunda orientação mais importante**, verificamos que o cenário é idêntico ao anterior, com excepção da região do Alentejo e Algarve, que nos apresenta uma opinião mais “forte” quando a sua percentagem maior de respostas elege a orientação “*Conclusão do nível secundário ao abrigo do Decreto-Lei n.º 357/2007: emissão de diplomas e certificados nas escolas públicas*” como sendo a segunda mais importante, com 33.3% de respostas, enquanto as restantes regiões apresentam opiniões mais dispersas, como é possível ver na tabela supra. Mais uma vez, verificamos que são as regiões de Lisboa e Norte que apresentam menos consenso na sua escolha da segunda orientação mais importante, que apresentam, dentro das respostas com maior percentagem, quatro orientações com o mesmo valor percentual.

Finalmente, quanto à **terceira orientação mais importante**, vemos que a orientação “*Transferências – Orientações e Minuta*” e a orientação “*Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos*” as orientações que estão presentes em três das quatro regiões, embora com valores percentuais distintos. De notar que a região de Lisboa é a que reúne maior consenso e unanimidade neste item, já que apresenta apenas uma orientação com maior percentagem de respostas, sendo esta a orientação “*Transferências – Orientações e Minuta*”, com 50% de respostas, enquanto a região do Alentejo e Algarve apresenta uma discórdia total na orientação que consideram a terceira mais importante.

Torna-se evidente que para esta Questão 2.1.1. é bastante difícil conseguir reunir dados que nos permitam dizer com precisão quais foram verdadeiramente as orientações que os Centros Novas Oportunidades consideraram como sendo as três mais importantes de 2008, já que parece haver uma divergência muito grande entre a opinião de cada centro, para cada uma das regiões.

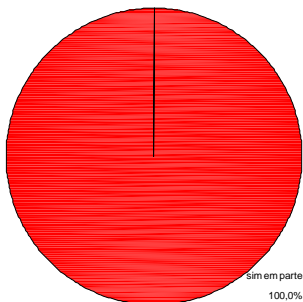
Vejamos agora se as orientações transmitidas pela ANQ, I.P. provocaram mudanças na actividade do Centro Novas Oportunidades.

### Questão 2.2.

#### Orientações provocaram mudanças na actividade do Centro (%)

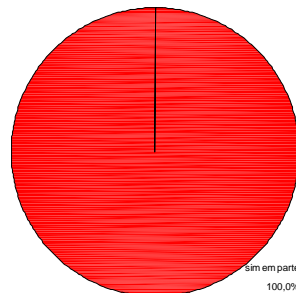
	<b>Alentejo e Algarve</b>	<b>Centro</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Norte</b>
<b>Sim, totalmente</b>	---	---	25	---
<b>Sim, em parte</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	<b>100</b>
<b>Não, de modo nenhum</b>	---	---	---	---
<b>Não Sabe/Não Responde</b>	---	---	---	---
<b>Não assinala</b>	---	---	---	---

Orientações provocaram mudanças no Centro



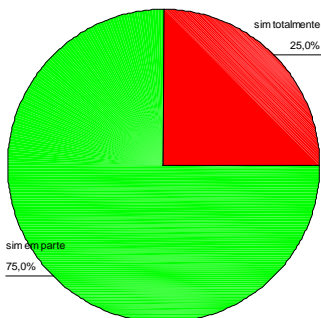
**Alentejo e Algarve**

Orientações provocaram mudanças no Centro



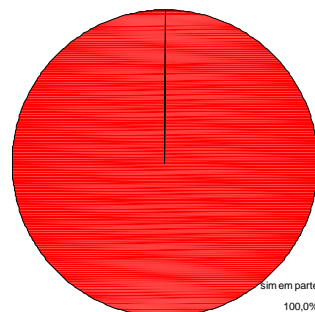
**Centro**

Orientações provocaram mudanças no Centro



**Lisboa**

Orientações provocaram mudanças no Centro



**Norte**

Portanto, além de saber qual a importância dada às orientações transmitidas pela ANQ, I.P., é preciso conhecer **se essas orientações provocaram, de facto, mudanças na actividade dos Centros Novas Oportunidades**. Assim, em relação a esta Questão 2.2., verificamos que não existem grandes dúvidas quanto à opinião dos Centros uma vez que todas as regiões apontam para a resposta “*Sim, em parte*”, com 100% de respostas, à excepção de Lisboa, que apresenta apenas 75% (sendo que os outros 25% de respostas aponta para uma mudança total na actividade do Centro por parte das orientações que foram transmitidas). Podemos dizer então que todos os Centros, de todas as regiões, afirmam que as mudanças que as orientações transmitidas pela ANQ, I.P. durante o ano 2008 foram sentidas na actividade do Centro.

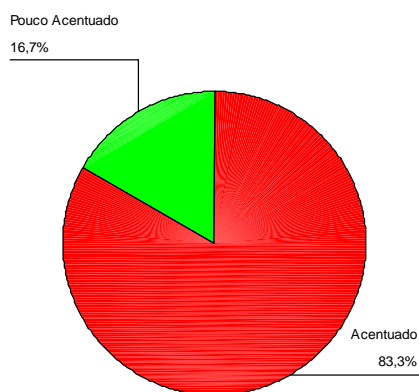
Torna-se importante saber, agora, qual foi de facto o impacto que essas orientações tiveram na actividade do Centro. Vejamos a tabela seguinte.

### Questão 2.3.

Variável “Impacto das orientações da ANQ” (%)

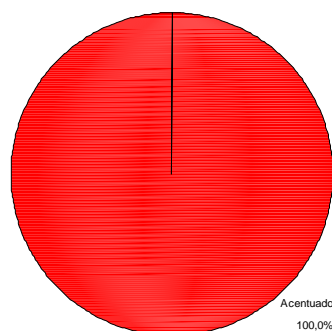
	Alentejo e Algarve	Centro	Lisboa	Norte
Muito Acentuado	---	---	25	---
Bastante Acentuado	---	---	---	25
Acentuado	<b>83.3</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>75</b>
Pouco Acentuado	16.7	---	25	---
Nada Acentuado	---	---	---	---
Não Sabe/Não Responde	---	---	---	---
Não assinala	---	---	---	---

Impacto das orientações da ANQ



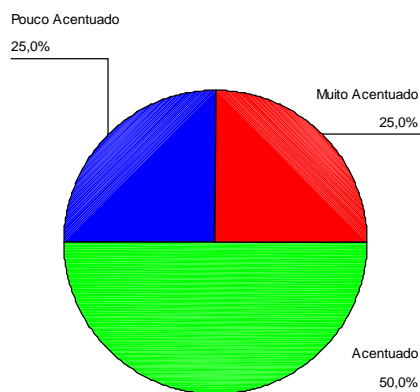
**Alentejo e Algarve**

Impacto das orientações da ANQ



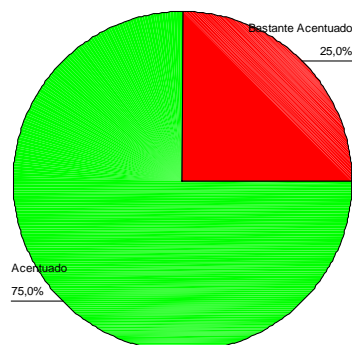
**Centro**

Impacto das orientações da ANQ



**Lisboa**

Impacto das orientações da ANQ



**Norte**

Relativamente ao **impacto das orientações** transmitidas pela ANQ, I.P., averiguamos que as orientações tiveram um impacto bastante relevante, e é a resposta “*Acentuado*” que tem maiores percentagens, em todas as regiões, com valores que rondam os 50% e os 100%, sendo estes bastante elevados e significativos, com a região do Alentejo e Algarve com 83.3%, a região do Centro com 100%, a região de Lisboa com 50%, e a região do Norte com 75% de respostas. Apesar da opinião geral ser muito positiva, a região do Alentejo e Algarve e a região de Lisboa apresentam-nos valores que apontam para um impacto das orientações pouco acentuado na actividade do Centro, com 16.7% e 25% respectivamente.

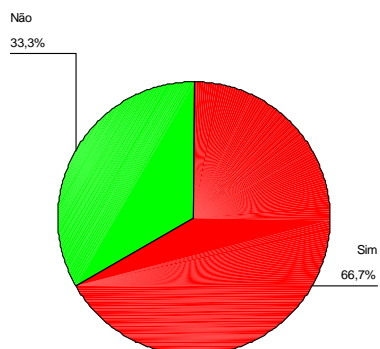
Para finalizar esta análise ao questionário no que respeita à tipologia de centros do IEFP de Gestão Directa, vejamos agora as diferenças entre regiões relativamente à participação, ou não, dos Centros na Modalidade de Acção de Acompanhamento “Encontro de Centros”.

### Questão 3.1.

#### Modalidade de Acção de Acompanhamento – Encontro de Centros (%)

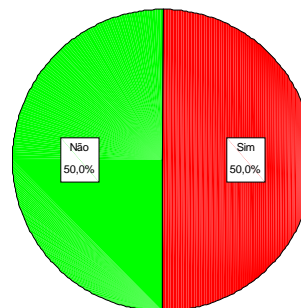
	<b>Alentejo e Algarve</b>	<b>Centro</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Norte</b>
<b>Sim</b>	<b>66.7</b>	<b>50</b>	<b>75</b>	<b>50</b>
<b>Não</b>	33.3	<b>50</b>	25	<b>50</b>
<b>Não Sabe/Não Responde</b>	---	---	---	---
<b>Não assinala</b>	---	---	---	---

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



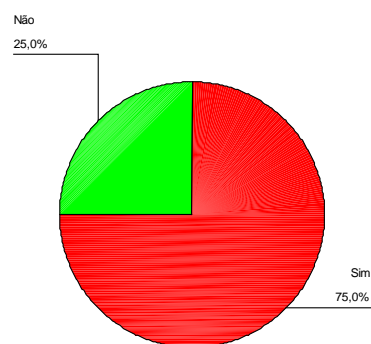
**Alentejo e Algarve**

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



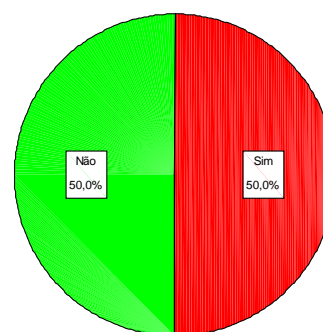
**Centro**

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



**Lisboa**

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



**Norte**

Relativamente à Questão 3.1. – que procura saber qual(ais) a(s) modalidade(s) de Acções de Acompanhamento em que o Centro participou durante o ano de 2008 – apenas se pretendia saber se os Centros Novas Oportunidades teriam, ou não, participado na Acção “Encontro de Centros”. Assim, e ao examinarmos a tabela, vemos que a grande maioria dos Centros, para todas as regiões participou nesta modalidade de Acção de Acompanhamento, com 66.7% de respostas para a região do Alentejo e Algarve, 50% para o Centro, 75% para Lisboa, e 50% para o Norte.

Estes foram os resultados obtidos para os Centros Novas Oportunidades do IEFP de Gestão Directa. Vejamos agora os resultados para os Centros do IEFP de Gestão Participada.

### **ANEXO 2.1. – Centros de Gestão Participada**

**Número de Centros que responderam ao questionário**

	<b>Alentejo e Algarve</b>	<b>Centro</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Norte</b>
<b>Nº de Centros</b>	0	5	9	9

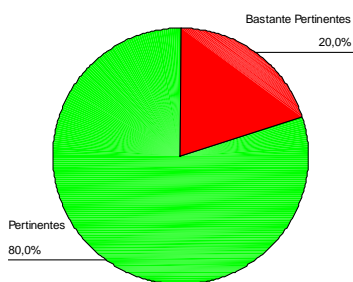
Antes de iniciar a análise dos resultados para esta tipologia, é preciso notar que não existiram questionários respondidos pelos Centros que se encontram na região do Alentejo e Algarve, pelo que apenas será possível comparar os resultados obtidos para as outras três regiões.

### Questão 2.1.

#### Pertinência das orientações transmitidas (%)

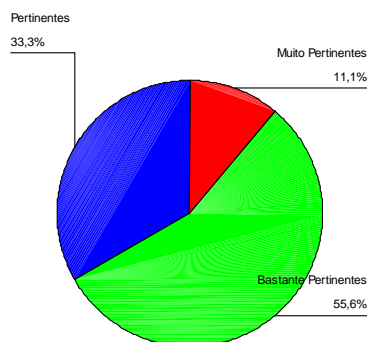
	Alentejo e Algarve	Centro	Lisboa	Norte
<b>Muito Pertinentes</b>	---	---	11.1	---
<b>Bastante Pertinentes</b>	---	20	<b>55.6</b>	<b>55.6</b>
<b>Pertinentes</b>	---	<b>80</b>	33.3	44.4
<b>Pouco Pertinentes</b>	---	---	---	---
<b>Nada Pertinentes</b>	---	---	---	---
<b>Não Sabe/Não Responde</b>	---	---	---	---
<b>Não assinala</b>	---	---	---	---

Pertinência das orientações transmitidas



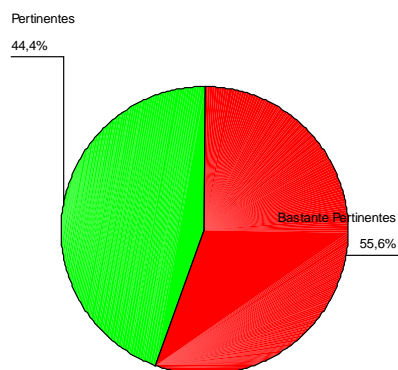
**Centro**

Pertinência das orientações transmitidas



**Lisboa**

Pertinência das orientações transmitidas



**Norte**



Começando por analisar a tabela para a **Questão 2.1.** – que pretende saber qual a pertinência que as equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades dão às orientações que foram transmitidas pela ANQ, I.P. durante o ano de 2008 – podemos afirmar que as três regiões consideradas têm uma opinião bastante positiva acerca da pertinência das orientações transmitidas, já que apresentam apenas respostas entre “*Pertinentes*” e “*Muito Pertinentes*”. No entanto, vemos que para a região do Centro, a maior percentagem de respostas aponta para “*Pertinentes*”, com 80%, enquanto que para a região de Lisboa e Norte aponta para “*Bastante Pertinentes*”, com percentagens iguais de 55.6%. Tendo em conta estes valores percentuais vemos que, embora as amostras sejam diferentes, as maiores percentagens de respostas representam sempre perto de metade da amostra para cada região, ou até mesmo mais de metade da amostra, o que mostra uma opinião bastante consensual em todas as regiões contempladas.

#### Questão 2.1.1.

##### As três orientações mais importantes transmitidas (Maiores % de respostas)

	<b>Alentejo e Algarve</b>	<b>Centro</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Norte</b>
<b>1ª</b>		1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(20%)</b>  3. Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos <b>(20%)</b>  12. Orientações – Processo RVCC <b>(20%)</b>  14. Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático <b>(20%)</b>  21. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008 <b>(20%)</b>	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(44.4%)</b>	5. Transferências – Orientações e Minuta <b>(44.4%)</b>

2ª		<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(20%)</b></p> <p>5. Transferências – Orientações e Minuta <b>(20%)</b></p> <p>12. Orientações – Processo RVCC <b>(20%)</b></p> <p>23. Itinerâncias – RVCC Profissional <b>(20%)</b></p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(22.2%)</b></p> <p>13. Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos <b>(22.2%)</b></p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(55.6%)</b></p>
3ª		<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(20%)</b></p> <p>2. Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO <b>(20%)</b></p> <p>13. Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos <b>(20%)</b></p> <p>15. Guia de Acesso ao Secundário: Educação e Formação <b>(20%)</b></p>	<p>20. Ofício Circular n.º 615/GD/2008 - Prosseguimento de estudos em caso de certificação através de processo RVCC, Curso EFA, Decreto-Lei n.º 357/2007 e Formações Modulares <b>(77.8%)</b></p>	<p>19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos <b>(22.2%)</b></p>

Na continuação da Questão 2.1., surge-nos a **Questão 2.1.1**, que tem o intuito de tentar perceber quais foram as orientações transmitidas pela ANQ, I.P. que as equipas dos Centros consideraram como sendo as três mais importantes durante o ano 2008. Num primeiro olhar da tabela supra, imediatamente nos apercebemos que a opinião não é consensual, principalmente quando olharmos para a coluna que corresponde aos Centros Novas Oportunidades da região Centro do país que apresentam várias orientações com a mesma percentagem, o que significa que dentro dos cinco centros da sua amostra, todos têm geralmente uma opinião diferente acerca do nível de importância das orientações transmitidas. Pelo contrário, a região do Norte é a que apresenta maior consenso, embora com uma amostra superior à região do Centro.

Esta região do Norte apresenta valores percentuais bastante mais interessantes de se analisar, uma vez que são valores significativos, sendo que para a orientação mais importante elegem, com 44.4% de respostas, a orientação “*Transferências – Orientações e Minuta*”; como segunda mais importante, consideram a orientação “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*”, com 55.6% de respostas; e finalmente, como terceira orientação mais importante, escolhem (ainda que com muito menos percentagem de respostas) a orientação “*Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos*”, com 22.2% de respostas. Mas vendo ainda a coluna referente à região de Lisboa, verificamos que também esta foi uma região que mostrou uma opinião consensual na escolha das três orientações mais importantes, já que apresenta também valores percentuais significativos. Como a orientação mais importante, a maioria dos Centros desta região escolhem a orientação “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*”, com 44.4% de respostas; para a segunda mais importante voltam a nomear esta orientação, juntamente com outra com igual percentagem (22.2%), a orientação “*Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos*”; e por fim, a terceira orientação mais importante escolhida foi a “*Ofício Circular n.º 615/GD/2008 - Prosseguimento de estudos em caso de certificação através de processo RVCC, Curso EFA, Decreto-Lei n.º 357/2007 e Formações Modulares*”, com uma percentagem bastante elevada de respostas (77.8%).

Um aspecto curioso da tabela apresentada acima, é de que a orientação “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*” é a que mais nos aparece em qualquer uma das três regiões, e seja qual for a posição que toma na tabela, o que nos mostra que realmente foi uma orientação que os Centros Novas Oportunidades do IEFP (de Gestão Participada) consideram como tendo sido relevante para a sua actividade.

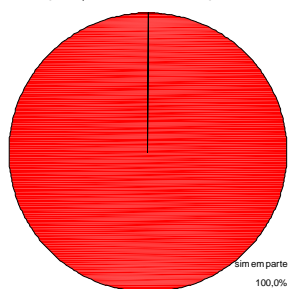
Já vimos quais foram as orientações consideradas as mais importantes do ano 2008. Vejamos agora se as orientações transmitidas pela ANQ, I.P. provocaram mudanças na actividade do Centro Novas Oportunidades.

### Questão 2.2.

#### Orientações provocaram mudanças na actividade do Centro (%)

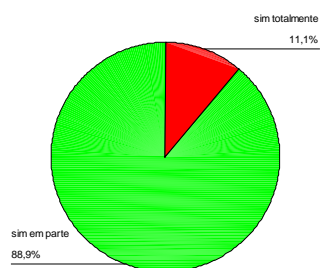
	Alentejo e Algarve	Centro	Lisboa	Norte
<b>Sim, totalmente</b>		---	11.1	22.2
<b>Sim, em parte</b>		<b>100</b>	<b>88.9</b>	<b>77.8</b>
<b>Não, de modo nenhum</b>		---	---	---
<b>Não Sabe/Não Responde</b>		---	---	---
<b>Não assinala</b>		---	---	

Orientações provocaram mudanças no Centro



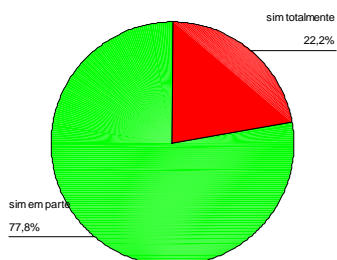
**Centro**

Orientações provocaram mudanças no Centro



**Lisboa**

Orientações provocaram mudanças no Centro



**Norte**

Além de saber qual a importância dada às orientações transmitidas pela ANQ, I.P., é preciso conhecer **se essas orientações provocaram, de facto, mudanças na actividade dos Centros Novas Oportunidades**. Assim, em relação a esta Questão

2.2., verificamos que a posição dos centros das três regiões continua a ser unânime quanto ao facto das orientações transmitidas pela ANQ, I.P. terem de facto provocado mudanças, já que todos apresentam os maiores valores percentuais na resposta “*Sim, em parte*” para esta questão, com a região do Centro a registar 100% de respostas, a região de Lisboa 88.9%, e a região do Norte 77.8%. Existem ainda centros da região de Lisboa e do Norte que consideram que a mudança na actividade dos centros que as orientações provocaram foi total, como podemos observar na tabela supra.

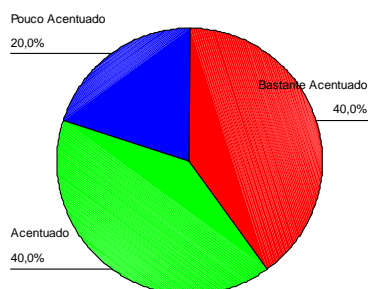
Torna-se importante saber, agora, qual foi de facto o impacto que essas orientações tiveram na actividade do Centro. Vejamos a tabela seguinte.

### Questão 2.3.

#### Variável “Impacto das orientações da ANQ”

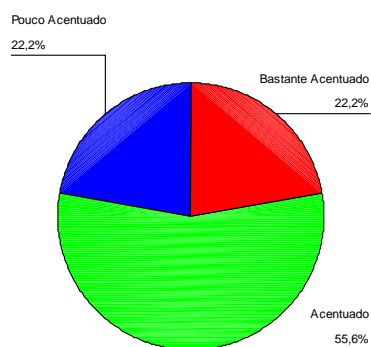
	Alentejo e Algarve	Centro	Lisboa	Norte
<b>Muito Acentuado</b>		---	---	---
<b>Bastante Acentuado</b>		<b>40</b>	22.2	22.2
<b>Acentuado</b>		<b>40</b>	<b>55.6</b>	<b>66.7</b>
<b>Pouco Acentuado</b>		20	22.2	11.1
<b>Nada Acentuado</b>		---	---	---
<b>Não Sabe/Não Responde</b>		---	---	---
<b>Não assinala</b>		---	---	---

Impacto das orientações da ANQ



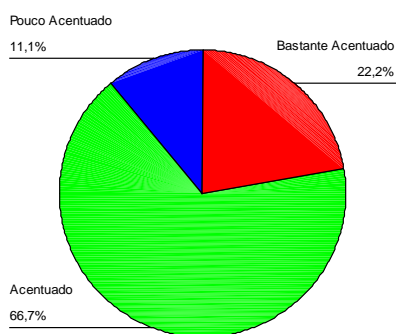
Centro

Impacto das orientações da ANQ



Lisboa

Impacto das orientações da ANQ



### Norte

Relativamente ao **impacto das orientações** transmitidas pela ANQ, I.P., averiguamos que as orientações tiveram, na sua maioria, um impacto “*Acentuado*”. É esta a resposta que tem um valor percentual mais elevado, para qualquer uma das três regiões, e a rondar os 40 e os 67%. A região de Lisboa apresenta 55.6% de resposta neste sentido, e a região do Norte 66.7%. Importa referir que na região do Centro, os Centros Novas Oportunidades têm de facto uma opinião bastante forte quando apresentam 40% de respostas para o “*Acentuado*” e o “*Bastante Acentuado*”. A região de Lisboa e do Norte também nos mostram uma percentagem significativa de respostas que apontam para um impacto “*Bastante Acentuado*”, que rondam os 22%. Contudo, o mesmo ocorre relativamente ao impacto ser “*Pouco Acentuado*”, para as três regiões, já que apresentam algumas respostas neste sentido, embora sejam relativamente baixas, principalmente para a região do Norte.

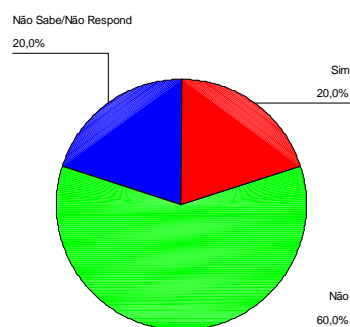
Para finalizar esta análise ao questionário no que respeita à tipologia de Centros do IEFP de Gestão Participada, vejamos agora as diferenças entre regiões relativamente à participação, ou não, dos Centros na Modalidade de Acção de Acompanhamento “Encontro de Centros”.

### Questão 3.1.

#### Modalidade de Acção de Acompanhamento – Encontro de Centros

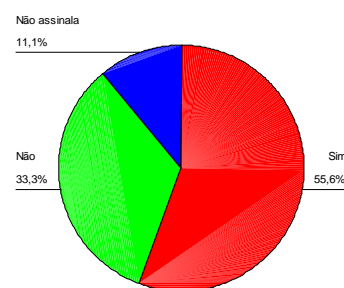
	Alentejo e Algarve	Centro	Lisboa	Norte
<b>Sim</b>		20	<b>55.6</b>	<b>44.4</b>
<b>Não</b>		<b>60</b>	33.3	44.1
<b>Não Sabe/Não Responde</b>		---	---	---
<b>Não assinala</b>		---	11.1	11.1

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



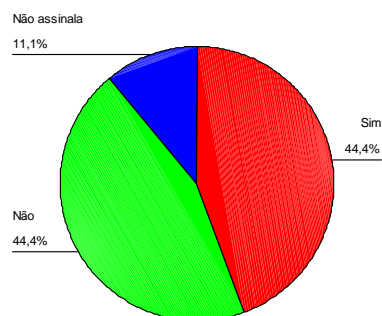
**Centro**

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



**Lisboa**

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



**Norte**

Relativamente à Questão 3.1. – que procura saber qual(ais) a(s) modalidade(s) de Acções de Acompanhamento em que o Centro participou durante o ano de 2008 – apenas se pretendia saber se os Centros Novas Oportunidades teriam, ou não, participado na Acção “Encontro de Centros”. Assim, e ao examinarmos a tabela, vemos que apenas a região de Lisboa e do Norte foram as regiões que mais participaram nesta modalidade de Acção de Acompanhamento, com 55.6% e 44.4%

respectivamente, enquanto a grande maioria dos centros da região do Centro do país (60%) afirmam não ter participado em qualquer “Encontro de Centros” durante o ano 2008.

### ANEXO 3 – “OUTRAS”

#### Quadros Resumo

##### Número de Centros que responderam ao questionário

	<b>Alentejo e Algarve</b>	<b>Centro</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Norte</b>
<b>Nº de Centros</b>	9	22	22	56

Antes de iniciar esta análise aos questionários da Tipologia “Outras” – ou seja, todos aqueles Centros Novas Oportunidades que estão a funcionar em entidades particulares – importa referir que esta é a tipologia que mais Centros reúne na sua amostra, para qualquer uma das quatro regiões, como é possível ver pela tabela supra.

Vejamos então quais foram os resultados obtidos para cada uma das seguintes questões.

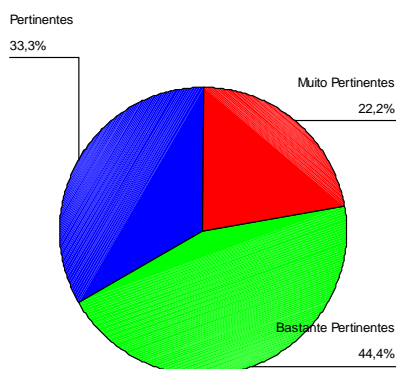
#### Questão 2.1.

##### Pertinência das orientações transmitidas (%)

	<b>Alentejo e Algarve</b>	<b>Centro</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Norte</b>
<b>Muito Pertinentes</b>	22.2	22.7	13.6	28.6
<b>Bastante Pertinentes</b>	<b>44.4</b>	<b>59.1</b>	36.4	<b>35.7</b>
<b>Pertinentes</b>	33.3	18.2	<b>50</b>	<b>35.7</b>
<b>Pouco Pertinentes</b>	---	---	---	---
<b>Nada Pertinentes</b>	---	---	---	---
<b>Não Sabe/Não Responde</b>	---	---	---	---
<b>Não assinala</b>	---	---	---	---

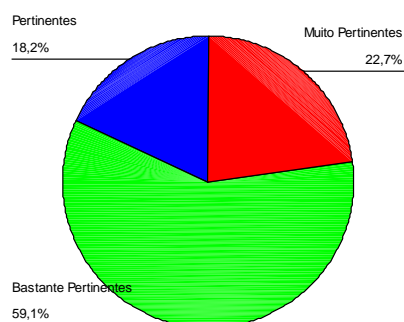


Pertinência das orientações transmitidas



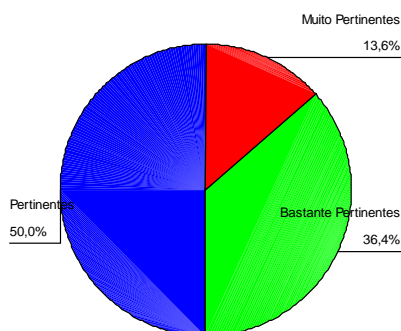
Alentejo e Algarve

Pertinência das orientações transmitidas



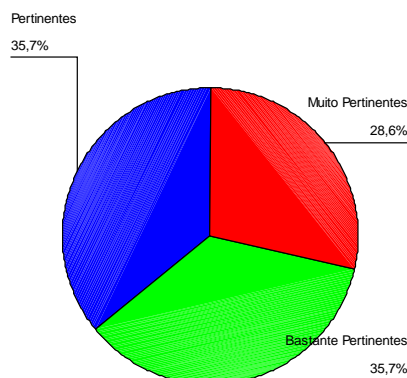
Centro

Pertinência das orientações transmitidas



Lisboa

Pertinência das orientações transmitidas



Norte

A primeira questão desta análise, **Questão 2.1.** – que pretende saber qual a pertinência que as equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades dão às orientações que foram transmitidas pela ANQ, I.P. durante o ano de 2008 – verificam-se opiniões muito positivas, para todas as regiões do país. A partir da tabela e dos gráficos vemos que todas as respostas (%) encontram-se entre o “*Pertinentes*” e o “*Muito Pertinentes*”. Enquanto a região do Alentejo e Algarve e a região do Centro têm as suas maiores percentagens na resposta “*Bastante Pertinentes*”, com 44.4% e 59.1% respectivamente, a região de Lisboa tem na resposta “*Pertinentes*”, com 50% de respostas. Já a região do Norte apresenta uma maior discórdia nesta questão, já que as suas maiores percentagens de resposta dividem-se entre o “*Bastante*

*Pertinentes*” e o “*Pertinentes*”, com 35.7%, e ainda apresenta um valor muito próximo para o “*Muito Pertinentes*” (28.6%).

### Questão 2.1.1.

#### As três orientações mais importantes transmitidas (Maiores % de respostas)

	<b>Alentejo e Algarve</b>	<b>Centro</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Norte</b>
<b>1ª</b>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(22.2%)</b></p> <p>3. Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos <b>(22.2%)</b></p> <p>21. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008 <b>(22.2%)</b></p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(45.5%)</b></p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(22.7%)</b></p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(57.1%)</b></p>
<b>2ª</b>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(22.2%)</b></p> <p>4. Candidatura dos Centros Novas Oportunidades à medida 2.1 do POPH – Orientações <b>(22.2%)</b></p>	<p>5. Transferências – Orientações e Minuta <b>(22.7%)</b></p>	<p>13. Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos <b>(18.2%)</b></p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(16.1%)</b></p>
<b>3ª</b>	<p>19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos <b>(33.3%)</b></p>	<p>3. Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos <b>(22.7%)</b></p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(18.2%)</b></p> <p>21. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008 <b>(18.2%)</b></p>	<p>19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos <b>(16.1%)</b></p>

Na continuação da anterior Questão 2.1., surge-nos a **Questão 2.1.1**, que tem o intuito de tentar perceber quais foram as orientações transmitidas pela ANQ, I.P. que as equipas dos Centros consideraram como sendo as três mais importantes durante o ano 2008. Ao observarmos (em cima) a tabela correspondente verificamos que não existe um consenso muito evidente, já que as maiores percentagens registadas para cada uma das regiões (apresentadas na tabela supra) estão, na sua grande maioria, entre os 16% e os 30%, com excepção de alguns valores registados acima dos 40%. Assim, como a **orientação mais importante** de 2008 aparece-nos a “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*” com imenso destaque, já que está presente em todas as regiões. Contudo, para a região do Alentejo e Algarve, podemos ver um “empate” quanto à orientação que consideram como sendo a mais importante, já que na sua coluna, aparecem-nos três orientações com o mesmo valor percentual (22.2%). No que se refere à orientação que os Centros consideraram como sendo a **segunda mais importante**, vemos que a orientação “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*” volta a tomar lugar de destaque, mas desta vez para apenas as regiões do Alentejo e Algarve e para a região do Norte (com 22.2% e 16.1% respectivamente). Contudo, existem outras orientações a referir: na região do Alentejo e Algarve volta a haver duas orientações com maiores percentagens, sendo a segunda a orientação “Candidatura dos Centros Novas Oportunidades à medida 2.1 do POPH – Orientações” com 22.2% de respostas; já a região do Centro apresenta com maior valor percentual a orientação “*Transferências – Orientações e Minuta*” com 22.7%; e a região de Lisboa com a orientação “*Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos*”, com 18.2% de respostas. Finalmente, como a **terceira orientação mais importante**, é a orientação “*Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos*” que toma destaque, estando presente na região do Alentejo e Algarve e na região do Norte, com 33.3% e 16.1% respectivamente. Depois, para a região do Centro temos a orientação “*Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos*” com maior valor percentual (22.7%), e para a região de Lisboa temos duas orientações, a orientação “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*” e a orientação “Envio de Documento “Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008”, com 18.2% de respostas.

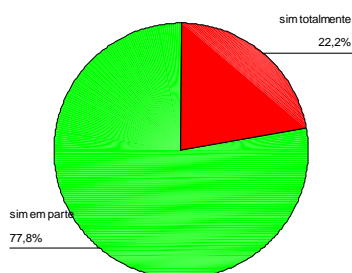
Já vimos quais foram as orientações consideradas as mais importantes do ano 2008. Vejamos agora se as orientações transmitidas pela ANQ, I.P. provocaram mudanças na actividade do Centro Novas Oportunidades.

### Questão 2.2.

#### Orientações provocaram mudanças na actividade do Centro (%)

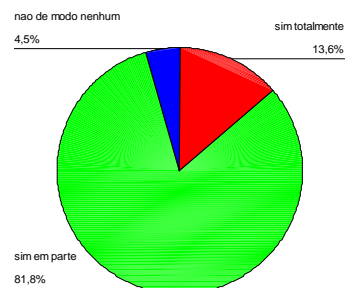
	Alentejo e Algarve	Centro	Lisboa	Norte
<b>Sim, totalmente</b>	22.2	13.6	27.3	25
<b>Sim, em parte</b>	<b>77.8</b>	<b>81.8</b>	<b>72.7</b>	<b>71.4</b>
<b>Não, de modo nenhum</b>	---	4.5	---	1.8
<b>Não Sabe/Não Responde</b>	---	---	---	1.8
<b>Não assinala</b>	---	---	---	---

Orientações provocaram mudanças no Centro



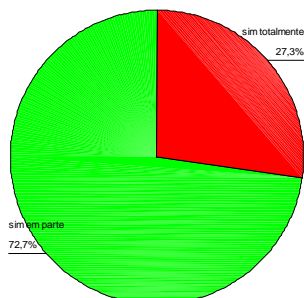
**Alentejo e Algarve**

Orientações provocaram mudanças no Centro



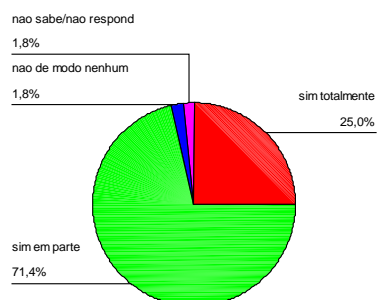
**Centro**

Orientações provocaram mudanças no Centro



**Lisboa**

Orientações provocaram mudanças no Centro



**Norte**

Além de saber qual a importância dada às orientações transmitidas pela ANQ, I.P., é preciso conhecer **se essas orientações provocaram, de facto, mudanças na actividade dos Centros Novas Oportunidades**. Assim, em relação a esta Questão 2.2., verificamos que as respostas encontram-se quase na totalidade entre o “*Sim, totalmente*” e o “*Sim, em parte*”, sendo que com maiores valores percentuais temos a segunda resposta, com a região do Alentejo e Algarve a ter 77.8% de respostas, a região do Centro 81.8%, a região de Lisboa 72.7%, e a região do Norte 71.4%.

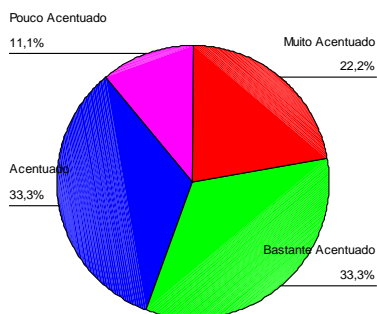
A partir destes valores, verificamos que é notável que as orientações que a ANQ, I.P. foi transmitindo ao longo do ano 2008 provocaram mudanças na actividade do Centro, ainda que apenas em parte dessa actividade. Contudo, torna-se importante saber, agora, qual foi de facto o impacto que essas orientações tiveram na actividade do Centro. Vejamos a tabela seguinte.

### Questão 2.3.

#### Variável “Impacto das orientações da ANQ” (%)

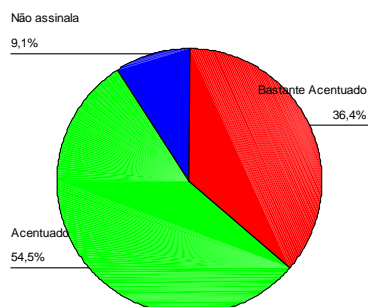
	Alentejo e Algarve	Centro	Lisboa	Norte
Muito Acentuado	22.2	---	9.1	5.4
Bastante Acentuado	<b>33.3</b>	36.4	13.6	30.4
Acentuado	<b>33.3</b>	<b>54.5</b>	<b>63.6</b>	<b>46.4</b>
Pouco Acentuado	11.1	---	9.1	12.5
Nada Acentuado	---	---	---	---
Não Sabe/Não Responde	---	---	---	---
Não assinala	---	9.1	4.5	5.4

Impacto das orientações da ANQ

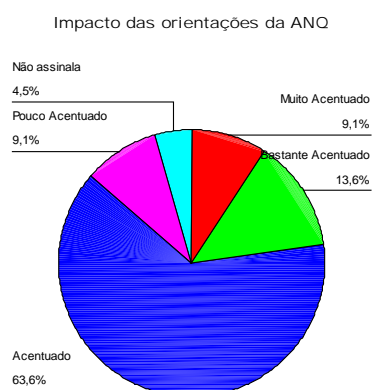


Alentejo e Algarve

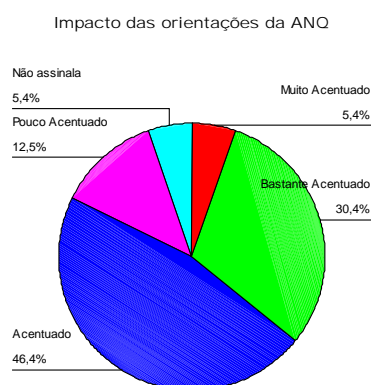
Impacto das orientações da ANQ



Centro



**Lisboa**



**Norte**

Relativamente ao **impacto das orientações** transmitidas pela ANQ, I.P., averiguamos que as orientações tiveram um impacto bastante relevante, sendo que em todas as regiões a maioria das respostas encontra-se no “*Acentuado*”, “*Bastante Acentuado*”, e “*Muito Acentuado*”. Contudo, é a resposta “*Acentuado*” que tem maiores percentagens de resposta, em todas as regiões, com percentagens que rondam os 33% e os 64%, com a região do Alentejo e Algarve com 33.3%, a região do Centro com 54.5%, a região de Lisboa com 63.6%, e a região do Norte com 46.4% de respostas. Contudo, as regiões do Alentejo e Algarve, de Lisboa e do Norte apresentam-nos valores percentuais que mostram que o impacto das orientações foi “*Pouco Acentuado*”, embora com valores bastante mais baixos que os anteriores mencionados.

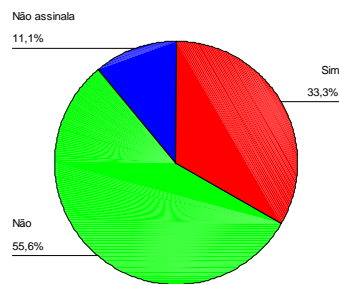
Para finalizar esta análise ao questionário no que respeita à tipologia de Centros do IEFP de Gestão Participada, vejamos agora as diferenças entre regiões relativamente à participação, ou não, dos Centros na Modalidade de Acção de Acompanhamento “Encontro de Centros”.

### Questão 3.1.

#### Modalidade de Acção de Acompanhamento – Encontro de Centros (%)

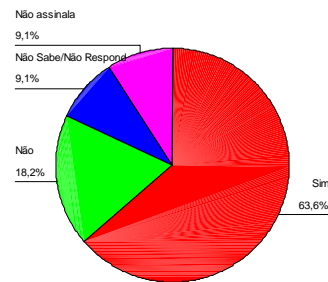
	Alentejo e Algarve	Centro	Lisboa	Norte
<b>Sim</b>	33.3	<b>63.6</b>	<b>45.5</b>	<b>44.6</b>
<b>Não</b>	<b>55.6</b>	18.2	22.7	25
<b>Não Sabe/Não Responde</b>	---	9.1	13.6	10.7
<b>Não assinala</b>	11.1	9.1	18.2	19.6

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



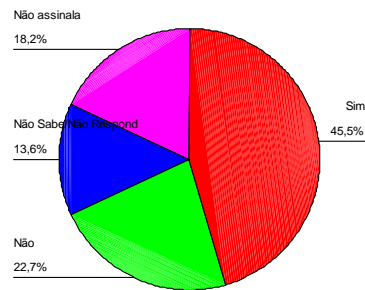
### Alentejo e Algarve

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



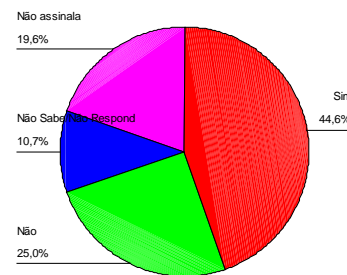
### Centro

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



### Lisboa

Modalidade de Acção - Encontro de Centros



### Norte

Relativamente à Questão 3.1. – que procura saber qual(ais) a(s) modalidade(s) de Acções de Acompanhamento em que o Centro participou durante o ano de 2008 – apenas se pretendia saber se os Centros Novas Oportunidades teriam, ou não, participado na Acção “Encontro de Centros”. Assim, e ao examinarmos a tabela supra, vemos que grande parte dos Centros participou nesta modalidade de Acção de Acompanhamento, com 63.6% de respostas “*Sim*” para a região do Centro, 45.5% para a região de Lisboa, e 44.6% para a região do Norte. Apenas a região do Alentejo e Algarve apresenta uma grande maioria de Centros que não participou nesta modalidade de Acção de Acompanhamento em 2008, com uma percentagem bastante significativa de 55.6% de respostas. Importa ainda referir que existem ainda respostas, para todas as regiões, que apontam para o “*Não Sabe/Não Responde*” e para o facto de não terem assinalado qualquer opção nesta questão.

**ANEXO 4 – Cruzamento de Dados entre as Tipologias “Escolas Públicas”  
e “Centros do IEFP”**

**Número de Centros que responderam ao questionário**

		<b>Alentejo e Algarve</b>	<b>Centro</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Norte</b>
<b>Nº de Centros</b>	Escolas	31	26	24	48
	IEFP – CGD	6	2	4	4
	IEFP – CGP	---	5	9	9

Considerando as tipologias “Escolas Públicas”, “Centros IEFP de Gestão Directa” e “Centros IEFP de Gestão Participada”, pretende-se agora fazer uma breve comparação dos resultados obtidos para estas três tipologias, tendo em conta também a região onde cada Centro Novas Oportunidades se encontra.

Um dos aspectos que se torna fundamental termos em consideração nesta comparação é o número de Centros de cada tipologia que respondeu ao questionário (ver tabela supra). Assim, é essencial que os valores percentuais apresentados em tabela não sejam vistos como valores equitativamente comparáveis entre todas as tipologias.

Vejamos então quais foram as semelhanças e diferenças entre as opiniões dos Centros Novas Oportunidades de cada tipologia.



**Questão 2.1.**  
**Pertinência das orientações transmitidas (%)**

		Muito Pertinentes	Bastante Pertinentes	Pertinentes	Pouco Pertinentes	Nada Pertinentes	Não Sabe/Não Responde	Não assinala
<b>Escolas</b>	Alentejo e Algarve	3.2	45.2	<b>48.4</b>	---	---	---	---
	Centro	3.8	<b>57.7</b>	38.5	---	---	---	---
	Lisboa	12.5	29.2	<b>58.3</b>	---	---	---	---
	Norte	20.8	<b>45.8</b>	33.3	---	---	---	---
<b>IEFP – CGD</b>	Alentejo e Algarve	---	33.3	<b>66.7</b>	---	---	---	---
	Centro	---	---	<b>100</b>	---	---	---	---
	Lisboa	---	25	<b>75</b>	---	---	---	---
	Norte	---	<b>75</b>	25	---	---	---	---
<b>IEFP – CGP</b>	Alentejo e Algarve	---	---	---	---	---	---	---
	Centro	---	20	<b>80</b>	---	---	---	---
	Lisboa	11.1	<b>55.6</b>	33.3	---	---	---	---
	Norte	---	<b>55.6</b>	44.4	---	---	---	---

Relativamente a esta **Questão 2.1.** – que pretende saber que pertinência as equipas técnico-pedagógicas dos Centros Novas Oportunidades dão às orientações que foram transmitidas pela ANQ, I.P. durante o ano de 2008 – verificam-se opiniões algo diferentes. Vemos que as Escolas Públicas, entre as suas regiões, mostram opiniões “divididas”, embora ambas positivas, já que temos a região do Alentejo e Algarve e a região de Lisboa a apresentar a resposta “*Pertinentes*” com maior valor percentual, e as regiões do Centro e Norte a considerar a resposta “*Bastante Pertinentes*”. Depois, ao olharmos para a opinião dos Centros do IEFP, vemos que existe uma diferença entre os Centros de Gestão Directa e os Centros de Gestão Participada<sup>39</sup>. Para a primeira tipologia vemos que a maioria das regiões aponta para a resposta “*Pertinentes*”, com elevado valor percentual, enquanto os Centros de Gestão Participada encontram-se mais inclinados para considerarem as orientações de 2008 como “*Bastante Pertinentes*”. Em resumo, verificamos que qualquer uma das tipologias aqui apresentadas mostram uma opinião bastante positiva relativamente às orientações que foram sendo transmitidas ao longo de 2008 pela ANQ, I.P., diferindo apenas no grau de pertinência que dão a essas orientações.

---

<sup>39</sup> De notar que para os Centros do IEFP de Gestão Participada não existem questionários respondidos relativamente à região do Alentejo e Algarve.

**Questão 2.1.1.**

**As três orientações mais importantes transmitidas (Maiores % de respostas)**

		<b>1ª Orientação</b>	<b>2ª Orientação</b>	<b>3ª Orientação</b>
<b>Escolas</b>	Alentejo e Algarve	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(38.7%)</b>	3. Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos <b>(19.4%)</b>	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(16.1%)</b>
	Centro	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(30.8%)</b>	13. Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos <b>(19.2%)</b>	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(15.4%)</b> ; E 13. Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos <b>(15.4%)</b>
	Lisboa	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(30.8%)</b>	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(30.8%)</b>	19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos <b>(25%)</b>
	Norte	1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(30.8%)</b>	3. Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos <b>(18.8%)</b>	19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos <b>(25%)</b>

<b>IEFP – CGD</b>	Alentejo e Algarve	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(33.3%)</b></p> <p>3. Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos <b>(33.3%)</b></p>	<p>18. Conclusão do nível secundário ao abrigo do Decreto-Lei n.º 357/2007: emissão de diplomas e certificados nas escolas públicas (33.3%)</p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(16.7%)</b></p> <p>5. Transferências – Orientações e Minuta <b>(16.7%)</b></p> <p>12. Orientações – Processo RVCC <b>(16.7%)</b></p> <p>14. Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático <b>(16.7%)</b></p> <p>19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos <b>(16.7%)</b></p> <p>21. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008 <b>(16.7%)</b></p>
	Centro	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(50%)</b></p> <p>2. Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO <b>(50%)</b></p>	<p>9. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Março de 2008 <b>(50%)</b></p> <p>21. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008 <b>(50%)</b></p>	<p>14. Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático <b>(50%)</b></p> <p>19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos <b>(50%)</b></p>

Lisboa	<p>2. Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO <b>(25%)</b></p> <p>15. Guia de Acesso ao Secundário: Educação e Formação <b>(25%)</b></p> <p>17. SIGO – Informações úteis para os Centros Novas Oportunidades <b>(25%)</b></p> <p>21. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008 <b>(25%)</b></p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(25%)</b></p> <p>2. Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO <b>(25%)</b></p> <p>10. Procedimentos: Orientações para o registo de processos anteriores a 2007 no SIGO <b>(25%)</b></p> <p>14. Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático <b>(25%)</b></p>	<p>5. Transferências – Orientações e Minuta <b>(50%)</b></p>
Norte	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(25%)</b></p> <p>2. Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO <b>(25%)</b></p> <p>9. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Março de 2008 <b>(25%)</b></p> <p>20. Ofício Circular n.º 615/GD/2008 - Prosseguimento de estudos em caso de certificação através de processo RVCC, Curso EFA, Decreto-Lei n.º 357/2007 e Formações Modulares <b>(25%)</b></p>	<p>5. Transferências – Orientações e Minuta <b>(25%)</b></p> <p>12. Orientações – Processo RVCC <b>(25%)</b></p> <p>14. Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático <b>(25%)</b></p> <p>23. Itinerâncias – RVCC Profissional <b>(25%)</b></p>	<p>5. Transferências – Orientações e Minuta <b>(25%)</b></p> <p>10. Procedimentos: Orientações para o registo de processos anteriores a 2007 no SIGO <b>(25%)</b></p> <p>12. Orientações – Processo RVCC <b>(25%)</b></p> <p>19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos <b>(25%)</b></p>

<b>IEFP – CGP</b>	Alentejo e Algarve	-----	-----	-----
	Centro	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(20%)</b></p> <p>3. Orientações sobre a operacionalização do Sistema de Créditos <b>(20%)</b></p> <p>12. Orientações – Processo RVCC <b>(20%)</b></p> <p>14. Instrumentos de avaliação para a operacionalização de processos RVCC Profissionais – Aplicativo Informático <b>(20%)</b></p> <p>21. Envio de Documento "Informações e Orientações emitidas para a rede de Centros Novas Oportunidades – Março de 2007 a Setembro de 2008 <b>(20%)</b></p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(20%)</b></p> <p>5. Transferências – Orientações e Minuta <b>(20%)</b></p> <p>12. Orientações – Processo RVCC <b>(20%)</b></p> <p>23. Itinerâncias – RVCC Profissional <b>(20%)</b></p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(20%)</b></p> <p>2. Novas funcionalidades e desenvolvimentos no registo e administração dos processos de RVCC no SIGO <b>(20%)</b></p> <p>13. Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos <b>(20%)</b></p> <p>15. Guia de Acesso ao Secundário: Educação e Formação <b>(20%)</b></p>
	Lisboa	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(44.4%)</b></p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(22.2%)</b></p> <p>13. Formação ANQ/IOP – 2.ª fase – orientações para a fase de implementação da Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico/Triagem e Encaminhamento de adultos <b>(22.2%)</b></p>	<p>20. Ofício Circular n.º 615/GD/2008 - Prosseguimento de estudos em caso de certificação através de processo RVCC, Curso EFA, Decreto-Lei n.º 357/2007 e Formações Modulares <b>(77.8%)</b></p>
	Norte	<p>5. Transferências – Orientações e Minuta <b>(44.4%)</b></p>	<p>1. Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades <b>(55.6%)</b></p>	<p>19. Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos <b>(22.2%)</b></p>

Na continuação da Questão 2.1., surge-nos a **Questão 2.1.1**, que tem o intuito de tentar perceber quais foram as orientações transmitidas pela ANQ, I.P. que as equipas dos Centros consideraram como sendo as três mais importantes durante o ano 2008. Ao observarmos a tabela correspondente (em cima), verificamos as opiniões dos Centros Novas Oportunidades são bastante variadas e longe de serem consensuais. No entanto, podemos retirar alguns aspectos que valem a pena comparar.

Examinando a coluna referente à **1ª orientação** (ou seja, aquela que os Centros Novas Oportunidades consideraram como sendo a orientação mais importante de 2008), vemos que existe uma orientação que apresenta grande destaque, em todas as tipologias e respectivas regiões, que é a orientação “*Orientações sobre as etapas de Diagnóstico, Triagem e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*”. As Escolas Públicas, em todas as regiões, são unânimes ao considerar esta orientação como sendo a mais importante e, embora os Centros do IEFP (sejam de Gestão Directa ou Gestão Participada) apresentem uma maior discordância de opiniões, existe sempre uma percentagem de respostas relevante relativamente a esta orientação, estando assim entre as respostas com maior valor percentual.

Por outro lado, ao olhar para a coluna referente à **2ª orientação** mais importante, verificamos que as opiniões para cada tipologia já apresentam bastantes diferenças. Enquanto as Escolas Públicas continuam a mostrar uma opinião mais uniforme, embora diferente para cada região, os Centros do IEFP continuam a mostrar dissonância para cada uma das suas regiões, já que apresentam várias orientações com o mesmo valor percentual. E ao olharmos para as escolhas das orientações, para cada região de cada tipologia, notamos que não existe uma orientação que apresente maior destaque, o que torna difícil nomear uma orientação que tome o segundo lugar nas orientações mais importantes de 2008.

Finalmente, relativamente à coluna referente à **3ª orientação** mais importante, observamos que a situação se repete à anterior, apesar de existirem mais semelhanças na opinião dos Centros de cada uma das regiões, para cada tipologia. Embora continuem a existir várias orientações com o mesmo valor percentual, vemos que há orientações que tomam algum destaque, já que aparecem em várias regiões de cada tipologia. Estas orientações são a “*Transferências – Orientações e Minuta*” – com mais destaque para os Centros de IEFP de Gestão Directa – e a “*Novas Orientações e procedimentos sobre os pedidos de autorização de transferência e desbloqueio de encaminhamentos*” – com maior destaque para as Escolas Públicas e para algumas regiões dos Centros IEFP.

Torna-se evidente que para esta Questão 2.1.1. é bastante difícil conseguir reunir dados que nos permitam dizer com precisão quais foram verdadeiramente as orientações que os Centros Novas Oportunidades consideraram como sendo as três mais importantes de 2008, já que parece haver uma divergência muito grande entre a opinião de cada centro, para cada uma das regiões (com alguma excepção da tipologia Escolas Públicas).

Vejamos agora quais foram as semelhanças e diferenças relativamente às mudanças que essas orientações transmitidas pela ANQ, I.P. provocaram na actividade do Centro Novas Oportunidades.

### Questão 2.2.

#### Orientações provocaram mudanças na actividade do Centro

		Sim, totalmente	Sim, em parte	Não, de modo nenhum	Não Sabe/Não Responde	Não assinala
Escolas	Alentejo e Algarve	12.9	<b>87.1</b>	---	---	---
	Centro	7.7	<b>88.5</b>	---	---	3.8
	Lisboa	33.3	<b>50</b>	4.2	12.5	---
	Norte	12.5	<b>87.5</b>	---	---	---
IEFP – CGD	Alentejo e Algarve	---	<b>100</b>	---	---	---
	Centro	---	<b>100</b>	---	---	---
	Lisboa	25	<b>75</b>	---	---	---
	Norte	---	<b>100</b>	---	---	---
IEFP – CGP	Alentejo e Algarve	-----	-----	-----	-----	-----
	Centro	---	<b>100</b>	---	---	---
	Lisboa	11.1	<b>88.9</b>	---	---	---
	Norte	22.2	<b>77.8</b>	---	---	---

Em relação a esta Questão 2.2., verificamos que não existem grandes dúvidas quanto à opinião dos Centros de cada tipologia independentemente da região onde o Centro se encontra, uma vez que todas apontam um elevado valor percentual para a resposta “*Sim, em parte*”. No entanto, são os Centros do IEFP de Gestão Directa que mais opiniões reúnem neste sentido já que apresenta três regiões com um valor percentual de 100%. Importa ainda referir ainda algumas pequenas diferenças. Enquanto para as Escolas Públicas existe sempre uma percentagem de respostas que aponta para uma mudança total na actividade do Centro (“*Sim, totalmente*”), para os Centros IEFP não acontece o mesmo, sendo que para os de Gestão Directa apenas a região de Lisboa



considera essa resposta, e para os de Gestão Participada, somente as regiões de Lisboa e do Norte apresentam respostas nesse sentido.

Em resumo, podemos dizer que as mudanças que as orientações provocaram na actividade do centro foram semelhantes para todas as tipologias, quer tenham sido apenas em parte da actividade do Centro, quer tenha sido na totalidade.

Torna-se importante saber, agora, qual foi de facto o impacto que essas orientações tiveram na actividade do Centro, tendo em conta as semelhanças e diferenças para cada tipologia. Vejamos a tabela seguinte.

**Questão 2.3.**  
**Variável “Impacto das orientações da ANQ”**

		Muito Acentuado	Bastante Acentuado	Acentuado	Pouco Acentuado	Nada Acentuado	Não Sabe/Não Responde	Não assinala
<b>Escolas</b>	Alentejo e Algarve	6.5	16.1	<b>51.6</b>	16.1	3.2	3.2	3.2
	Centro	3.8	30.8	<b>57.7</b>	3.8	---	---	3.8
	Lisboa	4.2	25	<b>50</b>	4.2	---	---	16.7
	Norte	6.3	18.8	<b>66.7</b>	8.3	---	---	---
<b>IEFP – CGD</b>	Alentejo e Algarve	---	---	<b>83.3</b>	16.7	---	---	---
	Centro	---	---	<b>100</b>	---	---	---	---
	Lisboa	25	---	<b>50</b>	25	---	---	---
	Norte	---	25	<b>75</b>	---	---	---	---
<b>IEFP – CGP</b>	Alentejo e Algarve	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Centro	---	<b>40</b>	<b>40</b>	20	---	---	---
	Lisboa	---	22.2	<b>55.6</b>	22.2	---	---	---
	Norte	---	22.2	<b>66.7</b>	11.1	---	---	---

Relativamente ao **impacto das orientações** transmitidas pela ANQ, I.P., averiguamos mais uma vez uma opinião bastante equitativa entre todas as tipologias e suas regiões no que diz respeito aos valores percentuais mais elevados, já que todos eles apontam para um impacto “*Acentuado*” na actividade do Centro. No entanto, também verificamos algumas divergências de opiniões relativamente a outras respostas dadas nesta questão. Enquanto todas as regiões pertencentes à tipologia Escolas Públicas apresentam algumas respostas de um impacto “*Muito Acentuado*”, apenas a região de Lisboa pertencente aos Centros IEFP de Gestão Directa mostra algumas respostas neste sentido; quanto à resposta “*Bastante Acentuado*”, o mesmo ocorre, com a excepção de que há mais Centros do IEFP (principalmente de Gestão Participada) a apresentarem algum valor percentual para esta resposta.

Finalmente, importa referir que – com a excepção das regiões do Centro e do Norte da tipologia do Centros do IEFP de Gestão Directa – todas as outras tipologias apresentam alguma percentagem de respostas que apontam para um impacto “*Pouco Acentuado*”.

Para finalizar esta análise ao questionário, vejamos agora as diferenças relativamente à participação, ou não, dos Centros de cada tipologia na Modalidade de Acção de Acompanhamento “Encontro de Centros”.

### Questão 3.1.

#### Modalidade de Acção de Acompanhamento – Encontro de Centros (%)

		Sim	Não	Não Sabe/Não Responde	Não assinala
<b>Escolas</b>	Alentejo e Algarve	<b>45.2</b>	25.8	6.5	22.6
	Centro	<b>42.3</b>	30.8	11.5	15.4
	Lisboa	<b>58.3</b>	4.2	12.5	25
	Norte	<b>37.5</b>	8.3	10.4	<b>43.8</b>
<b>IEFP – CGD</b>	Alentejo e Algarve	<b>66.7</b>	33.3	---	---
	Centro	<b>50</b>	<b>50</b>	---	---
	Lisboa	<b>75</b>	25	---	---
	Norte	<b>50</b>	<b>50</b>	---	---
<b>IEFP – CGP</b>	Alentejo e Algarve	-----	-----	-----	-----
	Centro	20	<b>60</b>	---	---
	Lisboa	<b>55.6</b>	33.3	---	11.1
	Norte	<b>44.4</b>	44.1	---	11.1

Relativamente à última Questão 3.1. – que procura saber qual(ais) a(s) modalidade(s) de Acções de Acompanhamento em que o Centro participou durante o ano de 2008 – apenas se pretendia saber se os Centros Novas Oportunidades teriam, ou não, participado na Acção “Encontro de Centros”. Assim, e ao examinarmos a tabela acima, verificamos que a grande maioria dos Centros de cada tipologia afirma ter participado nesta modalidade de Acção de Acompanhamento, à excepção dos Centros da região do Norte da tipologia de Centros IEFP de Gestão Participada, onde a maioria dos Centros diz não ter participado em “Encontro de Centros”. De notar que para os Centros do IEFP de Gestão directa, existe uma maior distribuição de respostas, já que as regiões do Centro e do Norte apresentam a mesma percentagem de respostas no “*Sim*” e no “*Não*” (50%). Por fim, é fundamental referir que apenas as Escolas Públicas apresentam um elevado valor percentual na resposta “*Não Sabe/Não Responde*”, e no facto de muitos Centros não terem assinalado qualquer resposta para esta questão.

# **Acompanhamento aos Centros Novas Oportunidades**

**Ano 2007/2008**

**Coordenadora do Departamento de Coordenação e Gestão dos Centros  
Novas Oportunidades (DCNO)**

Maria do Carmo Gomes

**Elementos da Equipa:**

## O que se pretende:

### Enquadramento:

A análise *SWOT*, tendo a sua origem no meio empresarial, tem-se vindo a constituir como um importante instrumento de diagnóstico estratégico em vários domínios de intervenção

Neste sentido, o exercício que se propõe tem o duplo objectivo de, por um lado, contribuir para que o CNO faça uma reflexão aprofundada (e participada) sobre a sua actuação, organização e intervenção local, permitindo identificar factores críticos para o seu desempenho e, por outro, com base nesse mesmo diagnóstico, contribuir para um acompanhamento mais eficaz da actividade dos CNO por parte da Agência Nacional para a Qualificação e para a melhoria permanente da qualidade do serviço prestado.

### Objectivos:

Realização de um diagnóstico da situação actual através da identificação de factores endógenos (forças e fraquezas inerentes ou sob o controlo do próprio CNO) e exógenos (ameaças e oportunidades relacionadas com o meio envolvente, as quais podem incluir questões ligadas à conjuntura económica, tendências demográficas, ou imposições legais, etc.) estruturados na matriz apresentada em baixo;

Factores Endógenos →	<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
Factores Exógenos →	<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>

## Como Implementar:

### Participantes:

- Equipa técnico-pedagógica do CNO;
- Os participantes deverão ter um conhecimento aprofundado do CNO e da sua envolvente;

### Etapas/Procedimentos:

- Sessão(ões) de *brainstorming* mais ou menos orientadas;
- Identificação de um conjunto de elementos para cada quadrante da matriz:
  - Forças e Fraquezas (factores endógenos)
  - Ameaças e Oportunidades (factores exógenos)

### Produto:

Matriz *SWOT* passível de se constituir como um mapa de leitura da realidade (situação actual enquadrada nas diferentes dinâmicas de mudança);

### Sugestões:

De modo a facilitar o exercício, as sessões de *brainstorming* poderão ter como referência alguns factores (endógenos e exógenos) relevantes para a actividade dos CNO.

Assim, no caso desta análise *SWOT*, o que se pretende é o preenchimento de duas matrizes distintas, uma relativa às questões de **organização do CNO**, onde poderão constar as questões dos recursos humanos, recursos materiais, organização técnico-pedagógica, redes e parcerias, entre outras. Na segunda matriz pretende-se abordar alguns factores inerentes aos **processos de RVCC**, como por exemplo, os eixos do reconhecimento, da validação e da certificação.

Relativamente aos **factores exógenos** poderão considerar-se os factores económicos, demográficos, tecnológicos, sociais, culturais, políticos e institucionais, entre outros, que deverão ser igualmente contemplados nas duas matrizes em questão.

**Análise SWOT** (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*)

Centro Novas Oportunidades XXXXXX

Elementos intervenientes no Exercício de Diagnóstico (Nome/Função):

XXXXXX

XXXXXX

XXXXXX

XXXXXX

---

Data de realização: 27 de Fevereiro de 2008

Duração do exercício: 4 horas



**SWOT1 – Organização do Centro Novas Oportunidades**

<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>

*SWOT 2* – Processos de RVCC

<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>

## Tabela de Resultados – Análises SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*)

**Ano 2008**

Análise SWOT	Tipo de Entidade <sup>1</sup>	Mês em que a realizaram <sup>2</sup>	Tempo de duração do exercício (horas) <sup>3</sup>	Elementos da equipa que participaram no exercício <sup>4</sup>		
				Coordenador / Director	Profissionais RVC/ Técnicos RVC	Formadores
1	Escola de Bombeiros	Fevereiro	4	-	3	3
2	Direcção Regional de Qualificação Profissional	Janeiro	2	1	3	5
3	Escola Secundária com 3º ciclo	Março	3	1	4	8
4	Centro de Formação Profissional	Fevereiro	2	1	(todos os elementos)	(todos os elementos)
5	Secretaria-Geral do ME	Fevereiro	2	-	2	6
6	Centro de Reabilitação Profissional	Janeiro	2.30	1	5	9
7	Centro de Formação Profissional	Fevereiro	2	2	3	-
8	Escola Secundária com 3º ciclo	Fevereiro	3.30	-	5	5
9	Centro de Formação Profissional	Fevereiro	3	2	6	10
10	Centro de Formação Profissional	Março	0.40	1	8	-
11	Instituto Superior de Línguas e Administração	Fevereiro	1	1	5	5

<sup>1</sup> Existem 4 Centros Novas Oportunidades que não apresentam dados.

<sup>2</sup> Existem 6 Centros Novas Oportunidades que não apresentam dados.

<sup>3</sup> Existem 8 Centros Novas Oportunidades que não apresentam dados.

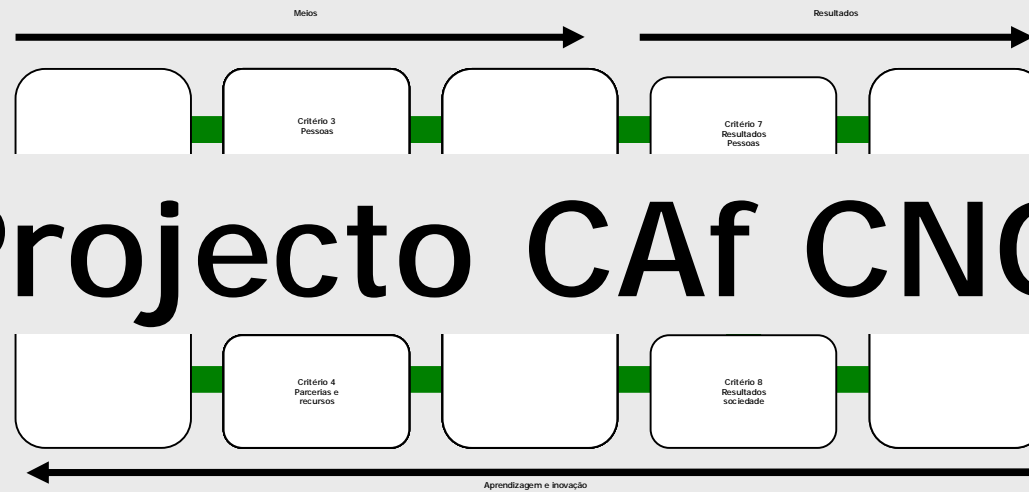
<sup>4</sup> Existem 5 Centros Novas Oportunidades que não apresentam dados. Um (1) dos centros não apresenta números concretos relativamente ao número de elementos e sua função

12	Escola Secundária	Fevereiro	4	2	3	5
13	Centro de Formação Profissional	Fevereiro	2	1	8	-
14	Agrupamento de Escolas	Fevereiro	2.45	1	3	3
15	Escola Secundária	Fevereiro	1	1	5	5
16	Centro de Formação Profissional	Fevereiro	4	2	4	3
17	Escola Secundária	Março	3	3	4	1
18	Escola Secundária	Março	3	3	4	1
19	Escola Secundária	Fevereiro	2	2	1	3
20	Fundação da Juventude	Fevereiro	4	1	5	-
21	Agrupamento de Escolas	Fevereiro	(sem dados)	1	3	-
22	Agrupamento de Escolas	Fevereiro	2	2	2	-
23	Agrupamento de Escolas	Fevereiro	2.30	2	3	4
24	Centro de Reabilitação Profissional	Março	2	1	5	-
25	Centro de Formação Profissional IEFPP	Fevereiro	2	2	6	3
26	Escola Secundária	Fevereiro	1	1	3	8
27	Centro de Reabilitação Profissional	Março	2	1	5	-
28	Escola Secundária	Fevereiro	4	2	3	5
29	Centro de Formação Profissional	Fevereiro	0.45	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)
30	Escola básica 2, 3 ciclos	Fevereiro	3	2	3	-
31	Associação	Janeiro	(sem dados)	1	2	4
32	Escola Secundária	Fevereiro	5	1	4	3

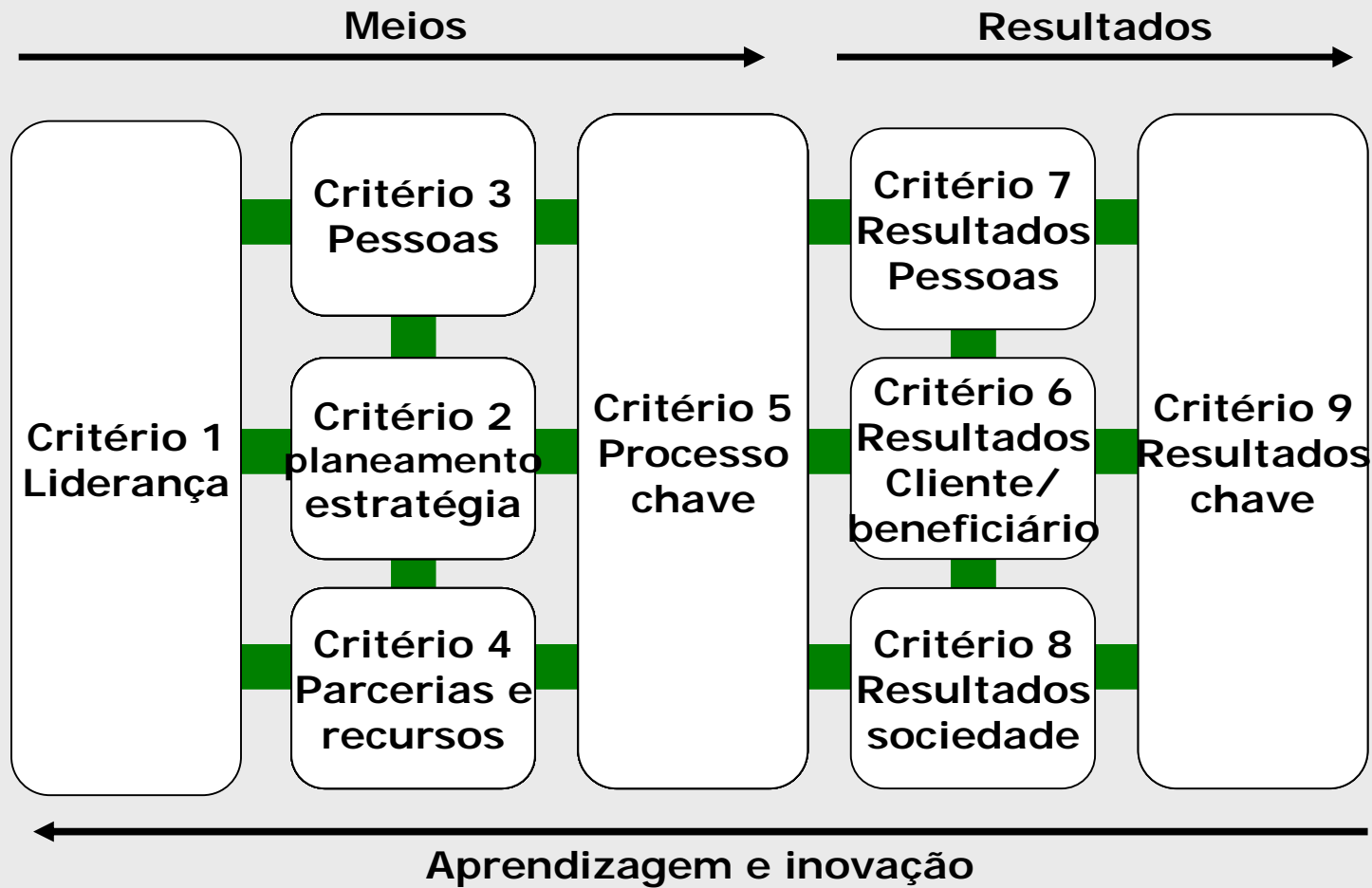
33	Agrupamento de Escolas	Fevereiro	3	-	5	-
34	Centro Social	Fevereiro	8	1	3	2
35	Escola Secundária	(sem dados)	(sem dados)	3	-	-
36	Centro de Formação Profissional	Março	1	1	5	-
37	Escola Secundária	(sem dados)	(sem dados)	1	3	-
38	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)
39	Formação Profissional e Gestão Empresarial	Fevereiro	(sem dados)	1	1	-
40	Centro de Formação Profissional	Fevereiro	2	1	1	2
41	Centro de Formação Profissional	Fevereiro	1.30	2	3	8
42	Centro de Emprego e Formação Profissional	Fevereiro	2	1	2	2
43	Ensino Profissional	Fevereiro	2.30	2	4	7
44	Escola Secundária	Fevereiro	5	1	5	11
45	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)
46	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)
47	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)	(sem dados)
48	Fundação da Juventude	Fevereiro	4	1	5	-
49	Escola Secundária	Março	2	1	3	-
50	Centro de Emprego e Formação Profissional	Fevereiro	2	1	2	2
<b>TOTAL</b>	----	----	----	<b>59</b>	<b>162</b>	<b>133</b>



# Auto-avaliação



# O modelo CAf





# Critério 1 Liderança

## Sub-critério 1.1 Orienta a organização Desenvolvendo a visão, missão e valores

- A gestão de topo define a visão, missão e princípios orientadores
- A gestão de topo transforma a visão e a missão em objectivos estratégicos e em objectivos e acções operacionais
- A gestão de topo comunica a visão, missão e princípios orientadores aos colaboradores
- Sugestão CNO

## Sub-critério 1.2 Desenvolve e implementa um Sistema de gestão da organização, do desempenho e da mudança

- A gestão de topo promove a criação de estruturas organizacionais em conformidade com a estratégia e o planeamento, as necessidades e expectativas das partes interessadas
- Desenvolve e acorda objectivos e metas mensuráveis para todas as funções do Centro
- Usa um sistema de informação para a gestão
- Implementam um sistema de gestão da qualidade para o futuro (CAF, EFQM, ISO, etc.)
- Sugestão CNO

## Sub-critério 1.3 Motiva e apoia as pessoas da organização e serve de modelo

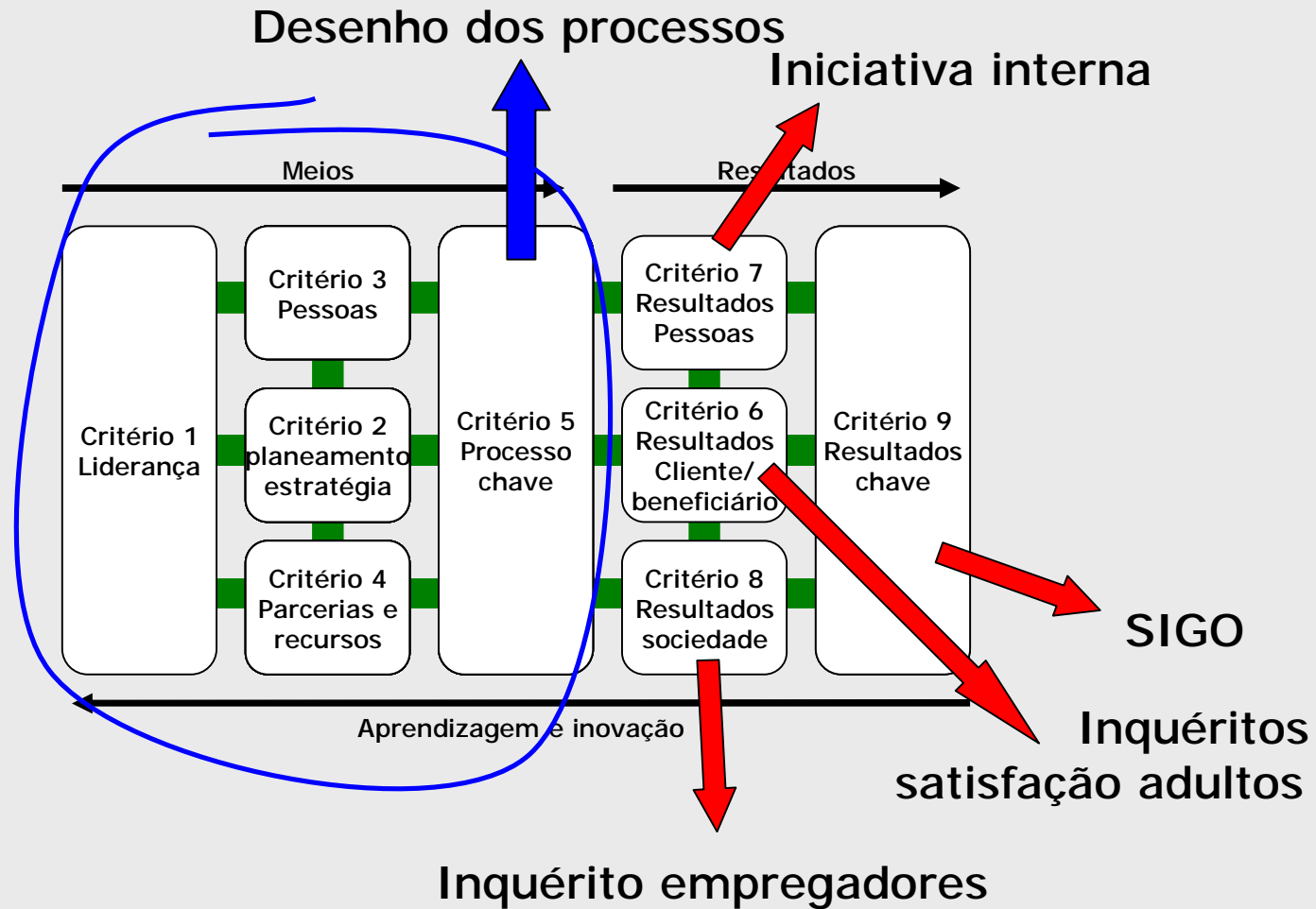
- Estimula a iniciativa das pessoas, capacidade das pessoas e as atitudes pró-activas
- Reconhece e premeia os esforços da equipa
- Partilha regularmente toda a informação relevante com os colaboradores
- Delega poderes e responsabilidades
- Sugestão CNO

## Sub-critério 1.3 Gere as relações com o exterior (ex. nível político, administração central, administração regional)

- Mantém contactos regulares e pró-activos com o exterior
- Promove a divulgação pública e o reconhecimento do Centro
- Desenvolve redes de trabalho com as partes interessadas relevantes
- Sugestão CNO

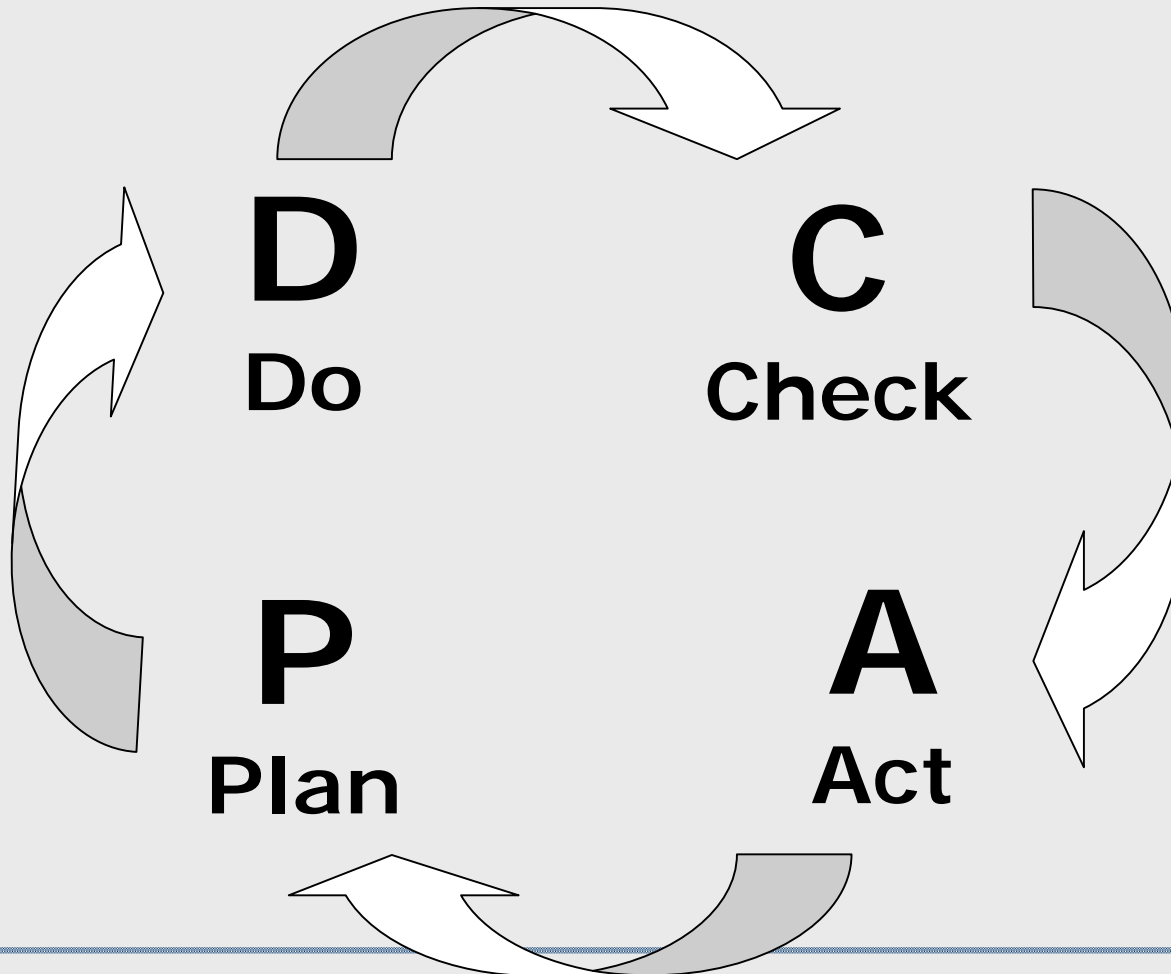
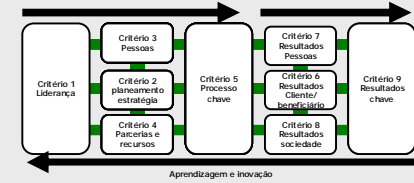


Reflexão  
interna +  
Recolha  
elementos  
para  
avaliação  
da INO





# Escala pontuação





# Escala pontuação

## Critérios de meios

0 – Ausência de evidências

1 – Iniciativa planeada **Plan**

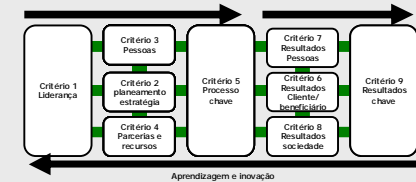
2 – Iniciativa planeada e implementada **Do**

3 – Iniciativa planeada, implementada e avaliada **Check**

4 – Iniciativa planeada, implementada, avaliada e revista **Act**

5 – Iniciativa planeada, implementada, avaliada, revista e integrada

**PDCA**









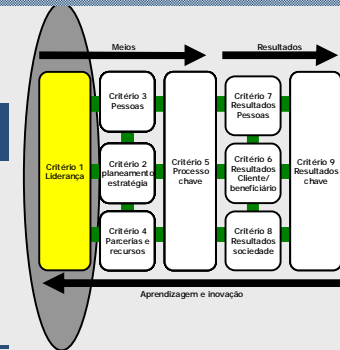
## 1. LIDERANÇA

### 1.3 MOTIVA E APOIA AS PESSOAS DA ORGANIZAÇÃO E SERVE DE MODELO

- Estimula a iniciativa das pessoas, capacidade das pessoas e as atitudes pró-activas
- Reconhece e premeia os esforços da equipa
- Partilha regularmente toda a informação relevante com os colaboradores
- Delega poderes e responsabilidades
- Sugestão CNO

### 1.4 GERE AS RELAÇÕES COM O EXTERIOR (ex. NÍVEL POLÍTICO, ADMINISTRAÇÃO CENTRAL, ADMINISTRAÇÃO REGIONAL)

- Mantém contactos regulares e pró-activos com o exterior
- Promove a divulgação pública e o reconhecimento do Centro
- Desenvolve redes de trabalho com as partes interessadas relevantes
- Sugestão CNO



## 2. PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA

### 2.1 OBTÉM INFORMAÇÃO RELACIONADA COM AS NECESSIDADES PRESENTES E FUTURAS DAS PARTES INTERESSADAS

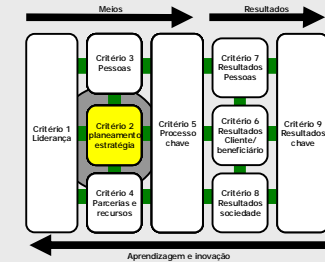
- Recolhe sistematicamente informação sobre variáveis relevantes tais como: alterações sociais, económicas e demográficas
- Recolhe sistematicamente informação sobre as partes interessadas, respectivas necessidades e expectativas
- Analisa de forma sistemática os pontos fortes e fracos internos e as ameaças e oportunidades externas
- Sugestão CNO

### 2.2 DESENVOLVE, REVÊ E ACTUALIZA O PLANEAMENTO E A ESTRATÉGIA TENDO EM CONTA AS NECESSIDADES DAS PARTES INTERESSADAS E OS RECURSOS DISPONÍVEIS

- Realiza reuniões da equipa técnico-pedagógica com coordenador do Centro Novas Oportunidades para este efeito
- Realiza reuniões da equipa técnico-pedagógica do Centro Novas Oportunidades - profissionais de RVC, formadores, administrativos e técnicos de diagnóstico e encaminhamento
- Sugestão CNO

### 2.3 IMPLEMENTA O PLANEAMENTO E A ESTRATÉGIA EM TODA A ORGANIZAÇÃO

- Implementa o planeamento e a estratégia fixando prioridades, e estabelecendo calendários adequados
- Materializa os objectivos estratégicos e operacionais da organização em planos e actividades relevantes
- Sugestão CNO





### 3 . PESSOAS

#### 3.1 PLANEIA E GERE OS RECURSOS HUMANOS DE FORMA TRANSPARENTE EM SINTONIA COM O PLANEAMENTO E A ESTRATÉGIA

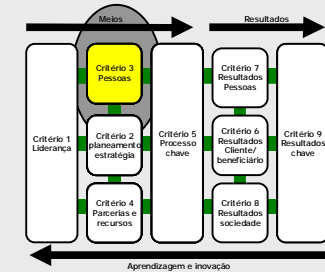
- Cumpre o rácio do número de avaliadores externos requisitados face ao número total de adultos certificados
- Cumpre o rácio do número de elementos para cada função face ao número total de adultos inscritos
- Gere o recrutamento e desenvolvimento das carreiras em sintonia com o planeamento e a estratégia
- Sugestão CNO

#### 3.2 IDENTIFICA, DESENVOLVE E USA AS COMPETÊNCIAS DAS PESSOAS, ARTICULANDO OS OBJECTIVOS INDIVIDUAIS E ORGANIZACIONAIS

- A política de formação do CNO tem em conta as necessidades e expectativas das pessoas
- O CNO promove e organiza formações em temáticas relevantes para a sua actividade
- A formação é partilhada pelas pessoas
- São reconhecidos perfis de competências e há delegação de competências com base nesses perfis
- Determina o nível de desempenho desejável tornado-o atingível e realista para cada pessoa
- Sugestão CNO

#### 3.3 ENVOLVE AS PESSOAS ATRAVÉS DO DIÁLOGO E DA DELEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

- Promove uma cultura de diálogo e de comunicação aberta
- Envolve os colaboradores no desenvolvimento de planos e estratégias e implementação de acções de melhoria
- Envolve os colaboradores na definição de objectivos relacionados com o seu próprio trabalho
- Incentiva o trabalho de equipa
- Sugestão CNO





## 4 . PARCERIAS E RECURSOS

### 4.1 DESENVOLVE E IMPLEMENTA RELAÇÕES DE PARCERIA RELEVANTES

- Estabelece protocolos com entidades certificadoras
- Estabelece protocolos com entidades parceiras para a captação de público para processos de aumento de qualificações
- Estabelece protocolos para o desenvolvimento da actividade em itinerância
- Estabelece protocolos com entidades formadoras
- Monitoriza regularmente as parcerias
- Sugestão CNO

### 4.2 DESENVOLVE E IMPLEMENTA PARCERIAS COM OS ADULTOS

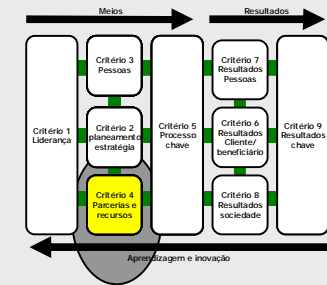
- Ausculta os adultos recolhendo ideias, sugestões e reclamações
- Sugestão CNO

### 4.3 GERE OS RECURSOS FINANCEIROS

... *Análise noutro eixo*

### 4.4 GERE O CONHECIMENTO E A INFORMAÇÃO

- Utilização do SIGO como sistema único de informação e gestão da rede de Centros Novas Oportunidades
- Formaliza e documenta os fluxos de comunicação interna (entre a equipa e os adultos)
- Partilha e promove o intercâmbio de informação com entidades parceiras
- Promove a criação de recursos e de instrumentos formativos e a respectiva partilha
- Sugestão CNO





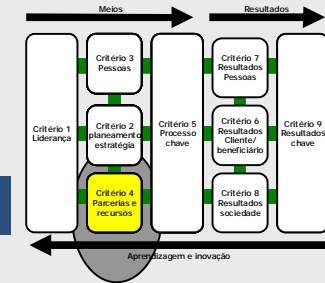
## 4 . PARCERIAS E RECURSOS

### 4.5 GERE OS RECURSOS TECNOLÓGICOS

- Desenvolve uma política integrada de gestão das tecnologias em articulação com os objectivos estratégicos e operacionais da organização
- Procede ao registo e organização da informação utilizando sistematicamente o SIGO
- Sugestão CNO

### 4.6 GERE OS RECURSOS MATERIAIS

- Adequação dos espaços para o acolhimento dos adultos
- Adequação dos espaços para o diagnóstico/triagem
- Adequação dos espaços para sessões de reconhecimento e de trabalho individual
- Adequação de espaços e equipamentos às necessidades da actividade com os adultos
- Adequação dos espaços utilizados em itinerância às diversas dimensões de intervenção
- Sugestão CNO



## 5. PROCESSOS

### 5.1 IDENTIFICA E CONCEBE OS PROCESSOS CHAVE

- Identifica, descreve e documenta os processos chave (fluxograma do processo)
- Define indicadores de processo (padrões de referência para a qualidade constantes na Carta da Qualidade)

### 5.2 IDENTIFICA E CONCEBE OS PROCESSOS DE SUPORTE

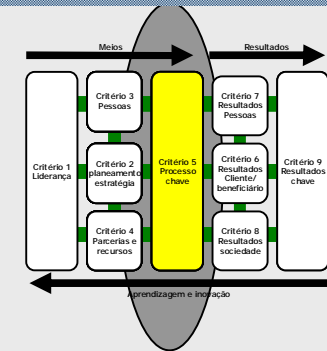
- Identifica, descreve e documenta os processos de suporte (fluxograma do processo)
- Define indicadores de processo (padrões de referência para a qualidade constantes na Carta da Qualidade)

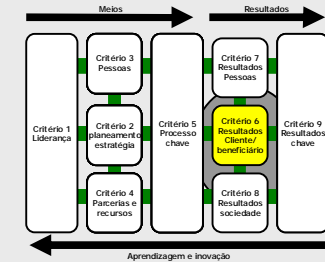
### 5.3 GERE E MELHORA OS PROCESSOS CHAVE

- Designa responsáveis pela gestão dos processos
- Identifica e estabelece prioridade para melhorar os processos
- Comunica qualquer alteração aos processos às partes interessadas

### 5.4 GERE E MELHORA OS PROCESSOS DE SUPORTE

- Designa responsáveis pela gestão dos processos
- Identifica e estabelece prioridade para melhorar os processos
- Comunica qualquer alteração aos processos às partes interessadas





## 6 . RESULTADOS ORIENTADOS PARA O ADULTO

### 6.1 RESULTADOS DE AVALIAÇÕES DOS ADULTOS

- Clareza e adequação da informação prestada
- Eficácia da resposta fornecida ao adulto relativamente à sua possibilidade de qualificação
- Diversidade e abrangência da informação prestada nas sessões
- Sugestão CNO

### 6.2 INDICADORES DAS MEDIDAS ORIENTADAS PARA OS ADULTOS

- Proporção de horário pós-laboral no período de funcionamento do CNO
- Horário obrigatório de funcionamento
- Sugestão CNO



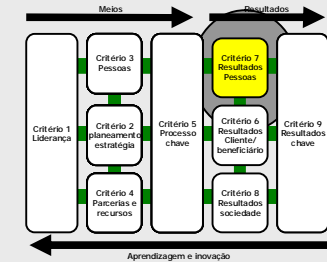
## 7. RESULTADOS RELATIVOS ÀS PESSOAS

### 7.1 RESULTADOS DAS MEDIÇÕES DA SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO DAS PESSOAS

- Resultados relativos à satisfação do desempenho global da organização
- Resultados relativos à satisfação com a gestão e sistemas de gestão
- Resultados relativos à satisfação com as condições de trabalho
- Sugestão CNO

### 7.2 INDICADORES DE RESULTADOS RELATIVOS ÀS PESSOAS

- Indicadores relativos à satisfação (ex. níveis de absentismo ou doença; número de reclamações)
- Indicadores relativos ao desempenho (ex. medidas de produtividade; resultados de avaliações)
- Indicadores relativos ao desenvolvimento de competências (taxas de participação e de sucesso em actividades de formação)
- Indicadores relativos à motivação e envolvimento (ex. taxas de resposta a inquéritos de pessoal, participação em grupos internos de discussão)
- Sugestão CNO





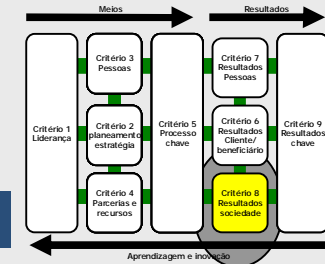
## 8 . IMPACTO NA SOCIEDADE

### 8.1 PERCEPÇÕES DAS PARTES INTERESSADAS RELATIVAMENTE AOS IMPACTOS SOCIAIS

- Percepção relativamente à credibilidade geral do CNO
- Percepção quanto à receptividade e transparência do CNO
- Tendência dos artigos/comentários da imprensa/comunicação social
- Sugestão CNO

### 8.2 INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL ESTABELECIDOS PELA ORGANIZAÇÃO

- Relações com entidades relevantes, grupos e associações representativas
- Indicadores relativos ao desempenho (ex. medidas de produtividade resultantes de avaliações)
- Intercâmbio profícuo de conhecimento e informação com outros CNO
- Sugestão CNO

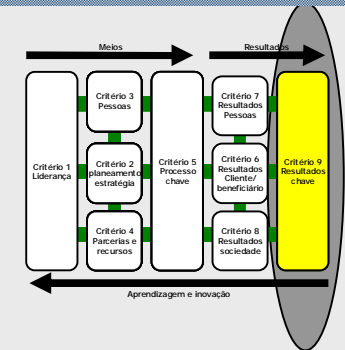




## 9 . RESULTADOS CHAVE DO DESEMPENHO

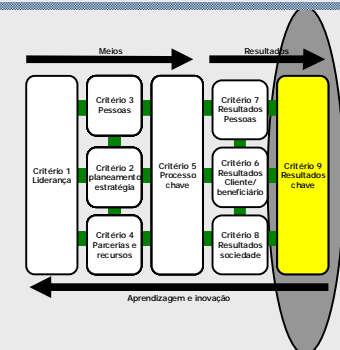
### 9.1 RESULTADOS ADULTOS

- Percentagem de adultos encaminhados
- Percentagem de adultos encaminhados para respostas educativas ou formativas externas ao CNO
- Certificação de competências (básico): percentagem de adultos com certificação total
- Certificação de competências (secundário): percentagem de adultos com certificação total
- Certificação de competências (básico): percentagem de adultos com certificação parcial
- Certificação de competências (secundário): percentagem de adultos com certificação parcial



### 9.2 RESULTADOS CNO

- Intervalo de tempo médio entre a inscrição e o diagnóstico
- Intervalo de tempo médio entre o diagnóstico e o encaminhamento
- Percentagem de sessões individuais de nível básico
- Percentagem de sessões individuais de nível secundário
- Percentagem de adultos que frequenta formação complementar
- Duração média de formação complementar
- Percentagem de transferências



Indicadores	Básico					
	Centr o	Número de Adultos	Concelho (7)	Nuts_III (25)	Nuts_II (4)	Nacion al
9.1-A Percentagem de adultos encami nhados	65%	99/152	65%	59%	55%	54%
9.1-B Percentagem Enc. Ofert. Externas	18%	27/152	18%	20%	17%	13%
9.1-E Percentagem de adultos com cert. Total	100%	56/56	100%	98%	98%	98%
9.1-F Percentagem adultos com cert. Parcial	0%	0/56	0%	2%	2%	2%
9.2-B Intervalo tempo médio Insc-Diag	150.5	152	150.5	85.3	81.5	76.9
9.2-C Intervalo tempo médio entre Diag-Enc	18.3	87	18.3	17.3	18.9	25.6
9.2-D Percentagem de ses ões individuais	26%	184/713	26%	21%	13%	15%
9.2 E Percentagem de certificados com form.compl	89%	50/56	89%	66%	68%	66%
9.2-F Duração média Form. Complementar	22.5	50	22.5	28.3	23.3	20.8
9.2-I Percentagem de transferencias	14%	22/152	14%	5%	5%	7%





## Método - UCP (FEP)

- Desenho do instrumento de auto-avaliação organizacional para os *Centros NO* com base na CAf
- Concepção da formação e acompanhamento dos Centros NO (em *clusters* de 8 a 10 Centros) para a auto-avaliação
- Feedback à auto-avaliação realizada por cada Centro
- Elaboração de Relatório de Meta-avaliação



## Método – Cada cluster de CNO

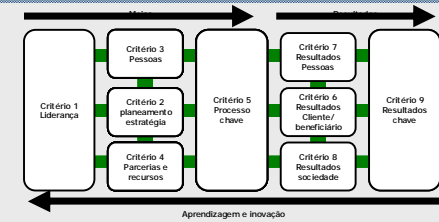
- Ponto de encontro para discussões e partilha de ideias
- CNO trabalham como uma unidade de desenvolvimento do projecto de auto-avaliação
- Cada cluster é acompanhado por um formador de auto-avaliação

## Método – Cada CNO

- Define e nomeia a equipa de auto-avaliação
- Faz formação da ferramenta de auto-avaliação
- Trabalha (decide & partilha) com e no seu *cluster*
- Realiza a auto-avaliação
- Produz o Relatório de auto-avaliação e Plano Acções Melhoria
- Implementa as acções de melhoria



## Produtos



2009

Relatório de auto-avaliação

Plano de acções de melhoria

Cada CNO

2010

Relatório de  
acompanhamento acções de  
melhoria

Cada CNO

