

UNIVERSIDADE DE LISBOA

INSTITUTO DE EDUCAÇÃO



**Técnico de Diagnóstico e Encaminhamento:
a importância da aprendizagem em contexto de trabalho**

Rute Alexandra Machado Rosa Flores

Trabalho de Projeto

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

Área de Especialização em Formação de Adultos
Educação e Formação de Jovens e Adultos Pouco Escolarizados

2013

UNIVERSIDADE DE LISBOA

Instituto de Educação



**Técnico de Diagnóstico e Encaminhamento:
a importância da aprendizagem em contexto de
trabalho**

Rute Alexandra Machado Rosa Flores

Trabalho de Projeto orientado pela Prof^a. Doutora Paula Guimarães

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

Área de Especialização em Formação de Adultos
Educação e Formação de Jovens e Adultos Pouco Escolarizados

2013

Agradecimentos

À Direção do Instituto de Educação Tecnológica de Cascais pelas oportunidades profissionais que me tem dado que permitiram reunir um sem número de experiências que, sem elas, não era possível desenvolver este trabalho, sem esquecer o incentivo e as condições que me deram para desenvolver este Mestrado.

À Professora Paula Guimarães por todo o apoio e a disponibilidade para me ajudar a desenvolver este trabalho, e a sua compreensão quando não pude corresponder às exigências dos prazos.

À Professora Natália e Professora Cármen pelos seus ensinamentos, que também estão presentes neste trabalho.

A todos os adultos que eu atendi, que tanto me ensinaram e que contribuíram para a profissional que sou hoje e, sobretudo, para a pessoa que sou hoje. As experiências que me trouxeram são o mais enriquecedor deste trabalho.

Aos colegas técnicos de diagnóstico e encaminhamento que, apesar de não desempenharem essas funções atualmente, disponibilizaram-se a prestar depoimentos importantíssimos para este trabalho.

Aos meus pais, pelos ensinamentos que me deram e valores que me inculcaram, sobretudo de exigência comigo própria.

Ao Afonso, que é uma terapia para os momentos menos bons e que, com os seus seis anos, compreendeu que nem sempre estava atenta aos seus treinos de futebol, e não assistia ao seus golos, porque estava a ler a bibliografia obrigatória.

Aos meus colegas que, para que eu pudesse estar nas aulas, tiveram de ajustar os seus horários, sempre com boa vontade e grande disponibilidade.

À Cristina, pela paciência que teve quando não pude responder logo às suas mensagens e compreensão pelos fim de semana que não pude estar com ela para

beber o nosso cafézinho, como é nosso costume, desde há vinte anos.

À Paula e ao Álvaro, pela disponibilidade e pelos seus conselhos na realização deste trabalho.

À Maria João pelo seu apoio na reta final do trabalho.

Resumo

Este trabalho foi desenvolvido no âmbito da educação e formação de adultos e em particular do papel do Técnico de Diagnóstico e Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades.

Pareceu-me importante focar as atenções numa figura que surge em 2008 e para a qual os candidatos, a essa função, tiveram de ser aprendentes informais, de forma a estarem à altura das suas funções.

Este trabalho dá a conhecer a forma como surgiu o técnico de diagnóstico e encaminhamento e a importância que teve no âmbito da educação e formação de adultos. Assim, o principal objetivo é caracterizar e analisar o importante papel que este educador possui no domínio da educação e formação de adultos, nos Centros Novas Oportunidades.

Este trabalho contém o depoimento de três técnicos de diagnóstico e encaminhamento de Centros Novas Oportunidades, sobre as diferentes dimensões e metodologias do trabalho que levaram a cabo, com o propósito de identificar e discutir as lacunas e as dificuldades que sentiram no que diz respeito ao desempenho das suas funções, nomeadamente no que toca à sua formação para esta função.

No final é alvo uma reflexão sobre a situação atual destes profissionais, num momento de grande incerteza, no que diz respeito à educação e formação de adultos, num tempo em que as expectativas são algumas, mas as garantias muito poucas.

Palavras-Chave: educação e formação de adultos, técnicos de diagnóstico e encaminhamento, centros novas oportunidades, metodologia de acolhimento, diagnóstico e encaminhamento, processo de reconhecimento, validação e certificação de competências, ofertas formativas.

Abstract

This essay focus on the role that Diagnosis and Counseling Technicians play in the New Opportunities Center, scoped on the Adult Education and Training perspective.

It seemed important to pay a closer look to a character that only appears in 2008, whose skills, aptitudes and knowledge had to be forged by informal learning processes, in order to cope with daily classroom challenges.

This issue shows the way this new character was created and his relevance for Adult Education and Training development. Its primary goal is, therefore, to analyze and characterize the central role played by these teaching professionals, and the work they develop on the New Opportunities Centers.

Supported by the testimony given by three Diagnosis and Counseling that develop their activity in New Opportunities Centers, the essay approaches the teaching methods that have been developed and the different dimensions off classroom work in order to make an attempt to isolate and debate the obstacles and needs that have been felt, notably in terms of specific job training.

It concludes with a personal insight about the current situation off these teaching professionals, framed by the incertitude off the moment we're living and the fear that the timid expectations created for Adult Education and Training may not have enough support.

Key Words: Adult Education and Training, Diagnosis and Counseling Technicians, New Opportunities Centers, Fostering Methods, Diagnosis and Counseling, Recognition Process, Skill Validation and Skill Certification, Training Opportunities.

Índice

Introdução	8
Parte I.....	10
A educação de adultos em Portugal	10
Educadores de Adultos	15
Modalidades Educativas - o saber para além da escola	17
A articulação desejada.....	19
Parte II.....	23
A minha vez.....	23
Percurso Académico.....	23
Instituto de Educação Tecnológica de Cascais - a minha "escola".....	24
Trabalho administrativo – o trabalho invisível.....	25
Formadora – atividade útil.....	27
Centro Novas Oportunidades - novo desafio, novas aprendizagens.....	30
Técnico de Diagnóstico e Encaminhamento - a figura que faltava.....	32
Nova orientação técnica - uma nova forma de trabalhar	39
Candidatos - um constante desafio.....	39
Metas e Qualidade.....	42
Relacionamento com colegas - fator preponderante no trabalho de equipa	46
Avaliação da Equipa	47
Parte III.....	49
Uma comunhão de experiências	49
A recolha de dados: a entrevista.....	49
Análise da entrevista.....	50
O Técnico de Diagnóstico e Encaminhamento.....	50
A metodologia praticada.....	52
Constrangimentos na atividade.....	54
Necessidade formativa	59
Conclusão	64

Referências Bibliográficas	67
Legislação	69
ANEXOS.....	70

Lista de Abreviaturas

ANEFA - Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos

ANQ - Agência Nacional para a Qualificação

CEE - Comunidade Económica Europeia

CNO - Centro Novas Oportunidades

DGEP - Direção Geral de Educação Permanente

EFA - Educação e Formação de Adultos

IETC - Instituto de Educação Tecnológica de Cascais

IRS - Imposto Sobre o Rendimento de Pessoas Singulares

PNAEBA - Plano Nacional de Alfabetização e Educação de Bases dos Adultos

PRODEP - Programa de Desenvolvimento Educativo para Portugal

RVC - Reconhecimento e Validação de Competências

RVCC - Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

SIGO - Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa

Introdução

O presente trabalho de projeto foi desenvolvido no âmbito do Ciclo de Estudos Conducente ao Grau de Mestre em Ciências da Educação, na área de especialização de Formação de Adultos, mais concretamente no âmbito do tema “Educação e Formação de Jovens e Adultos pouco escolarizados”.

O trabalho é um olhar de uma educadora de adultos que, através das competências adquiridas ao longo da sua vida, consegue enveredar por este caminho, quando nada o fazia prever.

Em Portugal as políticas de educação e formação de adultos têm sofrido constantes alterações. Na última década foram tidas como uma prioridade política, observando-se um enorme investimento em estratégias para aumentar a qualificação da população portuguesa. Neste contexto, e em torno desta matéria, o tema do papel do técnico de diagnóstico e encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades, no campo da educação e formação de adultos, é dominante neste trabalho.

Este trabalho está dividido em três partes.

A primeira parte pretende fazer o enquadramento teórico, abordando as políticas de educação de adultos em Portugal e a evolução no que concerne a esta temática, até ao surgimento da Iniciativa Novas Oportunidades, destacando-se a evolução que houve nos educadores de adultos, nas modalidades educativas e nos modelos educativos.

A segunda parte do trabalho é dedicada à reflexão sobre as aprendizagens por mim realizadas através da experiência profissional, no campo da educação e formação de adultos.

A terceira, e última, parte é um trabalho que se centra na figura do técnico de diagnóstico e encaminhamento, nas metodologias usadas, nos instrumentos de diagnóstico utilizados e na possibilidade da formação poder ser uma solução para os constrangimentos que vão surgindo. Neste sentido, foram feitas algumas entrevistas a colegas de profissão, e através das mesmas foi possível descobrir que necessidades

formativas têm.

Inscrevi-me neste mestrado porque esta área de especialização me fascina e entrou de surpresa na minha vida. É nela que quero continuar a exercer a minha atividade profissional.

As expectativas com que iniciei este desafio foram as de aprender com aqueles que mais têm investigado a temática da educação e formação de adultos ao longo dos anos e poder partilhar a minha experiência como educadora (recente) de adultos, no papel de técnica de diagnóstico e encaminhamento. É claro que além das expectativas pessoais estão, também, presente a possibilidade de adquirir mais uma ferramenta para poder desempenhar o meu trabalho da melhor forma, já que a minha formação de base em nada está relacionada com as ciências da educação e tão pouco com a área de educação e formação de adultos.

Esta via formal de aprendizagem era o que faltava ao meu percurso e é com agrado que senti o aproveitamento da minha experiência, pois foi com a experiência que aprendi a ser a educadora de adultos que sou hoje. Talvez por isso o meu trabalho empírico incida sobre a prospeção de um tema para abordar numa sessão de formação para técnicos de diagnóstico e encaminhamento.

Foi interessante verificar que os constrangimentos, as angústias por que passei nos últimos anos eram partilhadas por vários colegas; isso está patente nas entrevistas que desenvolvi.

O trabalho desenvolvido foi feito com dedicação, mas com alguns percalços pelo meio. Contudo, espero que esteja à altura das exigências e seja um contributo útil num campo tão vasto como o da educação de adultos.

Parte I

A educação de adultos em Portugal

A educação de adultos sempre existiu, apesar de ser mais discutida na última década. Com a revolução industrial surgiu a necessidade de escolarização massiva da população para fazer face ao desenvolvimento que estava a decorrer e de forma a que a população participasse ativamente na sociedade, nomeadamente, através do exercício eleitoral. Pretendia-se que a população fosse munida de capacidade de agir perante a mudança, para que não fossem "*vítimas da mudança e do desenvolvimento*" (Finger & Asún, 2003, p.31). Nesta linha de ideias,

"... a educação permanente é, acima de tudo, um projecto político: pessoas e sociedades serão, de novo, capazes de acompanhar o processo de desenvolvimento e de eventualmente o controlar." (Finger & Asún, 2003, p.31).

A educação de adultos inscreveu-se nos movimentos sociais (movimento operário) e, por outro lado, na consolidação dos sistemas escolares com modalidades que passaram por ofertas de ensino de segunda oportunidade (Canário, 2000, p. 12).

A lógica da educação popular, surgiu, em Portugal, após a revolução de abril de 1974, desenvolvida pela então Direção-Geral da Educação Permanente, onde se estabelecem parcerias entre associações de educação popular e o Ministério da Educação, pois

"... a DGEP rejeitava uma 'política de intervenção agressiva' e concedia protagonismo ao associativismo socioeducativo..." (Lima, 2008, p. 38).

Logo aqui parece ter havido uma transferência de responsabilidades que deveriam ser assumidas, desde logo, pelo Ministério da Educação, pois num Estado-Providência conta-se que seja o Estado a garantir as necessidades básicas da população, onde se inclui a educação. Desta forma passavam a ser as associações locais a desenvolver e

dinamizar ações de educação popular de adultos. Durante um breve período resultou. Toda a situação da altura potenciou este desenvolvimento e despoletou não só a dinâmica de associações existentes, como levou à criação de outras que potenciaram momentos e experiências educativas excecionais.

O dinamismo das associações locais era visível mas, em 1976, ano da aprovação da Constituição da República Portuguesa, deu-se início ao "*...planeamento educativo e recentralização do poder do Ministério da Educação.*" (Lima, 2008. p.39), mesmo que seguido pelo movimento associativo. De certa forma, as iniciativas inovadoras caíram por terra, focando-se mais nas iniciativas conservadoras e típicas do modelo escolar estatal. Contudo, estas ofertas educativas, de iniciativa estatal, dirigidas ao público adulto, apesar de mais descentralizadas, mantiveram o mesmo modelo educativo que vinham seguindo desde o século XIX – o modelo alfabetizador – uma vez que não tinham como objetivo ensinar a pensar, ou a refletir, mas apenas a ensinar a ler, a escrever e a memorizar, através de uma alfabetização. Esse modelo está concebido para o ensino em sala de aula, onde o professor é o educador de adultos e detentor de toda a sabedoria, e o “especialista em letras” (Sanz Fernández, 2006, p.17).

Entre 1976 e 1979 pouco acontece no âmbito da educação e formação de adultos. Contudo, em 1979, o Estado assume, novamente, as suas funções e isso é visível com a publicação da lei nº 3/79, de 10 de janeiro, em *Diário da República nº 8 - Série I*, onde se pretendia a erradicação do analfabetismo, através do Plano Nacional de Alfabetização e Educação de Bases dos Adultos (PNAEBA). Pretendia-se, inclusive, criar o Instituto Nacional de Educação de Adultos.

De acordo com Canário (2000, p.59), “O PNAEBA (...) representou, quer no domínio da conceção das políticas educativas, quer na concretização, a título experimental, de alguns programas, uma referência muito positiva”. Este período trouxe maior importância ao Estado-Providência no setor da educação: o Estado tinha de salvaguardar as necessidades de educação da população. Previam-se que este Plano fosse aplicado ao longo de dez anos, mas em meados da década de oitenta foi abandonado, e o Instituto Nacional de Educação de Adultos nunca chegaria a ser criado. As razões encontram-se na falta de vontade política e falta de recursos. Os apoios do Ministérios da Educação “à *educação popular, ao associativismo e à intervenção comunitária eram praticamente inexistentes*” (Lima, 2008, p. 40).

Começa uma fase em que imperativos de ordem económica vão ganhando lugar. Em

1986, ano da entrada de Portugal na Comunidade Económica Europeia (C.E.E., hoje União Europeia), surgiu a lei que ainda hoje vigora - Lei de Bases do Sistema Educativo - lei nº 46/86, publicada em *Diário da República nº 237 - I Série*. A partir deste momento, entendeu-se que o país tinha outras prioridades, nomeadamente prioridades ligadas à competitividade e produtividade. Deixou-se de parte o problema social do analfabetismo e deu-se ênfase ao ensino recorrente. Com a entrada desta lei, houve um afastamento das políticas de educação popular/emancipatória de adultos pois os apoios dados à educação popular e a movimentos associativos eram diminutos. Todo o texto legislativo se organiza em função do sistema de ensino das gerações jovens, menorizando a importância concedida à educação e formação de adultos.

Nos últimos anos tem havido algumas iniciativas de associações, "*... na sua maioria enquadradas em programas de financiamento de desenvolvimento rural, de formação profissional, de solidariedade social, etc.*" (Lima, 2008. p.42).

Ainda que existam referências à educação de adultos e ao analfabetismo, na realidade, começa-se a dar um maior protagonismo ao ensino recorrente e à formação profissional. Com este cenário podemos afirmar que a Lei de Bases restringiu o campo da educação baseada na transmissão de conhecimentos de cariz disciplinar e de saberes adquiridos em contexto de sala de aula. Negava-se por essa via o papel central que a educação de adultos poderia assumir nos esforços de modernização e desenvolvimento, em termos abrangentes, do país. (Guimarães, 2009).

Os fundos comunitários, no âmbito do Programa Operacional de Desenvolvimento da Educação para Portugal (PRODEP) chegaram mas foram destinados a modalidades de ensino recorrente e formação profissional, de forma a que houvesse um investimento na qualificação da mão-de-obra na perspetiva de competitividade e produtividade. Esta ideia de usar a educação como um instrumento gerador de competitividade e produtividade vai contra a ideia de que de que a educação é livre e democrática, ou seja, que promove a participação, a justiça social e a cidadania democrática. É o "cenário da escola vocacional", referido por Matthias Finger e José Manuel Asún (2003, p.119), quando afirmam que

"... a privatização e instrumentalização da educação de adulto estão prestes a conduzir a uma situação em que os princípios e as práticas da educação de adultos estão a ser incorporados na

formação vocacional e nos esforços de desenvolvimento."

Ainda hoje esses fundos são motivo de discussão. Tiveram pouco efeito naquilo que se pretendia - mão de obra mais qualificada e aumento de produtividade, de forma a que Portugal pudesse competir com outros países membros da (então) C.E.E..

A qualificação da mão de obra passou a ser um dos desafios que o governo social democrata, em exercício, após a integração de Portugal na C.E.E., teria de enfrentar e a *"modernização económica, a eficácia e eficiência"* eram palavras chave do momento que se vivia. Assim refere Lima (2008, p. 44):

"No campo da educação de adultos os impactos foram, no entanto, diminutos em termos de uma revalorização global do sector, ainda que fundos significativos no âmbito do Programa Operacional de Desenvolvimento da Educação para Portugal (PRODEP) tivessem sido afectados, concentrando-se nas modalidades de ensino recorrente e de formação profissional e inscrevendo-se numa orientação de qualificação de mão-de-obra e de modernização económica."

Estas políticas destinaram-se sobretudo a uma parte da população, pois tratava-se de qualificar apenas alguns recursos humanos de certos setores de atividade. Licínio Lima refere mesmo uma *"modernização autoritária"* (2008, p.45). Já não se fala de "educação para todos", mas só para determinados setores da economia e, sobretudo, para faixas etárias mais jovens.

Em 1995, com o programa eleitoral do Partido Socialista, volta a pensar-se na educação de adultos. Em 1998, foi publicado um documento de estratégia para este setor da educação, através de uma equipa liderada pelo Prof. Alberto Melo onde se estabelece que o Estado tinha de assumir as suas responsabilidades e estabelecer um sistema que abrangesse as áreas da formação de base, o ensino recorrente, a educação e formação ao longo da vida e a educação para a cidadania (Lima, 2008, p.46).

Como consequência de estudos apresentados, surge a necessidade de criar a Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos (ANEFA) - decreto-lei 387/99, de 28 de setembro (*Diário da República nº 227/99, Série I-A*) que, quando foi idealizada, tinha

como objetivos a promoção de programas e projetos de apoio a iniciativas da sociedade civil, a conceção de metodologias, no domínio da educação de adultos, tutelada pelos Ministérios da Educação e do Trabalho e Solidariedade. Mas a intervenção da ANEFA ficou muito aquém daquilo que se propunha. Tinha como princípio ser um projeto humanista, de revalorização de princípios da educação permanente, mas acabou por ser projeto muito vocacionado para a qualificação dos recursos humanos numa perspetiva economicista de empregabilidade e competitividade (Lima, 2008).

Apesar da sua atuação ter tido relevância, nomeadamente no âmbito do reconhecimento, validação e certificação de competências, a atuação da ANEFA ficou muito aquém dos objetivos assumidos pelo governo socialista e, em 2002, é extinta.

A nova Lei de Bases de Educação, apresentada pelo governo que assumiu funções em 2002, não refere sequer a "educação de adultos", referindo-se à "qualificação de recursos humanos", pela "formação vocacional" e "qualificação ao longo da vida" (Lima, 2008, p.49). Era esta a resposta que o governo pensava dar para diminuir a discrepância entre Portugal e os restantes países membros. Entretanto, esta proposta legislativa não foi aprovada.

Deixou de se falar em educação para todos, o que era importante era qualificar ativos para o desempenho das suas funções. A educação começou a ser manietada por questões económicas e sociais, como o desemprego, o empobrecimento das famílias, o que ainda hoje se verifica. Não se pretende afirmar que não seja importante a qualificação dos trabalhadores. É certamente relevante, o que não se deve é ignorar é a educação de adultos no seu todo, não apenas com enfoque numa questão económica (Sanz Fernández, 2006).

A aposta forte na educação e formação de adultos, posterior à ANEFA, veio em 2005, com os Centros de Reconhecimento Validação e Certificação de Competências e, mais tarde, os CNO. Pretendia-se, assim, compensar anos de políticas pouco vocacionadas para os adultos. É claro que esta compensação acabou, em determinada altura, por ser excessiva, com a proliferação de Centros em todos o país. Estes Centros passam a ser considerados como "portas de entrada" para a qualificação de adultos.

Em 2007, com a criação da Agência Nacional para a Qualificação, termos educação e formação tão defendidos pela ANEFA desapareceram e começou a usar-se o termo

qualificação.

Com este organismo a educação foi tida na perspetiva da lógica da gestão dos recursos humanos (Lima, 2008), através do estabelecimento de metas físicas, do alargamento da rede de CNO e da oferta dos cursos Educação e Formação de Adultos.

Segundo Canário (2006), cria-se uma dicotomia. Por um lado, a educação e formação de adultos sustenta-se numa inspiração humanista e, por outro, está enquadrada numa política de gestão de recursos humanos, que coloca e responsabiliza o indivíduo pela sua própria educação. A educação passa a ser um dever de cada cidadão, em vez de um direito.

Apesar das críticas que possam surgir acerca dos Centros Novas Oportunidades, a verdade é que estes vieram alterar a visão que se tinha da educação e formação de adultos. Já não era tema estranho à população em geral, que irá sempre relacionar a Iniciativa Novas Oportunidades à educação de adultos, sem as dificuldades de voltarem a apostar na sua qualificação e sentirem-se desenquadrados do meio, como sucedia com as escolas, sempre associadas a jovens.

A estes “novos” Centros foram-lhes atribuídas outras funções, para além da mera qualificação: a) o acolhimento, o diagnóstico/ triagem e o encaminhamento dos adultos para processos de RVCC (Reconhecimento Validação e Certificação de Competências; desenvolvidos no CNO) ou para outras ofertas educativas e formativas, externas ao Centro (formações complementares e de curta duração, cursos EFA, entre outras); b) e o acompanhamento prospectivo do candidato certificado ou encaminhado. Os Centros Novas Oportunidades assumiram-se, assim, como promotores da aprendizagem ao longo da vida e adoptaram desde então um papel central no desenvolvimento das ofertas dirigidas a adultos (Guimarães, 2009).

Educadores de Adultos

Com o passar do tempo, e as diferentes políticas, houve alterações nos educadores de adultos. Assim, até à entrada em vigor da Lei de Bases do Sistema Educativo, o papel do educador de adultos estava, sobretudo, nas mãos dos educadores populares, através dos movimentos associativos que eram grandemente responsáveis pela

educação de adultos de base. Trabalhavam com grupos específicos em associações, coletividades, no âmbito da alfabetização e de atividades no formais e informais.

Com a entrada da Lei de Bases, que veio escolarizar a educação de adultos, a figura do professor surge como educador de adultos. O professor é detentor de todo o saber e assume que está perante um público que, pensa-se, não sabe nada. Não tem em conta os saberes adquiridos dos seus alunos.

Mais tarde, com a aposta na formação profissional, esta passa a ser orientada pelos novos educadores de adultos - os formadores, frequentemente contratados para cada ação de formação, sem vínculo contratual, situação que ainda hoje pode ser encontrada. Estes educadores de adultos são dinamizadores das sessões, interagem com os seus formandos, usam metodologias diferentes. Muitos formadores, que assumiam esta função em conjunto com a de professores, afirmaram que a postura, a metodologia que usavam, na escola e no centro de formação, era diferente, e que não era possível aplicar, nas escolas, a metodologia usada nos centros.

A escola tende a uniformizar a educação, situação que não acontece na formação profissional, onde existem planos de formação que variam consoante o público. A escola funciona com a repetição da informação, não produz informação. Esta é uma das críticas a que a escola está sujeita.

Com a aposta feita, a partir de 2005, nos Centros Novas Oportunidades, os educadores de adultos passaram a ter em conta cada adulto. Não há uniformização de métodos. Esses educadores passaram a ser, além dos formadores, os profissionais de RVC, os avaliadores externos e técnicos de diagnóstico e encaminhamento (estes só a partir de 2008).

Esta alteração do perfil dos educadores de adultos surge porque, nos Centros Novas Oportunidade são atribuídas outras funções que não existiam nos Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências: o acolhimento, o diagnóstico/ triagem e o encaminhamento dos adultos e o acompanhamento do candidato certificado ou encaminhado.

Começa a haver uma consciência da importância do encaminhamento mediante perfis dos candidatos, que já era feita, desde a criação dos Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, através dos profissionais de RVC, mas

estes centravam agora as suas atenções no desenvolvimento dos processos RVC, deixando a fase do encaminhamento para os técnicos com essa função.

Com a intermitência nas políticas de educação de adultos em Portugal, tem sido difícil que as apostas feitas nesse âmbito tenham visibilidade, até à chegada do ano de 2005, com a aposta nos CNO, acima referida, e sobretudo, a aposta no processo RVCC.

O acréscimo de adultos à procura da sua qualificação deve-se, sobretudo, ao processo RVCC. Com este processo, vê-se reconhecida a experiência de vida. Tomou-se consciência de que o abandono escolar, não significou uma estagnação na aprendizagem, que está sempre presente desde o nascimento, pois a aprendizagem existe desde o momento em que há uma interação com o meio que nos rodeia. E nesse sentido, a população adulta que pretende apostar na sua qualificação, ao sentir que as suas vivências foram enriquecedoras, e dotaram-na de mais competências, fica mais disponível para apostar na sua qualificação. Acrescentando-se o facto de que o processo RVCC não decorre em horários rígidos, tornando-se fácil a conciliação com a vida profissional e familiar. Desta forma, é um processo mais apelativo ao adulto.

Assisti, como técnica de diagnóstico e encaminhamento, a situações de desistência, quando os processos de qualificação eram extensos e com carga horária fixa, justamente pela dificuldade em articular as responsabilidades profissionais, familiares e o percurso escolar/formativo.

Modalidades Educativas - o saber para além da escola

Escolarizar totalmente a formação de adultos é um erro, sobretudo tendo em conta adultos menos escolarizados. Os adultos não são uma "tábua rasa" de conhecimentos; já têm experiências que devem ser tidas em conta, é necessário explorar esses contornos. É na educação não formal (aprendizagem propositada, adquirida fora da escola) e informal (aprendizagem adquirida através das experiências diárias) que as pessoas adquirem um maior conhecimento, mas é um conhecimento não visível. Rui Canário refere isso mesmo, encontrando uma analogia com a "face oculta da Lua" (2006, p. 160), ao afirmar o seguinte:

"A possibilidade de aceder ao (re)conhecimento da existência e

da importância decisiva dos processos educativos informais, (...), tal como no caso da Lua, permaneceu como uma face oculta, (...)".

Desde a criação do Homem que a aprendizagem informal é uma constante. Antes mesmo da existência da instituição escola, já existia a aprendizagem. Quando se aborda a educação, fala-se, também, de escola, mas esta é muito mais recente e é uma construção social, não nasceu do acaso. Ao contrário, a aprendizagem invade-nos constantemente e em qualquer situação. É na aprendizagem não formal e informal que advém a maior parte das nossas aprendizagens. Numa sociedade que coloca tamanha importância na constante aquisição de mais saberes e conhecimentos, é cada vez mais importante que haja uma articulação entre aprendizagem formal, não formal e informal. Isto mesmo refere Cármen Cavaco, "*... as três modalidades, educação formal, não formal e informal se apresentam complementares entre si...*" (2002, p. 30). Não podemos dissociar uma aprendizagem da outra. Aliás, Cármen Cavaco, refere que os adultos que entrevistou no âmbito da sua tese de doutoramento sobre jovens e adultos pouco escolarizados, eram unânimes na atribuição da importância da escola na aprendizagem da leitura e escrita (2002, p.95). Assim, existe a consciência da importância da escola, quer por parte dos educadores quer por parte dos aprendentes; não pode é pôr-se de parte toda as outras aprendizagens, aquelas que não são adquiridas em contexto formal.

A formação experiencial, que resulta de uma aproximação "entre o sujeito e o objecto" (Cavaco, 2006, p. 33), tem, no entanto, algumas limitações, pois decorre no meio envolvente do sujeito, o que leva a que o mesmo tenha dificuldade em transferir esses saberes para outras realidades.

Na sociedade de hoje, onde a população ativa passa a maior parte do tempo no local de trabalho, origina a que este seja um dos mais importantes contextos de aquisição de novas aprendizagens. Aliás, é neste contexto que assistimos a pessoas com pouca ou nenhuma escolaridade, por exemplo, manusear uma máquina numa fábrica ou conduzir um aparelho. Isto porque, apesar de existirem indicações e instruções escritas sobre cada uma das ferramentas que utilizam, a repetição de tarefas faz o sujeito adquirir competências. Este processo de formação experiencial faz de um principiante um técnico, que poderá transmitir os seus conhecimentos a outros principiantes, pois pode depois tomar consciência e refletir sobre a sua experiência de vida.

A formação de adultos, através de processo de reconhecimento, validação e certificação de competências ajuda a que se desmistifique a ideia de que os adultos pouco escolarizados são:

"... portadores de um défice, de saberes e competências, que só pode ser ultrapassado através da frequência de modalidades de educação e formação baseadas no modelo escolar." (Cavaco, C., 2009, p. 68).

Através da experiência vai-se adquirindo mais saberes e mais aperfeiçoamento. Por isso, candidatos com pouca ou nenhuma escolaridade conseguiam desenvolver trabalhos que outros, inicialmente, não conseguirão, mesmo tendo maior escolaridade.

A articulação desejada

Já foi referido que a educação formal tem de se articular com a educação não formal e informal. Isso mesmo veio a confirmar Florentino Sanz Fernández (2006) ao abordar os três modelos escolares.

O modelo alfabetizador, é o modelo onde o educador de adultos pretende ensinar, transmitir conhecimento. Esse educador é o professor, é o "*especialista em letras*" (Sanz Fernández, 2006, p.17). Este modelo está concebido para o ensino em sala de aula, ensino formal, colocando logo de parte toda uma aprendizagem mais dinâmica, em que se possa buscar aprendizagens noutros contextos. É um modelo muito redutor do conceito de aprendizagem.

No século XX, passa-se a dar mais importância à aprendizagem em detrimento do ensino. Surge assim o modelo dialógico social, um modelo no qual se procura encontrar experiências no adulto, de forma a poder fazer valer os seus conhecimentos através dessas competências. Não é só a aprendizagem académica que serve como modelo educativo, pois também as experiências de vida, as experiências com os outros, as experiência de interação social, são uma aprendizagem. O educador de adultos, tem aqui, um papel onde reconhece e dinamiza estas experiências. O adulto passa a fazer uso do seu conhecimento interagindo socialmente. A leitura já não é um

debitar texto, agora já pode ser interpretada de várias formas. Neste modelo privilegia-se as experiências adquiridas: não é só aprender na sala de aula. Na verdade, os adultos aprendem com a experiência que vão adquirindo.

Por fim, temos o modelo económico produtivo, várias vezes referido neste trabalho, por ser, atualmente, o modelo dominante. Este modelo pretende dar ênfase à qualificação de recursos humanos. Pretende-se o ensino de competências da população ativa. O educador de adultos é o gestor de recursos humanos, que pretende a qualificação dos seus profissionais, com o objetivo de os tornar mais competitivos e produtivos Fernández (2006, p. 18).

Neste modelo, os adultos, ou as pessoas adultas, como refere Fernández, não vão à procura da formação contínua para colmatar lacunas académicas que tenham ou aperfeiçoar as competências académicas. Vão para fazer face aos desafios laborais, para se afirmarem nos postos de trabalho. Vão à procura de conhecimentos específicos para aplicarem nas empresas.

Sanz Fernández lamenta que os modelos estejam, ainda, muito afastados, e com falta de comunicação entre eles. Os alfabetizadores só contam com a formação básica, desprezando as outras; os educadores sociais centram-se na aprendizagem ao longo da vida, e nas experiências adquiridas; e o modelo produtivo centra-se no posto de trabalho (2006, p. 84).

Resumindo, é necessário ter competências de leitura e escrita, para que se possa refletir sobre as experiências adquiridas ao longo da vida, para que se possa entrar num "... contexto de diálogo igualitário" (Fernández, 2006, p.61). O professor já não é detentor de todo o saber, já não está numa posição de superioridade. Nesta articulação dos dois modelos, está o facto de ser quase impossível não fazer uma associação ao modelo económico produtivo. Com a evolução tecnológica há uma constante necessidade de atualização por parte do trabalhador, normalmente denominada reciclagem. O perfil do trabalhador está em constante alteração. Aliás, o trabalho é o grande impulsionador da formação, conforme demonstrado pelo relatório da OCDE (2003), lembrado por Fernández (2006, p. 78). Nesse relatório apenas na Suécia a principal motivação para a formação é o interesse pessoal.

Quer se concorde ou não com a Iniciativa Novas Oportunidades, e vendo para além dos constrangimentos que possam ter surgido com este projeto, esta veio dar um

novo rumo à educação e formação de adultos. A prova está na recetividade que teve na generalidade do público. Após anos e anos de políticas de fraca sustentabilidade, e por esse motivo efémeras, eis que se concentra num único projeto tudo aquilo que é defendido por diversos estudiosos nesta área. Um espaço onde se privilegia a educação de adultos, onde não existe um só modelo escolar, onde cada caso é um caso, onde não se ignora aquilo que adulto adquiriu ao longo da vida.

Chegou-se à conclusão que o modelo escolar falhou, que não era o mais adequado aos adultos que veem assim as suas experiências, os seus conhecimentos adquiridos ao longo da vida valorizados.

Com os Centros Novas Oportunidades conseguiu-se criar um local onde os interessados podiam recorrer e ter a informação necessária na procura dos seus objetivos formativos e académicos.

Acredito que, após a Iniciativa Novas Oportunidades, sempre que se abordar a questão da educação e formação de adultos, a ideia que surja seja a de pessoas com aprendizagens adquiridas com a sua experiência de vida, pessoas com conhecimentos válidos, e não pessoas com poucos conhecimentos, ignorantes ou, ate mesmo, analfabetos. Estes adultos não poderão sentir-se intimidados, ou mesmo envergonhados, como até aqui se sentiam, com o facto de voltarem a estar numa situação de aprendizagem, pois não estão numa situação de inferioridade de conhecimentos ou competências.

A educação formal é fundamental. Contudo, o desprezo que essa educação tem mostrado pelas experiências de vida foi minimizado com a aposta no reconhecimento de competências. Quanto às críticas que possam existir, no âmbito deste processo, cabe-nos a nós educadores, que colocamos em prática os nossos saberes e as nossas experiências neste campo, refletir, dar valor e reconhecer outras formas de aquisição de conhecimento para além da sala de aula. Se todos nós fizermos um pouco, por muito pouco que seja, no sentido de mudar a organização para a qual trabalhamos, é provável que mais tarde se consiga mudar a instituição que é a escola.

Esta consciência não me foi inculcada pela via da aprendizagem formal, antes sim, pela experiência que fui adquirindo ao longo do tempo. Assim, a segunda parte do meu trabalho vai ser centrada no meu percurso de vida, com maior incidência no percurso profissional, e de que forma esse percurso influenciou a minha forma de ver a

educação e formação de adultos.

Parte II

A minha vez

Ao ter sido proposto que fizesse uma autobiografia focando, sobretudo, a vida profissional, nunca pensei que sentisse tanta dificuldade, em começar a redigir o texto, como senti. Eu, que sinto que tenho sempre argumento para tudo, vi-me quase que incapacitada para este desafio.

Vejo, agora, que as dificuldades que se apresentam aos candidatos que têm de fazer uma autobiografia, num processo de reconhecimento, validação e certificação de competências, são, de facto, reais. Agora vejo que seria um bom exercício, para a equipa técnico-pedagógica do Centro Novas Oportunidades, constituída por mim (técnica de diagnóstico e encaminhamento), profissionais de reconhecimento e validação de competências e formadores, responsável pela formação de adultos, e, em particular, para a equipa que trabalha diretamente no processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, que cada um de nós desenvolvesse uma autobiografia. Nada como estar no lugar dos outros para perceber e ajudar a ultrapassar as dificuldades sentidas. Por isso, é "a minha vez" de passar por este desafio, de forma a que contribua para que eu seja uma profissional melhor e com mais e melhores argumentos para desempenhar o meu trabalho, que há cerca de doze anos estava muito longe de ser o trabalho que hoje desenvolvo.

Como tudo tem um início, de forma a expressar a dificuldade sentida na elaboração deste trabalho e a minha comparação com os candidatos que acima referi, convém descrever o meu percurso até chegar às minhas funções atuais. Procuro, também, dar a conhecer as razões que me levaram a estar hoje aqui a fazer este trabalho e a querer apostar na minha carreira académica e profissional.

Percurso Académico

Desde cedo mostrei vontade de seguir o percurso escolar até à licenciatura. Não era uma aluna exemplar, mas gostava da escola e de estudar. Tinha prazer em obter testes com boas notas e mostrá-los aos meus pais, que são pessoas que não tiveram a oportunidade de estudar, mas desejavam que os filhos o fizessem, isto apesar de

nunca terem exigido nada. Durante os anos em que estudei, senti que era uma obrigação minha ter um percurso académico com sucesso, já que os meus pais proporcionavam-me uma vida despreocupada a nível financeiro. Apenas tinha que me preocupar com a “escola”, ao contrário de alguns colegas que tinham de trabalhar para suportar os custos que acarretava a vida académica.

Era exigente comigo própria. Lembro-me de que o que menos gostava era de fazer trabalhos em grupo, pois eu levava demasiado a sério a atividade e acabava por preferir fazer tudo sozinha, já que o interesse não era partilhado pelos meus colegas. Preferia ser eu a fazer o trabalho do que ficar penalizada na avaliação. Aliás, nunca cheguei a perceber se é um defeito ou uma qualidade o facto de exigir tanto de mim. É que ao exigir de mim, também o faço com os outros e esta característica vai-me trazendo alguns dissabores, como se vai perceber nesta narrativa.

Como tive sempre um gosto particular por números, exercício de cálculos e raciocínio lógico, desde cedo ficou decidido que a minha formação passaria pela área das ciências sociais e assim concorri para a licenciatura em economia, que foi feita em cinco anos. Quando olho para trás e relembro a jovem impulsiva e pouco paciente, que pensava que trabalharia num departamento financeiro de uma empresa, ou numa instituição bancária, vejo que os planos que tinha para mim em nada foram cumpridos. O meu trajeto profissional tomou um rumo muito diferente daquele que eu esperava, ou ambicionava. Isto ajudou-me a perceber que é bom ter planos e projetos, mas há que lidar com variáveis que alteram tudo o que se possa planejar. É sempre bom ter um “plano B” - não desmotivar quando não somos bem sucedidos em determinada altura da nossa vida. Nos tempos difíceis que se vive atualmente é cada vez mais importante lidar com relativa facilidade alterações que se operam nas nossas vidas.

Instituto de Educação Tecnológica de Cascais - a minha "escola"

Começamos, então, por abordar o meu percurso profissional. Um dos marcos na minha vida foi ter sido selecionada para um estágio profissional no Instituto de Educação Tecnológica de Cascais (IETC), instituição cuja atividade estava vocacionada somente para formação profissional, no âmbito do Sistema Aprendizagem.

Considero que tudo o que sou hoje como profissional a essa instituição o devo, não só porque é para ela que trabalhei a maior parte do meu percurso profissional, como o facto de constantemente delegarem-me novas funções, e com essas novas funções, novas responsabilidades. Por exemplo, ter de fazer sessões de esclarecimento para dezenas de pessoas sozinha, quando em tempos de escola uma mera apresentação oral de um trabalho fazia-me passar noites inquieta e com dores de barriga. Este "delegar de novas funções" levou a uma luta, que ainda hoje travo, que é a resistência à mudança. Para chegar onde estou hoje, tive de alterar, diversas vezes, métodos e introduzir novos mecanismos de trabalho, como se vai perceber ao longo deste trabalho.

Fiquei a saber, mais tarde, que a política da instituição é munir os seus colaboradores com ferramentas para serem polivalentes e com essa polivalência não baixar a qualidade do seu trabalho e adaptarem-se a qualquer circunstância. Ao longo do tempo fui assistindo à passagem de jovens inexperientes a frequentarem estágios profissionais e a obterem experiências que lhes foram úteis no futuro, seja na área da formação, da contabilidade ou do trabalho administrativo. O objetivo era preparar estes jovens para o futuro. Essa é, também, a razão de estar a fazer o Mestrado em Ciências da Educação. É importante, para a Direção do IETC, que os seus colaboradores, sejam estes técnicos ou formadores, se qualifiquem na área, já que algumas das formações base, como a minha, não pressupunham esta via profissional. Essa importância foi, desde o primeiro dia, evidenciada quando me deram total liberdade na gestão do meu horário de trabalho. Mais à frente perceber-se-à a importância deste apoio numa altura tão complicada, como foi este ano de 2012.

Agrada-me ter pessoas que me incentivam a ser uma melhor profissional. Desta forma não corro o risco de muitos - o de estagnar profissionalmente. Nos tempos difíceis que vivemos, é cada vez mais importante nos destacarmos e termos ambição de fazer mais e melhor. A Direção do IETC quer ter a melhor equipa técnico-pedagógica, onde eu me incluo como técnica de diagnóstico e encaminhamento, para que possamos ser diferenciados pela qualidade do nosso trabalho. Esta vontade vai de encontro à minha personalidade e talvez por isso estes últimos doze anos correram tão bem.

Trabalho administrativo – o trabalho invisível

Voltemos ao início do meu percurso profissional. No IETC desempenhei várias funções. Comecei por trabalhar apenas como coordenadora de secretaria. Era administrativa com alguma responsabilidade de coordenação de tarefas. Estava encarregue de processar os pagamentos a formandos e formadores, gerir a ocupação do espaço, fazer contratos, organizar cronogramas, enfim um trabalho de bastidores que não se vê, mas que sem ele nada funciona. Esta função, sempre tida como uma função menor, até por mim, era de grande importância. Aprendi a dar valor a todo o trabalho administrativo com as auditorias feitas ao IETC, onde o "papel" era a prova de pagamentos, contratos, despesas. Se esses documentos não estivessem bem organizados e facilmente detetados, era motivo de alguma desconfiança por parte da entidade que fazia as auditorias.

Para que se tenha uma ideia da importância deste trabalho, partilho aqui um episódio que se passou no verão de 2005. Tinha uma viagem marcada para os Estados Unidos da América, uma viagem há muito programada e já com tudo tratado. Em agosto foi rececionado um fax a informar que o IETC seria alvo de uma auditoria a cursos que outrora ministrara. Essa auditoria estava marcada justamente para a véspera da minha partida - 17 de agosto. Vieram dois auditores que tiveram uma reunião com a direção e fundamentaram a sua visita - comprovar as despesas pagas. Nestas circunstâncias, a Direção chamava-me sempre para perceber o que era necessário reunir para que se fizesse um bom trabalho. Tentei deixar tudo organizado para minimizar a minha ausência, já que o controlo de documentos seria feito no dia seguinte. Todos tinham o meu contacto telefónico, mas confesso que fui preocupada. Situações de auditoria deixam-me sempre nervosa, pois há tanto documento "para isto e para aquilo" que há sempre a sensação de que pode nos ter escapado qualquer coisa.

No dia seguinte, quando chegaram os auditores, disseram que além do ano 2004, ano que tinham dado para análise, também analisariam o ano 2002 e 2003. Rapidamente, tentaram contactar-me, mas sem sucesso porque, por desconhecimento meu, o meu telemóvel não permitia o acesso em *roaming* nos Estados Unidos. Já tinha viajado para outros países e nunca tinha tido problemas. Por isso, foi algo que nem pensei. Tal é a minha surpresa, quando voltei ao trabalho e informaram-me que tinham adiado a auditoria até ao meu regresso, pois acharam que a presença da pessoa que tomava conta do arquivo e que organizava todo o trabalho administrativo era uma peça fundamental. Na altura, pareceu-me incrível que tal acontecesse. Esta situação ajudou-me a perceber a importância do meu trabalho e trouxe-me muitas

competências, tais como ser mais metódica, mais organizada, e dar a importância ao que para muitos é um papel mas que, para a instituição, é um documento de grande importância. Fiquei a perceber a importância da gestão de tempo e, quando se percebe a metodologia de organização de uma instituição, na qual se possa localizar rapidamente o que se pretende, é de facto mais rápida a resposta e, por sua vez, a produtividade aumenta. Quando comecei a trabalhar reparei que, por exemplo, descobrir determinado documento era uma tarefa morosa, tal a desorganização. Com método e organização rapidamente se identificam esses documentos e passamos à tarefa seguinte.

Ainda hoje tenho total respeito e admiração por profissionais administrativos de repartições públicas (finanças, segurança social, tribunais, etc.), respeito esse que vem do facto de ter partilhado o mesmo género de responsabilidades e ter constatado a importância que a capacidade de organização tem neste tipo de funções.

Formadora – atividade útil

Após este período, a trabalhar na secretaria, propuseram-me que frequentasse a formação inicial de formadores, de forma a obter o certificado de aptidão pedagógica para que pudesse ser formadora dos cursos que eram ministrados no IETC, e poder ser útil, também, para que, em ocasiões de ausências imprevistas e forçadas de formadores, pudesse haver alguém que assegurasse a função de formadora e, desta forma, os formandos não ficassem sem sessão. É o que defino como “atividade útil”. Era uma situação que me agradou, pois sempre defendi a inexistência de “furos” que faziam com que os jovens ficassem sem aulas. O facto de estar alguém sempre disponível para colmatar essas lacunas era positivo sobretudo para os formandos que, desta forma, tinham sempre sessões e evitava-se que os formandos ficassem com furos o que os levava, muitas vezes, a faltar às sessões seguintes.

Outra competência adquirida por mim, neste caso, foi a capacidade de improviso. Houve ocasiões em que tive de substituir colegas, que por algum motivo não podiam comparecer, sem ter um plano de formação devidamente organizado, e a sessão tinha de ser dada. O plano de formação tinha de surgir com a maior brevidade, só com capacidade de adaptação se enfrenta um desafio deste género.

Para trabalhar como formadora, tive de voltar aos livros de escola para conseguir passar a mensagem de forma a que todos percebessem. Lidei com situações de ter formandos de vários níveis na mesma turma e apercebi-me da dificuldade várias vezes referida pelos professores de terem, dentro da mesma turma, alunos com bom aproveitamento e alunos com insucesso escolar. Esta situação levou a adoção de várias estratégias sobretudo para que os formandos com maior aproveitamento não desmotivassem, pois estariam presente matérias às quais já teriam algum domínio. Muitos planos de recuperação foram desenvolvidos para "recuperar" formandos e esgotar todos os meios e formas de captar a sua atenção para o curso em questão. As estratégias eram muitas: trabalho de grupos, trabalhos individuais, testes suplementares.

Estes planos de recuperação podem parecer muito comuns, mas não eram. Isto porque os domínios onde desempenhei atividade de formadora foi o de "prática simulada" em cursos de técnico de gestão administrativa, técnico de contabilidade e gestão, técnico de apoio à gestão e rececionista de hotel. Tal como o nome indica, a "prática simulada" consistia em fazer simulações. No caso destes cursos, os formandos tinham de criar uma empresa (no caso de rececionista de hotel, uma unidade hoteleira) e tratar de todos os documentos oficiais e contabilísticos inerentes às empresas. Era algo para ser feito ao longo de todo o curso e apresentado no fim a um júri constituído por formadores, representantes de empresas de estágio e representantes sindicais. A avaliação era feita regularmente com a entrega do projeto e pela análise da evolução do mesmo. Quando a avaliação era negativa, passava-se para os testes, os trabalhos de grupo, e os trabalhos individuais.

Era difícil captar a atenção deste público, já que eram formandos, na sua maioria, com lacunas na aprendizagem e, sobretudo, desinteressados pelo percurso escolar. Todavia, quando se conseguia transmitir-lhes alguns conhecimentos, era muito gratificante. Lembro-me do entusiasmo que eles tiveram, por exemplo, quando lhes ensinei a preencher uma simples declaração de IRS. Ficaram entusiasmados de poderem ajudar os pais nessa tarefa. Viam utilidade nessa aprendizagem, que é uma das mais valias dos cursos profissionais: o poder aplicar na prática aquilo que aprendem nas sessões.

Nesta modalidade de formação - Sistema Aprendizagem - a primeira aplicação prática, no contexto de trabalho, é no estágio, que os formandos têm de frequentar, em regime de alternância (ora formação em sala de aula, ora formação em contexto

de trabalho), para concluírem o curso com sucesso. Quando os formandos são bem sucedidos, o estágio pode ser uma porta de entrada na vida profissional.

Nem tudo foi prazenteiro na função de formadora, o que me permitiu ter uma outra perspectiva do formador, do que é estar "no outro lado". A tolerância e paciência são duas características fundamentais para esta atividade. Alguns formandos gostam de testar o limite, ou seja, "até onde lhes é permitido ir". Consegui sempre estabelecer esse limite. Nunca tive situações das quais ouvia falar, de desrespeito pelo formador.

Como o público-alvo eram jovens entre os 15 e os 24 anos, tive oportunidade de conversar com eles e fazer-lhes ver os desafios que teriam pela frente. Verifiquei que alguns tinham objetivos bem definidos, outros nem tanto. Apercebi-me que havia alguns formandos que estavam nos cursos porque já tinham falhado no ensino regular, uma ideia completamente diferente da que tinha, pois pensava que estes cursos tinham formandos com objetivos profissionais bastante claros e definidos. Com esta realidade, as minhas sessões passavam, também, por ser sessões de motivação e esclarecimento sobre as vantagens que poderiam retirar de um curso profissional. Foi mais uma das minhas aprendizagens. Eu, que criticava tanto o facto de colegas formadores dizerem que tinham perdido uma hora de formação para conversarem com os formandos, estava a fazer o mesmo. Antes de ser formadora, achava que as horas de formação teriam de ser utilizadas nisso mesmo, na formação. Hoje reconheço a importância desse diálogo. São jovens e necessitam de incentivo que não recebem em casa, que seria o primeiro local onde deveriam receber a motivação e orientação que necessitam. Mas, também me apercebi de que parte dos formandos vinham de famílias monoparentais e de alguns lares disfuncionais, onde a prioridade é o sustento da família e não o apoio escolar aos filhos, que bem necessitam.

Creio que esta atividade trouxe-me um lado mais sensível e emocional. Além disso, ajudou-me a estar perante um grupo de jovens e transmitir-lhes conhecimentos, e ter contacto com a realidade destes jovens adultos, bem diferente daquela que eu vivi.

Apesar das mais valias que ganhei com esta função, sobretudo o contacto com os jovens, confesso que nunca me tinha visto a ser formadora e não foi uma experiência que me preenchesse ou sentisse que era aquilo que queria para a minha vida profissional. Gosto muito mais de trabalho de "bastidores", como lhe chamo, trabalho de organização, trabalho que não é visível, mas sem o qual não é possível qualquer organização funcionar.

Em acumulação de funções, paralelamente à atividade administrativa e de formadora, durante cerca de dois anos, ainda consegui ter tempo para trabalhar a tempo parcial, numa empresa de contabilidade, onde desenvolvia funções para as quais tinha estudado inicialmente e da qual acabei por usar algumas das competências adquiridas no IETC (capacidade de organização, trabalho administrativo, formação).

Centro Novas Oportunidades - novo desafio, novas aprendizagens

Em 2006 é aprovada a candidatura para que o I.E.T.C, a par da sua atividade inicial (formação de jovens), se tornasse num Centro de Reconhecimento, Validação Certificação de Competências (CRVCC), mais tarde rebatizado como Centro Novas Oportunidades (CNO), onde pude colaborar e onde hoje desempenho a função de técnica de diagnóstico e encaminhamento. Tirando um curta ação de formação, nunca tinha trabalhado com adultos. Comecei a ter contacto com a realidade da falta de escolaridade nos adultos, cenário que, até então não tinha pensado. Já tinha lido estudos sobre o baixo nível de escolaridade dos portugueses, mas não era um assunto que, até então, me tivesse suscitado grande interesse.

As políticas públicas referentes à educação e formação de adultos não têm tido, por partes dos responsáveis por este setor, um carácter de prioridade. Como refere Lima, *"A situação portuguesa das últimas décadas caracteriza-se, assim, por uma presença apagada e intermitente da educação de adultos nas agendas de política educativa(...)"* (Lima, 2008, p. 33).

O mesmo autor afirma que, mesmo depois da entrada na então denominada Comunidade Económica Europeia e da introdução da Lei de Bases do Sistema Educativo (Lei nº 46/86, de 14 de outubro), estas políticas contribuíram *"para a formalização e escolarização do sector da educação de adultos (...) virá a revelar-se um fracasso em matéria de desenvolvimento da educação de adultos..."*(Lima, 2008., p. 41).

Por outro lado, a aposta na formação profissional contínua não teve o impacto esperado na inserção no trabalho e na melhoria das condições para quem já desenvolvia atividade profissional. Aliás, é possível afirmar " (...) a *inexistência de uma relação directa e linear entre o mundo da formação e o mundo do trabalho.*"

(Canário, 2000, p. 39). Atualmente, em Portugal, temos uma população muito mais instruída, mas as garantias laborais de outros tempos não existem, a taxa de desemprego tem aumentado e aqueles empregos que eram possíveis de manter para o resto da vida deixaram de existir. Conheço vários casos de pessoas com baixa escolaridade que conseguiram alcançar a estabilidade profissional que os seus filhos, jovens com nível de escolaridade superior, não conseguiram alcançar.

Não pude, contudo, deixar de lembrar alguns períodos de sucesso de algumas políticas no que concerne à educação e formação de adultos. Com o surgimento das escolas técnicas, como refere Cristina Rodrigues e António Nóvoa (2008, p. 8), "*vistas como 'instituições menores' e fortemente marcadas por um inaceitável estigma social (...)* nunca se conseguiu a libertação de um modelo escolar rígido. O modelo seguido, do ensino unificado, não conseguiu resolver o problema e ainda afastou mais a escola do trabalho.

Apesar da Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos (ANEFA), criada em 1999, ter apostado no reconhecimento, validação e certificação de competências e nos cursos educação e formação de adultos (EFA), esta foi extinta em 2002. A educação e formação de adultos voltou a ser aposta governativa, muito mais visível e publicitada, no governo socialista, liderado pelo Eng^o José Sócrates, regulamentada pelo Decreto Lei 396/2007, de 31 de dezembro, através do qual se promove a criação dos Centros Novas Oportunidades (Portaria 370/2008, de 21 de maio).

Com a nova legislação surge a Carta de Qualidade que, como a mesma refere, entre outras funções, "*é um instrumento que cria exigência*" (Gomes e Simões, 2007, p. 5). Este documento não contempla a figura do técnico de diagnóstico e encaminhamento mas, dadas as características desta função, teve que se introduzir um profissional como responsável pelo aconselhamento e encaminhamento dos candidatos, que até então era responsabilidade do profissional de RVC.

Com estes Centros, o que se pretendeu foi dar resposta a adultos que viram, de alguma forma, o seu percurso escolar interrompido. Mediante análise do seu perfil, pretende-se que sejam integrados numa oferta adequada ao seu caso. Esta era a aposta de qualificar a população adulta portuguesa, população ativa e não ativa, de forma a que as pessoas pudessem almejar um futuro melhor.

Houve uma campanha publicitária muito grande, a nível nacional, no âmbito da

Iniciativa Novas Oportunidades. Consequentemente muitos foram os que acorreram ao CNO. Contudo esta campanha nacional não trazia visibilidade ao CNO onde desempenho funções, dada a sua pequena dimensão. Por isso estive envolvida no processo de divulgação no Centro, que levou à distribuição de folhetos e, depois, ao "passar a palavra". O objetivo era mobilizar a população local, apesar do Centro não ser o único a atuar no concelho e ter como concorrência um grande CNO do Instituto de Emprego e Formação Profissional - Centro de Reabilitação Profissional de Alcoitão.

Foi confrangedor assistir, em pleno século XXI, e no distrito de Lisboa, a pessoas, com idades que iam dos 18 aos 60 anos com apenas o 1º ciclo de escolaridade completo. Estava à espera de encontrar esta baixa escolaridade em zonas no interior do país, não em Cascais. Muitos foram os candidatos nessas circunstâncias. Fiquei a saber que a sua maioria, não tinha continuado os estudos por razões económicas. Sabendo ler e escrever, não viam utilidade na escola e tinham de ajudar a família no seu sustento. Agora, dando-lhes a oportunidade de se qualificarem, queriam aproveitar.

Os interessados que começaram a inscrever-se e com quem fui tendo contacto eram, na sua maioria, oriundos de Cascais. Em comum, tinham o facto de terem baixa qualificação (sobretudo candidatos com a antiga 4ª classe, e outros com o ciclo preparatório feito através da tele-escola). Eram candidatos com vontade de concluir o ensino básico "por carolice" e traziam mais um conhecido que motivavam a fazer o mesmo. Desta forma, tinham companhia. Nesta altura, ainda não tinha avançado o processo RVCC nível secundário e, por essa razão, trabalhei, inicialmente, apenas com o nível básico.

Os inscritos vinham sempre com algum receio de não estarem à altura do desafio. Havia muito tempo que não tinham aulas e tinham consciência das suas dificuldades. Mas essa consciência era deixada logo no ato da inscrição.

Técnico de Diagnóstico e Encaminhamento - a figura que faltava

Já referi que, numa fase inicial, a função de esclarecimento e encaminhamento de adultos era desenvolvida pelo profissional de RVC. Assim, entre finais de 2006 e início de 2008, assumi as funções de administrativa do CNO e continuava com o trabalho de apoio aos cursos do Sistema Aprendizagem. Como sempre trabalhei com muita proximidade a todo o trabalho administrativo que se desenvolvia, a minha adaptação

a esta nova função, não foi difícil.

A entrada do candidato no Centro inicia-se com o processo meramente administrativo - a inscrição. A inscrição é feita numa plataforma de Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO) cujo objetivo era (e é) facilitar a informação entre CNO, escolas, centros de formação. A informação sobre cada adulto inscrito e o estado em que se encontra a sua inscrição, está compilado nessa plataforma. Essa plataforma iniciou com bastantes lacunas, que foram sendo suprimidas consoante a evolução do trabalho dos próprios Centros, e propostas dos mesmos, no sentido de melhorar a informação que continha. Essas lacunas eram várias, por exemplo, na inserção das ações por adulto, onde não podiam ser feitas cópias dessas ações para outros adultos na mesma circunstância, obrigando a horas de trabalho dos técnicos na inserção de cada ação, para cada inscrito. Associado a este constrangimento, tinha ainda o facto do processamento desta informação (inserção de ações) ser muito demorado. Hoje em dia o sistema não é tão lento, mas tem os seus momentos de menor celeridade, sobretudo em horário laboral, pois são muitos os Centros a inserirem as suas ações. Cheguei a ter de levar trabalho para casa e fazer essa inserção no fim de semana, quando o movimento era reduzido.

Uma outra situação era o facto da pesquisa avançada não ser possível de fazer. Não existiam filtros para se fazer uma pesquisa, por exemplo, onde eu pretendia seleccionar os adultos que tinham sido transferidos de outro CNO.

O ano de 2008 foi um ano de muitas alterações. Em janeiro foi apresentado a todos os Centro uma atualização da plataforma SIGO. Nesta nova plataforma a designação de "adulto" passa a ser "candidato", como que a candidatar-se a um processo de qualificação. Uma das inovações, e talvez a de maior utilidade, da nova plataforma foi a ação de "suspensão". Muitos candidatos inscreviam-se e posteriormente, por diversas razões (saúde, familiares ou simplesmente de desmotivação) deixavam de comparecer e responder a diversos contactos do CNO, sobretudo contactos telefónicos. Esta situação, de ter muitas inscrições sem haver qualquer tipo de registo pós-inscrição, pode indicar que o Centro tem adultos inscritos em excesso, e que por isso não "saíam" do estado inscrito. Agora, os dados estatísticos do Centro estão mais perto da realidade. Outra das medidas que ajuda o meu trabalho é o facto da ação da suspensão da inscrição ter uma duração de um ano. A partir desse período a plataforma coloca automaticamente o candidato num estado de desistência. Esta particularidade veio auxiliar o meu trabalho, pois um ano é o suficiente para que o

candidato decida se quer avançar com o processo de qualificação ou, caso tenha algum constrangimento do foro pessoal, tenha alguma margem de tempo para resolver esses constrangimentos. É importante referir que quando inseria as ações de suspensão, os candidatos eram esclarecidos das consequências e, quando não conseguia contactar, no campo das observações era colocada essa informação, para que ficasse sempre salvaguardada a minha decisão.

O meu trabalho, como técnica de diagnóstico e encaminhamento consiste em esclarecer o candidato das ofertas formativas disponíveis e, recorrendo ao preenchimento de fichas de diagnóstico e entrevista individual, detetar qual a melhor oferta para o candidato, aquela que se adequa ao seu perfil. Através das fichas de diagnóstico fico a saber o que levou os candidatos a fazerem a inscrição no CNO e que experiências foram adquirindo ao longo do seu percurso de vida, sejam elas profissionais, formativas ou decorrentes de atividades de tempos livres.

A entrevista individual passa por ser uma sessão em que o objetivo é perceber aquilo que o candidato deseja, mediante os saberes e/ou competências, que apresenta.

Após a inscrição é feita a marcação de uma sessão de esclarecimento, onde os adultos têm um panorama geral das ofertas disponíveis para a conclusão dos níveis de escolaridade em falta. Essa sessão é feita por mim e pode ser em grupo ou individual.

Nessa sessão de esclarecimento são marcadas entrevistas individuais onde os adultos inscritos preenchem as fichas de diagnóstico, e onde estes e o técnico de diagnóstico e encaminhamento trocam impressões sobre as mesmas.

Apesar do abandono escolar ser justificado por questões financeiras, na maioria dos casos, os candidatos sentiam vergonha de ter habilitações tão baixas. Essa é uma das razões para a decisão de apostar na melhoria das suas qualificações. Muitos candidatos chegavam a dizer-me que mentiam quanto às habilitações que tinham, por exemplo, em formulários que tinham de preencher relacionados com as escolas dos filhos.

As fichas de diagnóstico, primeiramente criadas pela Agência Nacional para a Qualificação (ANQ) e melhoradas pelos técnicos ao serviço dos CNO, tinham como objetivo fazer uma síntese do percurso académico, formativo, profissional e social dos

candidatos, assim como avaliar a motivação com que chegavam ao Centro. Nas fichas que eu preparei preocupei-me, sobretudo, em colocar uma linguagem mais acessível para que os candidatos percebessem as questões. Mas, ainda assim, necessitavam de apoio no preenchimento. Ao longo do preenchimento destas fichas consigo ficar com uma ideia da forma como interpretam as questões e até como escrevem. Faço sempre o acompanhamento dos candidatos nesse preenchimento e, tratando-se de candidatos que se propõem concluir o ensino básico, essa ajuda é bem mais necessária. Muitas vezes a própria caligrafia era incompreensível e tornava-se impossível fazer um trabalho de análise ao percurso de vida do candidato, se não o tivéssemos ao nosso lado a dizer aquilo que pretendeu escrever.

Nestas entrevistas era fantástico conhecer as vivências de cada candidato. Todos os dias sentia que aprendia com os candidatos e enriquecia o meu conhecimento, ao saber as suas histórias de vida. Foi com o contacto com os candidatos que comecei a atribuir sentido à expressão "escola da vida". Pessoas com qualificações muito baixa já tinham aprendido tanto involuntariamente. O mais curioso é o facto destas pessoas não se aperceberem do quanto sabem e da riqueza que construíram com as suas vivências. Chegam a ficar bastante desconfiados quando lhes dizia que essas histórias de vida eram bastante ricas e passíveis de serem certificadas. É dada tal importância à aprendizagem formal que há estranheza em aceitar que a experiência adquirida ao longo da vida é tão válida quanto as aprendizagens "em sala de aula".

Neste âmbito, como exemplo na reciprocidade que existe na aprendizagem ao longo da vida, posso dar o exemplo que um candidato a quem fiz uma das primeiras entrevistas. Recordo-me como se fosse ontem. Era um senhor já reformado, que tinha sido enfermeiro, mas apenas tinha a antiga 4ª classe. Reformou-se relativamente cedo e passou a integrar a equipa médica da Assistência Médica Internacional (AMI). Fazia viagens por todo o mundo, onde houvesse catástrofes naturais. As histórias que aquele candidato contou, logo no primeiro, dia eram merecedoras de publicação num livro. Esse era o seu desejo, mas ele tinha consciência de ser um objetivo de difícil concretização. É claro que esse senhor tinha todas as condições para fazer um processo RVCC e conseguiu-o com grande sucesso. O avaliador externo que presidiu à sessão de júri de certificação do candidato disse logo que o trabalho dele lhe permitia fazer a certificação de nível secundário e que, quando o processo RVCC avançasse para nível secundário, ele deveria ser dos primeiros a fazer a inscrição. Infelizmente, as circunstâncias de vida não o deixaram, ainda, concretizar este objetivo.

Com o processo deste candidato fiquei a saber a importância do papel da AMI. Sabia que era uma organização humanitária de apoio a países subdesenvolvidos, mas desconhecia a dimensão da organização, que tem delegações em países tão longínquos. As formas de ajuda a esta organização estão ao alcance de todos, por exemplo, com entrega de materiais para reciclagem (toners, tinteiros, radiografias). Resumindo, através de um candidato adquiri novos conhecimentos. É isto que tento passar para os candidatos - que todos estamos em constante aprendizagem.

A maioria dos candidatos não tem a noção do que aprenderam ao longo do tempo. No entanto têm tanto para ensinar. Aprendi muito com os candidatos. Após contactos com outros colegas que exercem a mesma função que eu, vejo que a situação é idêntica: não há uma consciência, por parte dos candidatos, das aprendizagens adquiridas ao longo da vida.

Outro grande receio dos candidatos que procuravam o Centro e para qualificar-se, é o fraco domínio das novas tecnologias. Isto porque os seus filhos, desde muito novos, utilizam ferramentas informáticas e eles pensavam que não o conseguiriam fazer. Tinham, sobretudo, fraca auto-estima e, por isso, diversas vezes tive que desmistificar a questão da utilização do computador e fazer-lhes ver que é natural que o percurso de vida não lhes tenha proporcionado esses conhecimentos, ao contrário das gerações seguintes, onde as novas tecnologias têm uma importância fundamental e esses conhecimentos são desenvolvidos desde tenra idade, nas escolas. Fazia-lhes ver que basta força de vontade e empenho para superarem essa lacuna. O que acontecia, na maioria das vezes, no caso dos candidatos que fazem o processo RVCC de nível básico, era serem os filhos a incentivarem os pais e a ensinarem-lhes os conhecimentos básicos de informática.

Poder-se-á questionar como é que uma pessoa chega a ter competências para ser técnico de diagnóstico e encaminhamento. Além da formação necessária, promovida pela ANQ e Instituto de Orientação Vocacional, UL, nas instalações do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, em maio de 2008 - "Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico e Encaminhamento e Adultos", o próprio desenrolar da atividade foi-me dando competências para o desenvolvimento do meu trabalho. Foi um misto de aprendizagem não formal pois, na ação de formação, tinha técnicos a transmitir alguns conhecimentos práticos, e aprendizagem informal, já que pude conversar com alguns colegas e saber a forma como lidavam com alguns problemas que lhes foram surgindo. O único senão foi que esta ação decorreu no início desta

atividade profissional. Se pudesse ter havido formação ao longo dos anos de atividade dos CNO, poderia tirar maior partido da aprendizagem informal.

As competências que fui ganhando foram, numa primeira fase, de organização e gestão do tempo. Era necessário um atendimento personalizado, em que tenho de gerir bem o tempo de forma a poder estar com cada candidato individualmente e conhecer um pouco a sua história de vida, o que o levou a inscrever-se num Centro Novas Oportunidades. Se não houvesse uma boa gestão do tempo, dificilmente se pode fazer um bom trabalho, porque originaria listas de espera, já que todos os que se inscreviam num CNO tinham de passar pela fase de diagnóstico. Esta fase tinha como objetivo a análise do perfil do candidato, e a forma como fui ganhando competência foi na prática, no facto de lidar com centenas de casos. É algo que fui aperfeiçoando ao longo do tempo, pois fui tendo mais experiência.

Ter de trabalhar com ofertas formativas muito limitadas e analisar perfis de candidatos que, por vezes, têm como objetivo uma formação que não está ao alcance deles, não é fácil. E quando digo "ao alcance deles", referi-me aos critérios de seleção de determinada ação formativa, ou mesmo a localização geográfica da mesma.

A figura do técnico de diagnóstico e encaminhamento deve ter em conta a coordenação do trabalho administrativo, a partir do ato da inscrição. Tem de manter atualizada toda a informação sobre ofertas formativas na região. Sobre este tema, devo dizer que várias vezes ouvi, em reuniões promovidas pela ANQ, que estavam a ponderar a criação de uma base de dados com toda a oferta formativa nacional, onde cada centro podia fazer uma pesquisa regional. Infelizmente essa base de dados nunca avançou e fez muita falta. Cheguei a reunir com alguns centros para saber que ofertas dispunham, mas houve candidatos a deslocarem-se para outros distritos e aí tínhamos de fazer contactos telefónicos, que muitas vezes se tornavam difíceis, de forma a encontrar o técnico, ou contactos via e-mail em que, por vezes, não se obtinha resposta.

É, também, função do técnico esclarecer os candidatos do papel dos Centros Novas Oportunidades e metodologias utilizadas. Esta fase é importante porque muitos chegam ao Centro com a ideia errada que é necessário desmistificar, a ideia de que podem qualificar-se num curto espaço de tempo. Aliás, era uma abordagem muito comum entre os candidatos, saberem se podiam qualificar-se "em alguns meses". A proliferação de centros e as campanhas publicitárias ajudaram a reforçar esta ideia.

Se é verdade que uma grande parte dos candidatos está apta a certificar as suas competências, também é verdade que outros não, sobretudo pela pouca experiência de vida. Cabe ao técnico alertá-los para esse facto e negociar a via alternativa para a conclusão do seu nível de ensino.

Aqui, por vezes, deparava-me com grandes dificuldades, pois todos têm aprendizagens não formais e informais. Mas cabia-me esclarecer o candidato de que, com as suas aspirações, podia encontrar uma via alternativa ao processo RVCC com mais vantagens para os seus projetos de vida.

Nesta fase é necessária bastante segurança por parte do técnico de diagnóstico. Sobretudo há que ter a certeza de um diagnóstico e encaminhamento bem feito, para poder transmitir ao candidato o motivo de ser encaminhado para outra oferta que não aquela que prefere.

Duas características fundamentais do técnico de diagnóstico e encaminhamento é ser assertivo e paciente. Há que fazer perceber ao candidato que determinada oferta é a mais adequada ao seu perfil. Esta fase pode ser uma fase que requer bastante paciência e, por vezes, algumas horas do nosso tempo. Aliás, o meu trabalho ficava logo condicionado se eu não gerasse confiança e mostrasse empatia. Muitas vezes tive de gerir alguns conflitos e tive de dialogar. Essa capacidade foi adquirida depois de lidar com adultos e de ouvir as suas histórias. Esta forma de estar é a que mais se coaduna com um trabalho com pessoas que necessitam de orientação e motivação para prosseguirem na sua qualificação, como referem Maryline de Almeida, Paula Candeias, Etelvina Cristovão, Cristina Milagre e Georgina Lopes (2008, p. 13),

"Uma metodologia de Acolhimento, Diagnóstico e Encaminhamento deve ter sempre presente que o processo de inscrição num Centro Novas Oportunidades, ao ocorrer numa determinada fase da vida do adulto, é crucial para reflectir sobre o seu percurso de vida, os seus diferentes papéis, fases e contextos, bem como valorizar os significados que lhe são atribuídos pelo próprio sujeito."

Nova orientação técnica - uma nova forma de trabalhar

O papel do técnico de diagnóstico e encaminhamento, como já foi referido, é o papel

de negociador, pois tem de haver uma negociação, com o candidato, sobre a oferta que se adegue ao seu perfil. Contudo, esta negociação nem sempre é pacífica. Isto porque, até terem saído novas orientações técnicas - *Orientação Técnica nº 1/2011 Decisão sobre Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades* - comunicada ao CNO em fevereiro de 2011, o encaminhamento só era possível com a concordância do candidato, ou seja, ele só deveria ser encaminhado naquilo que aceitasse. Ora, esta situação limitava fortemente o meu trabalho e contribuía para que não fosse desempenhado da melhor forma. Era muito frustrante não poder desempenhar a minha função com total liberdade pois corria o risco de, numa última fase, o candidato não aceitar a proposta de encaminhamento e permanecer a ideia predefinida que trazia no momento da inscrição.

Candidatos - um constante desafio

Algumas más práticas tidas em alguns Centros levaram a que se passasse a mensagem do facilitismo no processo RVCC. Mas, um processo RVCC exige uma capacidade de reflexão que não está ao alcance de todos. Estamos perante um processo onde se valoriza o que se aprendeu em contextos formais, não formais e informais, e reconhece-se competências que foram adquiridas ao longo da vida. Contudo, o trabalho tem de ser feito de forma reflexiva e não só debitar o que fez ao longo do seu percurso de vida.

O perfil dos candidatos foi alterando ao longo do tempo. No início atendi candidatos que "a medo" se inscreviam sem ter bem a certeza do desafio que teriam pela frente. Com o tempo e com o "passar a palavra", o tipo de candidatos foi sendo cada vez mais um desafio para mim, porque era lhes difícil entender que cada caso era um caso e que não podiam concluir o processo de qualificação pela mesma via, no mesmo tempo e até no mesmo local, que outros candidatos. Os maiores desafios vieram, assim, após o primeiro ano de funcionamento.

No início de atividade do Centro, eu apenas recebia inscrições de candidatos que queriam terminar o ensino básico. Como o Centro tinha como única oferta o processo de reconhecimento, validação e certificação de competências, concretizei poucos encaminhamentos para outras ofertas formativas.

A partir de 2007, comecei a receber inscrições de candidatos que pretendiam concluir

o ensino secundário. O perfil era, na maioria dos casos, diferente, pois caracterizaram-se por ser mais autónomos na escrita e com conhecimentos de informática, o que é compreensível já que ocupavam cargos profissionais que lhes exigiam essas competências.

Desde novembro de 2010, deparei-me uma profunda alteração no tipo de candidatos que procuravam o Centro. Isto porque o governo aprovou o *Despacho nº 17658/2010, de 25 de novembro*, em que os centros de emprego impunham que todos os desempregados a dirigirem-se a um CNO, de forma a serem analisados os seus perfis e poderem dar continuidade ao seu percurso escolar. Quem não cumprisse esse encaminhamento, estava sujeito a um corte no subsídio que usufruía. Esta medida pode ser entendida, como uma medida excessiva e que punha em causa os direitos dos trabalhadores que tinham feitos os seus descontos. Caso não obedecessem a esta norma veriam os seus subsídios retirados. Confesso que sempre vi uma oportunidade, nesta medida. Verem as suas qualificações melhoradas permite o "empurrão" que necessitavam para mais facilmente encontrarem trabalho.

Se em alguns casos funcionou, noutros tive sérios problemas. Alguns candidatos estavam renitentes desde o primeiro momento que entraram no Centro. Para alguns a abordagem, no momento da inscrição, era "...o centro de emprego obrigou-me a vir aqui inscrever-me...".

Uma situação era trabalhar com candidatos que se dispunham vir ao Centro, apesar de não ficarem satisfeitos com os encaminhamentos definidos. Outra situação é trabalhar com candidatos que não desejavam estar inscritos. Cheguei a atender candidatos com uma postura que em nada abonava a seu favor. Tive um papel quase de psicóloga, para poder trabalhar com eles. Em alguns casos foi uma satisfação tremenda conseguir que aceitassem o encaminhamento por parte do centro de emprego e, no final, agradecessem terem feito o processo de qualificação. Mas estes foram alguns casos, não a maioria. Só com uma aprendizagem diária, na forma de lidar com estes adultos consigo superar estas situações. A minha postura é sempre a mesma: manter a calma, sempre o mesmo tom de voz, explicar o porquê do encaminhamento do centro de emprego e o papel do CNO e, acima de tudo, ser assertiva.

Os candidatos, do nível básico, que pude acompanhar no CNO - candidatos com perfil para uma certificação de competências adquiridas ao longo da vida - demonstravam

algumas lacunas sobretudo no uso das novas tecnologias (os candidatos mais velhos) e na escrita (candidatos mais jovens). Pelo que me apercebi, esta situação deve-se, sobretudo, ao facto de os mais velhos serem de uma geração anterior ao aparecimento do computador. Quanto aos mais jovens, a dificuldade de escrita talvez esteja, justamente, no aparecimento das novas tecnologias onde a forma de escrever, por exemplo, mensagens, é incorreta: os "que" passaram a "k", os "ch" passaram a escrever-se com "x", entre outros. A juntar a esta situação estão os poucos hábitos de leitura que os portugueses têm. Não exagero certamente se disser que, entre os candidatos que atendi, uma pequeníssima parcela, talvez apenas cerca de 10%, liam, pelo menos, um livro por ano. Esta é uma das questões que coloco nas entrevistas e as pessoas sabem da importância da leitura, pois era com alguma vergonha que afirmavam ler apenas revistas e jornais desportivos e nem sequer o artigo todo, apenas os destaques das notícias.

No nível secundário notava-se uma inversão desta situação: mais candidatos com autonomia na informática e com alguma capacidade de escrita, porque ou tinham hábitos de leitura ou a própria profissão exigia o exercício da escrita, por exemplo, fazer relatórios de ocorrência.

A leitura e a escrita são muito importantes para desenvolver um processo RVCC que tem como primeiro objetivo certificar as aprendizagens adquiridas ao longo da vida, em contextos formais, não formais ou informais. Ora, este processo de certificação exige reflexão por parte do candidato e a demonstração dessa reflexão é feita através da escrita.

Em suma, posso afirmar que no trabalho de um técnico de diagnóstico e encaminhamento não existia uma única receita para o sucesso do seu trabalho. Cada caso é um caso e é assim que cada candidato devia ser tratado. Não podia ter pré-conceitos em relação aos casos que se me apresentaram.

Metas e Qualidade

Devo referir que ao longo do tempo o processo RVCC sofreu algumas alterações, até porque, quando o Centro iniciou a atividade, não existia muita informação. O processo RVCC só se desenvolvia no nível básico, e foi nesse nível de escolaridade que se sentiram maiores dificuldades. A metodologia usada era a da elaboração de um

dossier onde os candidatos colocavam as atividades que os formadores aplicavam em cada uma das sessões. Essas atividades não estava articuladas com a sua história de vida e, por isso, cada área estava separada de outra área e da história de vida, o que impedia que houvesse um único trabalho. A própria história de vida estava descontextualizada das restantes atividades que os formadores solicitavam. Eram vários trabalhos dentro de um dossier.

Após algumas reuniões, chamadas de *“Acompanhamento e Monitorização dos Centros Novas Oportunidades”*, onde me reuni com colegas de outros Centros e com responsáveis da ANQ, de forma a partilhar as minhas dificuldades e constrangimentos, comecei uma abordagem ao processo de nível básico, como fazia no nível secundário, com um portefólio reflexivo de aprendizagens, onde toda a história de vida estava interligada com as áreas de competência e não restringida a um separador. Esta metodologia obrigava a que o candidato fosse mais autónomo e criou algumas dificuldades de adaptação. Mas foi uma mudança para melhor, fazia mais sentido este enquadramento das áreas com as histórias de vida. O trabalho dos candidatos era feito com mais qualidade.

Hoje, olhando para trás, vejo que o maior desafio para mim e para os profissionais do CNO era conseguir cumprir as metas contratuais, mantendo a qualidade do trabalho. Até ao ano de 2012 nunca consegui cumprir tais metas. A razão pela qual isso acontecia era sobretudo o facto de, no concelho de Cascais, existirem mais dois Centros a dar resposta aos interessados em obter uma qualificação. Os outros dois Centros eram de gestão direta do Instituto de Educação Tecnológica de Cascais, o que levava a que os candidatos desempregados fossem, na sua maioria, encaminhados para esses Centros, o que influenciava os nossos objetivos.

As itinerâncias foram uma aposta forte do Centro. Foram realizadas algumas parcerias com entidades públicas e privadas - Grupo Sonae (Hipermercado Continente), Grupo Auchan (Hipermercado Jumbo), Gabinete de Inserção Profissional de S. Domingos de Rana, Junta de Freguesia de S. Domingos de Rana e Câmara Municipal de Cascais, entre outras.

O que mobilizava os candidatos desempregados era a existência de uma maior possibilidade de encontrarem trabalho com o aumento de qualificações e poderem, caso tivessem o perfil adequado, fazer o processo RVCC próximo da sua residência, evitando deslocações dispendiosas. Para os empregados, era a hipótese de poderem

progredir na carreira, quando melhorassem as suas qualificações.

Destas parcerias, quero realçar o trabalho feito no Gabinete de Inserção Profissional de S. Domingos de Rana, no qual se desenvolveram inúmeros esforços para fazer chegar a formação às pessoas que habitavam nos bairros menos favorecidos. Este gabinete solicitou a minha colaboração no sentido de fazer reuniões de esclarecimento e mobilização para a formação, sobretudo de informática, nas instalações do Clube Desportivo e Recreativo Os Vinhais, situado no Bairro Além das Vinhas. Aí estava um monitor que foi de uma ajuda preciosa na informática, sobretudo facilitando o acesso às novas tecnologias nem sempre fácil com um público de fracos recursos financeiros. Nem eu nem os candidatos nos esquecemos.

Mesmo com o sucesso das itinerâncias (apesar de todas as dificuldades, tem sido uma aposta ganha), nunca consegui ver cumpridas as metas contratuais.

Desde o início de 2012 que a tendência se inverteu. Poder-se-á perguntar qual o motivo, e esse motivo foi o facto dos CNO concorrentes, no concelho de Cascais, terem encerrado no fim do ano 2011. Para que se tenha uma ideia da desorganização que rodeou este processo de encerramento, o Centro não soube de nada, se não quando começaram a aparecer os candidatos a informar que já se tinham dirigido às instalações dos outros Centros e que tinham sido informados que apenas o IETC estava em funcionamento.

O Centro de Emprego de Cascais começou, então, a encaminhar todos os desempregados para o IETC, porque para piorar esta situação, todas as ofertas formativas estavam reduzidas ao processo RVCC, pois todas as ações de formação planeadas foram suspensas. Comecei a atender, inclusive, pessoas que precisavam de uma ação de alfabetização, pois não sabiam ler nem escrever. "Caos" é uma palavra muito pesada para o descrever, todavia "desorganização" parece uma palavra muito *soft*. Teria tudo sido mais fácil para o meu trabalho, sobretudo para os candidatos que se viram numa longa lista de espera a aguardar o seu encaminhamento, que este encaminhamento tivesse sido bem distribuído desde o início. Com certeza teria candidatos que já teriam sido encaminhados para a oferta adequada ao seu perfil e não teriam chegado ao Centro na altura em que chegaram, na fase de maior fluxo de trabalho. É preciso não esquecer que, além das novas inscrições, recebíamos as transferências de candidatos que já tinham iniciado o processo nos outros Centros e, de repente, se viam obrigados a serem transferidos para um novo Centro, com uma

nova equipa a orientá-los.

Como o Centro só tinha uma técnica de diagnóstico e encaminhamento, coube-me, a difícil tarefa de fazer a triagem, diagnóstico e encaminhamento de todos os candidatos que chegaram, sem comprometer os níveis de qualidade do meu trabalho.

Nestas circunstâncias tive de adaptar o meu trabalho e saber lidar com situações que surgiram sem contar com elas. Atendi candidatos cujo perfil, segundo a minha opinião e experiência, estava longe de poder ser o encaminhamento para o processo RVCC. Contudo, já estavam há algum tempo em processo. Coube-me a mim dar andamento a estes casos. Mais uma vez tive de ser assertiva e, em alguns casos, alertá-los para a possibilidade da certificação parcial, que não era do agrado dos candidatos.

Outra situação era a de candidatos que já tinham iniciado o processo RVCC dizerem que já estavam a terminar e "só faltava ir a júri". É claro que nenhum candidato que passou por mim e deu continuidade ao seu processo, estava, de facto, no fim do seu trabalho. Muitas sessões tiveram de acontecer até darem por terminado este processo de qualificação.

As sessões de esclarecimento, que praticamente eram individuais passaram a ser em grupo. Os métodos utilizados tiveram de ser reestruturados. O tempo de demora das entrevistas, cerca de uma hora, teve de ser encurtado, para cerca de 45 minutos (no máximo). Os grupos de candidatos tiveram de ser alargados. Antes, no máximo, o grupo era constituído por 12 elementos; depois tinha de chegar aos 20 elementos, pois corria o risco de ter candidatos a ficarem meses a aguardar por serem integrado nas ofertas disponíveis (que não eram muitas, como já referido).

Esta preocupação, de evitar que os candidatos estivessem muito tempo à espera, deve-se ao facto de que periodicamente eram enviados os indicadores de qualidade para os CNO trilharem um caminho em que a qualidade fosse imperativa. A escala usada era qualitativa, ia do "mau" ao "excelente". Esses indicadores são, sobretudo, indicadores de tempo de espera, ou seja, existe um indicador desde o momento em que o candidato faz a sua inscrição e o momento que entra na fase de diagnóstico, outro indicador mede o tempo desde o diagnóstico e o encaminhamento para a oferta que mais se adequa ao perfil do candidato. Estes eram indicadores da fase inicial do percurso do candidato em CNO. Depois existam outros indicadores, como o número de horas de formação complementar, o número de transferências realizadas, o número

de candidatos que concluem o processo RVCC e o número de candidatos encaminhados efetuados para ofertas externas.

Como se calcula, com o acréscimo extraordinário do número de candidatos a procurar processos de qualificação, foi complicado manter, em média, o nível "bom", mas com esforço de toda a equipa e, muito à custa de horas e horas de trabalho, esse nível foi alcançado. Este desafio, que me pôs à prova durante todo o ano 2012, foi um marco importante para a mudança nos meus métodos de trabalho, sobretudo a forma como passei a gerir o tempo.

Depois de ter começado a receber um grande número de candidatos oriundos de outros Centro, facilmente apercebi-me de que se um maior número de candidatos tivesse, desde o início, chegado ao CNO poderíamos ter cumprido as metas desde logo estabelecidas. Contudo, tenho a noção que foram candidatos a mais. Sinto que o meu atendimento poderia ter sido feito com mais qualidade se tivesse tido o tempo necessário. Gosto de acompanhar os candidatos em todo o processo. O meu trabalho não se esgota após o encaminhamento, mas este acompanhamento ficou muito condicionado, sobretudo, no segundo semestre de 2012.

Encaro o meu trabalho com bastante seriedade e nunca tratei os candidatos como números. A minha função é esclarecer e mostrar um horizonte de alternativas que está ao alcance de qualquer um. Muitas vezes tenho de lidar com grupos que necessitam de um "clique" para poderem evoluir e saírem do marasmo em que se encontram. Tive mais casos de sucesso do que de insucesso. É isso que me faz sentir realizada.

Relacionamento com colegas - fator preponderante no trabalho de equipa

Ao longo deste trabalho é fácil perceber que sou uma pessoa muito dedicada à vida profissional. Provavelmente afirmar que sou "muito dedicada ao trabalho" é um eufemismo. Na verdade sou uma "*workaholic*" ou, se não quisermos usar estrangeirismos, "viciada no trabalho".

As cerca de doze horas de trabalho por dia refletem isso mesmo. Faço-o com o maior prazer. Ao longo da minha vida profissional aconteceram algumas situações, como ter

fraturado uma perna, onde tive que ser submetida a uma intervenção cirúrgica, com inúmeras horas de fisioterapia e vim trabalhar logo no dia seguinte à saída do hospital. A minha deslocação era feita à boleia de um tio que trabalhava, também, em Cascais. A recuperação demorou três meses, em que as canadianas eram as minhas "melhores amigas", pois não podia pôr o pé no chão.

Já parti um braço, numa queda no IETC, e nunca faltei a um dia de trabalho. A deslocação para o IETC era feita, também, à boleia, desta vez do meu pai. O filho de uma amiga e colega "conseguiu" transmitir-me uma conjuntivite viral (das mais difíceis de curar) e nunca faltei, apesar de ter estado a trabalhar durante seis semanas com óculos de sol. Estes exemplos, de certo modo, mostram que, quando se gosta do que se faz, tudo se consegue. Não ter medo de desafios, também ajuda muito pois quem convive comigo sabe a evolução que tive nesta última década, a nível profissional. Eu própria tenho essa noção.

O apoio familiar que tenho é fundamental para que a dedicação ao trabalho seja tanta, pois, se estou a trabalhar, não estou em casa a dar o apoio que poderia dar.

Como sou a pessoa que trabalha há mais tempo no IETC, além da coordenadora e dos membros da direção, os colegas que foram chegando ao Centro estranham sempre a intensidade com que desempenho o meu trabalho. Para mim, não existe o "deixar para amanhã": se tem que se fazer, que se faça o quanto antes. Esta forma de lidar com o trabalho já me trouxe alguns dissabores com alguns colegas. Acabo por exigir aos outros o que exijo de mim, e as pessoas não são iguais e têm os seus ritmos de trabalho e compromissos familiares. Faço um esforço grande para ser mais tolerante, mas é-me difícil aceitar, por exemplo, que em alturas de grande fluxo de trabalho, não se possa ficar mais algumas horas a terminar o que está por fazer, ou até ir trabalhar um sábado. É o que eu faço. Tive de o fazer ao longo deste ano, senão não teria cumprido os objetivos.

Mas tudo é resolvido de forma pacífica. Todos reconhecem o meu trabalho e vários afirmam que sou como um bombeiro a apagar fogos. Chego a ter de resolver situações que não me dizem respeito porque simplesmente não consigo ficar indiferente.

Eu e os meus colegas somos um grupo pequeno de colaboradores e isso facilita muito o nosso trabalho. Reunimo-nos com bastante frequência e tentamos estar sempre em

sintonia, de forma a evitar situações de falta de comunicação entre os membros da equipa. Essa é uma queixa frequentes dos candidatos transferidos de outros centros. Queixam-se, sobretudo, da instabilidade das equipas que tinham que reavaliar os seus trabalhos, o que era um processo moroso. Tenho orgulho em que isso não aconteça no IETC; faço mesmo questão que isso não aconteça.

Em suma, um bom relacionamento entre todos é um bom meio de alcançar os objetivos, que é desempenhar o trabalho com qualidade. Posso dizer que muito aprendi com os meus colegas e espero que eu, também, tenha contribuído para a sua evolução profissional.

Avaliação da Equipa

No final do processo RVCC, é dado a cada candidato um questionário, de forma a poder avaliar a equipa que o acompanhou, desde a sua entrada do CNO. Numa escala que vai do "insatisfaz" a "muito bom", esta última escolha é a mais selecionada, com alguns "bons". Estes "bons" não me dececionam, pois desta forma há algo a melhorar, algo a alcançar. Mas chegar a este estado e satisfação do candidato não é fácil.

Numa fase inicial existe uma desconfiança por parte dos candidatos relativamente à equipa. Marie-Christine Josso refere que os educadores de adultos, neste caso, no âmbito de um processo de reconhecimento de competências, são "*agentes duplos*" (2008, p. 118). Por um lado, somos vistos como agentes do governo, por parte dos candidatos, que sentem alguma desconfiança relativamente ao nosso papel, e esta é uma situação que eu noto particularmente por ser o elemento a acolher os candidatos. Por outro lado, por ouvirmos os candidatos somos considerados, por parte do governo, pouco controladores, permissivos e pouco exigentes. Este equilíbrio é difícil de manter, mas eu tenho-me esforçado para que a desconfiança seja eliminada logo de início.

Os candidatos nem sempre mostram esta satisfação, mas são casos pontuais, pois como conheço todos os candidatos, acabo por ter um papel ingrato que é o de confrontar candidatos com a possibilidade de serem validados parcialmente, o que significa que, para concluir o seu nível de ensino, após a certificação parcial, terão de enfrentar um percurso formativos de forma a colmatar as lacunas demonstradas no

processo RVCC. Essa abordagem nem sempre é pacífica e há pessoas que não ficam satisfeitas, pois pretendiam concluir o nível de ensino pela via que iniciaram. A "culpa" será sempre de quem apresenta essa alternativa.

Congratulo-me bastante com o facto de que, na maioria da vezes, no final do processo RVCC, que são meses desde as sessões de diagnóstico e encaminhamento, haja sempre uma palavra de apreço pelo meu trabalho. É isto que me faz trabalhar com a intensidade com que trabalho.

Parte III

Uma comunhão de experiências

A recolha de dados: a entrevista

Devido à falta de formação inicial na área, os técnicos de diagnóstico e encaminhamento depararam-se com vários entraves e constrangimentos à sua atividade. Esses constrangimentos já foram abordados na minha narrativa, mas nesta parte do trabalho abordarei as questões relacionadas com a esta função, mas numa perspetiva menos pessoal e mais organizacional.

A pergunta que orientou este estudo foi saber se a falta de formação e orientações para os técnicos de diagnóstico e encaminhamento foram sentidas da mesma forma, apesar de trabalharem em diferentes instituições, e de que forma essa lacuna poderia ser superada.

A estratégia de recolha de dados é assente em entrevistas semi-estruturadas, gravadas, feitas a técnicos de diagnóstico e encaminhamento. O guião de entrevista tentou ir ao encontro das dificuldades que eu encontrei na atividade profissional de forma a encontrar-se um padrão, entre os depoimentos recolhidos. Nesse diálogo foi possível retirar informações importantes para o objetivo deste trabalho. Aliás, a diferença que está numa entrevista e num questionário é mesmo o contacto direto com o entrevistado que permite conduzir a entrevista para o objetivo inicial. O desejável teria sido entrevistar um maior número de técnicos, mas o facto da Iniciativa Novas Oportunidades ter sido extinta levou a que fosse muito difícil encontrar esses profissionais, já que o contacto que eu mantinha com muitos outros colegas foi sempre institucional e, com o fecho dos Centros, foi como “perder-lhes o rasto”. Foi esta a minha maior dificuldade para o desenvolvimento deste trabalho projeto. Contudo, tive a felicidade destes colegas se mostrarem bastante disponíveis e, após aceitação da entrevista, foi rápida a sua aplicação.

Neste trabalho pude falar com colegas de profissão, que desenvolveram o seu trabalho em instituições com características muito diferentes. Por essa razão, este estudo trouxe diversos pontos de vista. De salientar que, o uso da entrevista como método de investigação para este trabalho projeto, só é viável por ser feito por uma

pessoa que conhece bem o campo em que vai incidir o estudo, para que este seja o mais possível fiel à realidade.

Nos depoimentos que recolhi foi fator comum a responsabilidade e a entrega que cada técnico tem do domínio das suas funções. De forma a que a recolha da informação seja o mais fiel à realidade, como anexo estão as entrevistas com a transcrição completa, preservando sempre o anonimato do entrevistado.

Para facilitar a contextualização daquilo que foi dito nas entrevistas passou-se à codificação das mesmas no sentido de identificar o entrevistado, através de um nome fictício (Anexo I).

Análise da entrevista

A transcrição das entrevistas foi feita por mim. Após transcrição, ouvi a gravação novamente de forma a verificar se esta estava bem feita, para evitar erros e indução de respostas.

A aplicação da entrevista foi feita com o objetivo de encontrar as dificuldades com que os técnicos de diagnóstico lidaram que poderiam ir ao encontro das minhas dificuldades. Daí ter havido questões com situações concretas com que tive de lidar ao longo da atividade de técnico de diagnóstico e encaminhamento. A forma como a entrevista foi conduzida foi preponderante para a análise de conteúdo que *“(...) é um método muito empírico, dependente do tipo de 'fala' a que se dedica e do tipo de interpretação que se pretende como objetivo”* (Bardin, 1977, p.26).

A análise da entrevista esteve assente em diversos eixos: o técnico de diagnóstico e encaminhamento; a metodologia praticada; constrangimentos na atividade; necessidade formativa e método de formação.

O Técnico de Diagnóstico e Encaminhamento

Lídia¹ teve como primeira experiência na educação e formação de adultos a função de

¹ Nome fictício

técnica de diagnóstico e encaminhamento. Declarou que essa função foi "(...) fundamental, foi como um filtro. Nos centros surgem um leque grande de pessoas com vários perfis e uma das funções do técnicos de diagnóstico é desmistificar, primeiro que Novas Oportunidades não é só RVCC".

José António², que trabalha com adultos há quase 30 anos, primeiro num Centro de Emprego, depois num Centro de Formação Profissional, olhava para a sua função "(...) como fator importante na orientação/decisão de percursos profissionais. Como técnico de diagnóstico, mais no âmbito da educação e formação de adultos, acabo, também, por ter um papel de encaminhamento e orientação profissional".

Madalena³, numa perspetiva mais humanista, referia que "(...) bom desempenho das suas funções depende o sucesso do Centro, pois somos como que o cartão de visita, e o bom relacionamento que se estabelece com o adulto é meio caminho andado para o sucesso".

Os técnicos de diagnóstico e encaminhamento tiveram de trilhar o seu caminho até chegar ao estado de poder dar resposta a todas as situações que foram surgindo, em circunstâncias, por vezes, adversas. Não tiveram quem lhes dissesse como haviam de desempenhar o seu papel. O bom senso e a capacidade de reação perante as situações que foram surgindo; estas foram as armas que tiveram. Aprenderam fazendo, por tentativa e erro e reflectindo sobre o trabalho realizado.

Antes de ser criada a figura do técnico de diagnóstico e encaminhamento, as funções que lhe foram atribuídas, eram desenvolvidas pelos profissionais de RVC. Esta separação de funções teve efeitos positivos. Madalena referiu que "Após a introdução desta nova figura notei alguma diferença na forma como os candidatos estavam preparados para os desafios da sua qualificação, ou seja, estavam mais esclarecidos sobre os objetivos traçados pelos centros e as ofertas disponíveis e viáveis ao seu perfil".

A separação das funções de diagnóstico e encaminhamento e profissional de RVCC acabou por ser benéfica já que se começou a exigir mais rigor na forma como eram feitos os encaminhamentos. A este propósito, Madalena afirmou o seguinte: "(...) com a crescente afluência de pessoas tivemos necessidade de fazer uma triagem mais apurada, com métodos e especificidades próprias, e a acumulação de funções era impensável".

A função de técnico de diagnóstico e encaminhamento envolve três etapas: o

² Nome fictício

³ Nome fictício

acolhimento, o diagnóstico e o encaminhamento. Todas estas etapas foram cumpridas pelos Centros. Na etapa do acolhimento, o adulto inscreve-se no CNO e é estabelecida uma relação de empatia e confiança. É nesta fase que também são apresentadas as ofertas de qualificação existentes na zona geográfica, sejam ações de formação, seja o processo RVCC escolar e profissional.

Neste momento o técnico de diagnóstico e encaminhamento tenta suprir as lacunas na informação que os candidatos podem trazer. Esta é uma etapa importante pois permite, ao técnico, detetar o nível de interesse, e as expectativas dos adultos. Um dos colegas que entrevistei, José António, pessoa ligada desde sempre à orientação vocacional de adultos, referia que “Sinto que as pessoas, na sua generalidade estão pouco ou mal informadas sobre vias de conclusão dos seus níveis de ensino. Necessitam de esclarecimentos, e é importante que sejam prestados por alguém que consegue bem o meio”.

A segunda etapa é a do diagnóstico, a mais importante, pois pode condicionar o sucesso do candidato e do Centro. O técnico de diagnóstico e encaminhamento utiliza instrumentos que permitem conhecer o percurso do candidato, seja ele escolar, formativo ou profissional. A entrevista individual é realizada nesta etapa e permite ao técnico de diagnóstico e encaminhamento recolher informação mais pormenorizada sobre o adulto e traçar o seu perfil.

A fase mais importante é a da entrevista individual que tem de ser dirigida em função do percurso de vida do candidato, o que aprendeu ao longo da sua vida, que competências adquiriu, se essas são passíveis de serem certificadas. A entrevista individual acaba por ser uma sessão onde o objetivo é clarificar o que o candidato escreveu nas fichas de diagnóstico, criadas ainda pela Agência Nacional de Qualificação, e reformuladas pelos Centros. Este contacto com o candidato deve ser feito individualmente para que ele se sinta à vontade e possa falar de todas as situações de vida que possam ser pertinentes para a definição do seu encaminhamento.

A metodologia praticada

A Agência Nacional para a Qualificação criou instrumentos que os técnicos de diagnóstico aplicavam, com as alterações que achassem convenientes. Assim, com base na entrevistas e nos instrumentos de diagnóstico, opta-se por fazer um relatório

de acompanhamento. Lídia, também introduziu alterações aos instrumentos de diagnóstico e encaminhamento, conforme explicou: "(...) solicitávamos um texto, pois no questionário e na entrevista não tínhamos a verdadeira percepção da sua escrita, passar para o papel era muito mais difícil do que falar. Esse texto não era uma autobiografia, mas um texto em que os candidatos se imaginassem o que estariam a fazer dali a 20 anos, quer seja a nível profissional quer seja a nível formativo. Assim poderíamos pegar por aí e encaminhá-los para ofertas formativas.". Já o José António afirmou que "(...) dada a dimensão do Centro e o afluência de adultos, não me era possível aplicar todos os instrumentos criados pela Agência Nacional para a Qualificação, tentei sintetizá-los ao mínimo indispensável para o desempenho das minhas funções", o que significa que a adaptação dos instrumentos depende muito o tipo de organização para a qual trabalhamos.

O relatório, que se elabora, é feito após a entrevista individual. O objetivo é registar situações de desabafo que os candidatos fazem nas entrevistas, por exemplo, receios da escola, bloqueios em algumas áreas, projetos futuros. Apercebi-me de que existem muitos traumas de escola, inclusive situações de agressões de professores a alunos, o que os levava a encararem todo este processo de qualificação com alguma desconfiança e até angústia.

A terceira etapa é o encaminhamento, onde o técnico analisa a informação individual do adulto e propõe as ofertas de encaminhamento mais adequadas ao seu perfil. Para além disso, sensibiliza o adulto para a importância da construção de um percurso de qualificação .

Desde logo ficou assente a importância de interpretar o que os candidatos diziam nas entrelinhas. Era meio caminho para que o processo decorresse com sucesso, pois detetava-se a forma de lidar com o candidato e essa informação era passada para o profissional de RVC e formadores, em situação de encaminhamento para processo RVCC. Quando o candidato é encaminhado para uma oferta externa, acompanhamento é inexistente porque nas escolas e nos centros de formação para onde encaminhei raramente há apoios. Como foram muitos candidatos encaminhados para a Escola Secundária Cascais, entidade com a qual havia uma parceria, foi fácil ir mantendo esse contacto, que era sobretudo telefónico. Este contacto é fácil quando se trata de instituições de pequena dimensão. Esta relação de proximidade ao candidato era facilitada se a instituição tivesse outras ofertas, para além do processo RVCC. Nos Centros com mais do que uma oferta o acompanhamento era mais próximo. Lídia referiu isso mesmo: "Além do processo RVCC, tivemos a oferta de cursos

EFA, aqui no Centro, e desta forma conseguia ter o contacto com os candidatos e saber como estava a decorrer o percurso formativo, mas mesmo quando encaminhava para ofertas externas, consegui sempre ter contacto e saber se concluíram as vias para as quais foram encaminhados”.

Já nas instituições de grande dimensão é difícil este contacto tão próximo com cada uma das situações. A este propósito, José António refere que, no Centro onde desenvolvia a sua atividade, não conseguia cumprir as etapas de acolhimento, diagnóstico e encaminhamento como devia, dado o número de candidatos: “Começo pela sessão de esclarecimento (acolhimento) com um grupo de cerca de 50 pessoas, e depois passo para sessões com menos candidatos (cerca de 10), onde conversamos sobre os percursos de vida e as expectativas dos adultos (diagnóstico). Mais tarde, e após decisão do candidato, este é encaminhado para o percurso devido.”

Constrangimentos na atividade

José António relembrou que, um dos grandes problemas dos técnicos de diagnóstico e encaminhamento até 2011, era o encaminhamento. Este só era possível com a concordância do candidato, ou seja, ele só deveria ser encaminhado naquilo que aceitasse. Esta situação era referida no manual "*Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico e Encaminhamento de adultos*", (2008, p. 52):

"No que se refere aos adultos que pretendem uma opção de percurso de qualificação distinta da que lhe é proposta pelo/a Técnico/a, a sua opção prevalece, como referido sobre todas as outras."

A nova orientação técnica - *Nº 1/2011 Decisão sobre Encaminhamento nos Centros Novas Oportunidades*, comunicada ao CNO em fevereiro de 2011 - veio alterar este cenário. Veio permitir que, caso o candidato não tivesse o perfil adequado ao processo RVCC, não seria encaminhado para essa via, mesmo que fosse o seu desejo. Ou aceitava outra oferta, ou permanecia no estado de suspensão. Caso essa suspensão ultrapassasse um ano, a sua inscrição passaria a estado de desistência e assim teria de ficar um ano para poder inscrever-se outra vez. O mesmo texto refere o seguinte:

"Quando persista uma discordância entre o técnico de diagnóstico

e encaminhamento e o candidato, relativamente à(s) proposta(s) de encaminhamento, compete ao primeiro (...) tomar a decisão que considere mais adequada face ao diagnóstico efectuado.

(...)

Nesta situação, (...) apesar da discordância do candidato, deverá accionar-se o estado de "suspensão" no SIGO. (...) até perfazer um ano, podendo o mesmo, nesse intervalo de tempo, retomar o encaminhamento para a oferta formativa que consta da decisão final. "

Esta orientação técnica permitiu gerir melhor a situação de ter candidatos inscritos apenas com o objetivo claro de fazerem o processo RVCC, por ser um processo de qualificação mais célere, apesar de as suas competências estarem muito á quem do exigido. Esta situação era recorrente na generalidade dos centros, tal como Madalena refere, "chegavam candidatos a pedir para fazer o 12º ano em 4 meses". Acrescenta ainda que, estes candidatos reagiam muito mal ao encaminhamento para outras ofertas: "Quando eu os informava que tinham de passar por um processo de diagnóstico e a respetiva análise de perfil para ver qual a melhor opção, diziam logo que se não fosse o RVCC, não queriam nada, ou pediriam a transferência para outro Centro".

Esta situação levou a que a Iniciativa Novas Oportunidades e o trabalho desenvolvido pelos seus técnicos fossem postos em causa. José António refere que gerou-se a ideia de que era a "(...) iniciativa *Novas Facilidades*, pois o público recorria ao Centro com o objetivo da certificação de competências, e com a ideia da facilidade com que podem concluir os seus ciclos de estudo. Essas pessoas tinham de ser esclarecidas na função dos Centros. Encaminhá-los para outras ofertas era quase uma missão impossível".

Além destas situações, existiam também alguns argumentos que os candidatos usavam no sentido de lhes ser facilitado o encaminhamento para o processo RVCC. Os argumentos eram, sobretudo, de cariz profissional. Lídia explica situações específicas, que viveu no Centro onde desempenhou funções: "Nós trabalhamos muito com militares que diziam logo que estavam no campo muito tempo e por isso não poderiam cumprir horário muito rígidos, porque tinham de ir à terra no fim de semana e não poderiam ter aulas às 6ª feiras, arranjavam todas as desculpas".

Penso que um dos maiores problemas e de mais difícil gestão, foi a expectativa dos candidatos relativamente ao encaminhamento. Houve situações mais difíceis de gerir

e que levou bastante tempo a resolver, mas sempre dentro das regras de cidadania e urbanidade.

Uma das maiores dificuldades era lidar com candidatos cujos encaminhamentos não iam de acordo com a sua vontade inicial, mas mais difícil era, após negociação exaustiva, não ter oferta formativa para encaminhar esses mesmos candidatos. Os técnicos de diagnóstico e encaminhamento ficavam, desta forma, numa situação muito difícil. Houve candidatos que aguardaram ofertas formativas que nunca surgiram e, por isso, foram "empurrados" para o processo RVCC.

O problema da falta de ofertas foi algo que afetou quase todos os Centros e era um dos problemas que os técnicos de diagnóstico identificaram no desempenho das suas funções. Isso mesmo foi referido nas entrevistas com alguns colegas de profissão: "A falta de ofertas formativas talvez seja a maior dificuldade que encontrei na minha atividade profissional, principalmente oferta do nível básico. No nível secundário, esta falta, foi mais sentida nos últimos tempos", como foi afirmado, por Lídia, em entrevista. Madalena ainda referiu que, "outra dificuldade que era a falta de oferta formativa".

O público jovem adulto apresentava mais dificuldade de aceitar outro encaminhamento que não fosse o RVCC. Esta situação foi mais evidente nos últimos anos. Esses jovens tinham alguma dificuldade em perceber o objetivo do processo RVCC. Foi uma situação recorrente em vários centros: "Tivemos alguns jovens a insistir muito na conclusão do seu nível de escolaridade através do processo RVCC, sobretudo pela rapidez do processo. Era muito difícil fazer-lhes ver que não é só escrever sobre a vida deles, teriam de ter uma capacidade de reflexão muito grande e demonstrar a aquisição de competências ao longo da sua experiência de vida. Cheguei a mostrar o referencial, mas era sempre muito difícil explicar esta situação", referiu Lídia.

A forma que os técnicos de diagnóstico e encaminhamento encontravam para encaminhar os candidatos para a via formativa era direcionar os candidatos com vista aos interesses profissionais, ter em consideração a rentabilidade que possam vir a ter, indo ao encontro, desta forma, do modelo económico produtivo: "*o papel dominante do educador é o gestor de recursos humanos que selecciona as aprendizagens em função da sua rentabilidade.*" (Sanz Fernández, 2006, p. 18). Neste modelo pretende-se que a pessoa responsável pela formação (o educador) tenha como principal objetivo a melhor utilização dos recursos humanos disponíveis. Ou seja, pretende-se qualificar a mão de obra para que esta seja mais produtiva e tenha uma maior

rentabilidade. É um modelo muito direcionado para o setor produtivo.

Por isso, sobretudo com público mais jovem, as entrevistas acabam por envolver a orientação vocacional, já que se pretende que esses jovens abordem a aprendizagem "*como um propósito diretamente económico e indiretamente social*" (Sanz Fernández, 2006, p.76). Nestas idades (entre os 18-23 anos), candidatos jovens adultos, possuem vivências sociais que ainda não atingiram, um nível passível de ser certificado como competência. Assim, é importante para o candidato, ser orientado numa perspetiva de evolução profissional. É fundamental que o candidato pense no futuro e que tire partido da formação ao seu alcance, sob uma perspetiva de progressão profissional. Esta vertente da atividade, de esclarecer/orientar/motivar, esteve sempre presente no discurso de José António: "Sempre trabalhei com adultos, por isso vejo a minha função como fator importante na orientação/decisão de percursos profissionais. Como técnico de diagnóstico, mais no âmbito da educação e formação de adultos, acabo, também, por ter um papel de encaminhamento e orientação profissional".

A proposta de certificação parcial no processo RVCC foi, também, uma situação de difícil gestão. Nas sessões de acolhimento e nas entrevistas os técnicos de diagnóstico e encaminhamento referem sempre a possibilidade, no caso de encaminhamento para o processo RVCC, da certificação parcial de competências, o que implica que a conclusão do nível de ensino a que o candidato se propôs tenha de ser concluído pela via da formação em unidades de formação de curta duração, consoante os módulos em falta. Esta dificuldade foi sentida em todos os Centros, sendo esse um dos constrangimentos que foram mencionados nas entrevistas que fiz: "o cenário da certificação parcial estava presente desde a primeira sessão, em que lhes transmito que devem ver a formação como algo de positivo e não tempo que vão perder e se fizerem uma certificação parcial têm o melhor cenário - a certificação das competências adquiridas e a formação em áreas que não dominam", afirmou Lídia. Ainda acrescentou que, a aceitação por parte do candidato, é muito difícil "(...) quando esse cenário se apresentava, tinham tendência a não aceitá-lo".

Nos depoimentos recolhidos constatou-se que os perfis dos candidatos foram sofrendo alterações. O índice de motivação foi diminuindo, sobretudo quando saiu um despacho que obrigava os candidatos desempregados a inscreverem-se - *despacho nº 17658/2010, de 25 de novembro* - sob pena de verem cortados os subsídios auferiam. Madalena frisou bem essa ideia, ao afirmar que a motivação foi "(...) piorando com a obrigatoriedade dos desempregados de se inscreverem e terem de frequentar uma oferta qualquer".

É claro que quando a educação deixa de ser tida com um direito e passa a ser uma obrigação deixa de agradar à maioria dos visados. Este problema foi sentido por vários inquiridos "(...) formação é um direito dos adultos, não devia ser uma imposição aos adultos. É muito difícil trabalhar a motivação", referiu José António.

Uma das grandes satisfações era ter de gerir casos de pouca recetividade à ideia da qualificação e, no fim do processo, para o qual se sentiam “empurrados”, mostrarem vontade de dar continuidade aos seus percursos académicos dos candidatos. Contudo, também houve situações de boicote às inscrições, em que os candidatos se inscreviam e faziam o processo de diagnóstico, numa tentativa de protelarem o encaminhamento para qualquer oferta, sobretudo se a oferta era outra que não o processo RVCC.

A partir do final do ano 2011, com o encerramento de Centros com grande volume de trabalho, como o Centro de Reabilitação Profissional de Alcoitão, o maior Centro do concelho de Cascais, o método de trabalho sofreu alterações, por causa dos muitos candidatos que chegaram ao IETC, transferidos desse Centro. Se o candidato estava na fase de acolhimento e/ou diagnóstico, o atendimento era feito como se tivesse acabado de fazer a inscrição e acabava por ter um procedimento normal. Isto era mais difícil quando os candidatos chegavam encaminhados para o processo RVCC. Os colegas entrevistados tinham procedimentos semelhantes: "Se o candidato ainda não foi encaminhado para qualquer oferta, faço o diagnóstico desde o início, mesmo que tenha tido alguma sessão. Quando já chegam encaminhados para o processo RVCC, digo-lhes sempre o a análise do trabalho é subjetiva e por isso o que a equipa de então determinou, pode ter de sofrer alterações", disse Madalena.

Madalena ainda referiu outra problemática, no que diz respeito aos candidatos transferidos de outros CNO, acerca aos trabalhos que já traziam desenvolvidos: "(...) Muitos chegam a dizer que estavam prontos a irem a júri e, quando liam-mos os seus trabalhos, segundo a nossa opinião, estavam longe de estarem na fase final". Essas situações eram de difícil gestão e por vezes os candidatos "desistiam a meio do processo dadas as dificuldades sentidas", acrescentou Lídia.

Este avolumar de candidatos nos Centros foi um facto. Contudo, muitos eram candidatos que não tinham dado continuidade à sua inscrição. Os técnicos tinham o dever de contactar esses candidatos e depois ver se queriam continuar com a

inscrição ou suspendê-la ou, até mesmo, desistir. Essa foi outra questão levantada em todas as entrevistas realizadas: "(...) Foram sobretudo essas pessoas (encaminhadas do Centro de Emprego) que fizeram com que aumentasse o número de suspensões", afirmou Lídia. Por isso muitos Centros tiveram de suspender esses candidatos. Essa suspensão era, normalmente, feita pelos técnicos de diagnóstico e encaminhamento ou profissionais de RVCC. A iniciativa de suspender os candidatos que não mostravam interesse em dar continuidade à sua inscrição acabou por se generalizar a todos os CNO: "quando deixam de comparecer às sessões, fazemos um primeiro contacto por telefone. Quando não é bem sucedido, emitimos ofícios que são enviados com carta registada e aviso de receção. Assim ficamos com prova do contacto. Quando não respondem a esse contacto inserimos a ação de suspensão disponível no SIGO", referiu José António.

Outro constrangimento com que os Centros tiveram de lidar foram as metas contratuais que deviam ser cumpridas para que não houvessem cortes no financiamento dos Centros. Isso mesmo referiu Madalena: " (...)uma dificuldade que condicionou o funcionamento dos CNO, e por sua vez o meu trabalho, foram as metas a que os Centros estavam sujeitos". Era algo que se tentava que não fosse primordial no desenvolvimento da atividade dos Centros, mas estava sempre presente.

Necessidade formativa

Mediante estes constrangimentos, todos os entrevistados assumiram que havia necessidade de promover a formação dos técnicos de diagnóstico e encaminhamento, sobretudo de os juntar para refletirem em conjunto sobre as dificuldades que tiveram no desempenhos das suas funções. José António refere que figura do técnico de diagnóstico e encaminhamento "foi criada sem uma preparação específica, apenas diretrizes num manual. Geraram-se situações que podiam ter sido evitadas. A formação "acabava por ser a experiência que íamos adquirindo, mas esta aprendizagem era feita à custa de alguns erros, que certamente se poderiam prevenir mais cedo", afirmou Madalena.

A função de técnico de diagnóstico e encaminhamento sofreu alterações. Por isso, os entrevistados defenderam que a formação teria sido útil ao longo dos anos "(...) tivesse havido uma formação um bocadinho mais tarde, com técnicos de diagnóstico e encaminhamento que já desempenhassem as suas funções, teriam apercebido que as etapas propostas estavam desajustadas", acrescentou Madalena.

Foi unânime a opinião de que a haver uma ação de formação, esta devia ser dada numa modalidade que apostasse na partilha de experiências, no método demonstrativo "(...) para exemplificar a forma adequada de agir", defende Lídia e no estudo de casos, pois "(...) o importante é a partilha de experiências e como lidar com determinadas situações que nos surjam para resolver", acrescenta Madalena.

Resumindo, a formação dos técnicos de diagnóstico e encaminhamento foi escassa para a importância desta função. Teria sido importante a partilha de experiências entre colegas, com maior frequência daquela que ocorreu. É com as dificuldades de outros que é possível encontrar soluções para os nossos casos. Foi interessante verificar que as dificuldades dos técnicos apesar de muito semelhantes eram vistas de pontos de vista diferentes, consoante a organização da instituição e a sua localização geográfica.

Tendo em vista as lacunas encontradas, e discutidas nas entrevistas, na formação contínua dos técnicos de diagnóstico e encaminhamento, sinto que um projeto de formação para estes profissionais teria de ter em conta vários aspetos. A proposta de projeto que se segue é de carácter coletivo já que junta um grupo profissional concreto. Isabel Guerra define como projeto coletivo *“liga o indivíduo não à organização, mas a um grupo concreto (profissional, por exemplo) considerado como grupo de identidade (de referência ou de pertença)”* (2000, p. 117).

Este projeto parte de um desejo que situações como as que os técnicos de diagnóstico e encaminhamento estiveram sujeitos, não sejam situações recorrentes, mas sim situações de passagem, situações de aprendizagem para que haja uma constante evolução na função. Isabel Guerra, resume a definição de projeto desta forma:

“Um projecto é um desejo, de uma vontade, de uma intenção, mas também é um expressão de necessidade, de uma situação a que se pretende responder. Um projeto é, sobretudo, a resposta ao desejo de mobilizar as energias disponíveis com o objetivo de maximizar as potencialidades endógenas de um sistema de acção garantindo o máximo de bem-estar para o máximo de pessoas” (2000, p. 126).

Nesta formação temos de ter em vista, numa primeira fase, a figura do técnico de diagnóstico e encaminhamento, depois as contingências da sua função e as resoluções

para as mesmas.

A planificação desta ação de formação partiu do estabelecimento dos objetivos a alcançar. O projeto funciona como um processo de transformação de uma realidade. Nesse sentido, Barbier refere que *“(...) determinar os objetivos de uma acção, definir a resultante que se espera obter, é imaginar o novo estado da realidade que poderá vir a surgir no final dessa transformação, seja qual for o estatuto dessa realidade: físico, psicológico, social, económico, etc.”* (1977, p. 145).

Assim, o projeto desenvolve-se em quinze horas, repartido por cinco dias de formação, período em que se pretende dar a conhecer a função do técnico de diagnóstico e encaminhamento e haja um cruzamento de experiências entre técnicos convidados e técnicos a assistirem à formação. Cada dia de formação tem objetivos intermédios com o intuito de alcançar o estado final, que é um contributo para que o trabalho dos técnicos de diagnóstico e encaminhamento corra com o menor número de entraves possível, que haja sintonia nas diversas formas de trabalho. Na realidade, *“os objetivos intermédios são, pois, imagens antecipadoras e finalizantes dos sucessivos estados da realidade-objecto da acção.”* (Barbier, 1977, p. 147).

O grupo será composto por 20 técnicos de diagnóstico e encaminhamento do concelho de Cascais e Sintra. Pretende-se tirar partido desta ação de formação numa tentativa de resolução de problemas da atividade, encontrados através dos depoimentos. Por essa razão a escolha de dois concelhos vizinhos onde a troca de informação é importante e o trabalho em conjunto uma mais valia para o sucesso dos Centros. O projeto de formação foi elaborado com esse objetivo. Barbier refere, sobre este tema, que *“(...) no caso de projetos de acção colectiva, essa socialização torna-se muitas vezes uma condição para a sua elaboração progressiva e para a sua eficácia (...)”* (1977, p. 67).

Foi identificado o problema da falta de informação e falta de apoio, entre técnicos de diagnóstico e encaminhamento. Uma solução passa por haver uma comunhão de experiências e saberes que foram sendo adquiridos com os respectivos percursos profissionais e experiências adquiridas. Este é o objetivo para o desenvolvimento da ação. Os objetivos da ação são aqueles que se pretende obter após o final de cada ação de formação. Barbier foca atenções na distinção dos objetivos para a formação e objetivos da formação: *“(...) os objetivos para a acção são os objetivos visados no final de uma acção (...). Estes os objetivos para a acção funcionam, na realidade,*

como referente do acto de determinação dos subjectivos da acção..." (1977, p. 152). Por essa razão eu determinei o que queria atingir com cada sessão, para poder atingir os objetivos finais.

Após a identificação dos problemas, da identificação dos objetivos e definição a estratégia, resta fazer a programação das atividades, em termos de conteúdos e estratégias pedagógicas.

Primeira sessão (3h) - O TÉCNICO DE DIAGNÓSTICO E ENCAMINHAMENTO - definir em que contexto surge o técnico de diagnóstico e encaminhamento; a necessidade da criação desta figura; a separação da função de técnico de diagnóstico e encaminhamento e a de profissional de RVC; definição ds suas funções.

Segunda sessão (3h) - CONSTRANGIMENTOS - técnico de diagnóstico e encaminhamento convidado de forma a partilhar as suas dificuldades e a forma como as ultrapassa.

Terceira sessão (3h) - TRABALHO DE GRUPO - divisão em grupos de quatro no sentido de reunirem as dificuldades mais frequentes e a forma que encontram para as ultrapassar. É nomeado um líder que falará ao restante grupo sobre as conclusões a que chegaram.

Quarta sessão (3h) - MUDANÇA - convite a um formador, no âmbito da educação e formação de adultos, que refletirá sobre a importância da existência do técnico de diagnóstico e encaminhamento no que diz respeito ao perfil dos adultos que são encaminhados para as diferentes ofertas. Houve (ou não) uma melhoria no perfil dos candidatos encaminhados para cursos EFA ou processos RVCC?

Quinta sessão (3h) - REFLEXÃO - Conclusões sobre a formação. Contributos que possa ter para o futuro da atividade. Palavra dada a cada um dos técnicos de diagnóstico para que possam esclarecer qualquer dúvida que tenha ficado por tratar. Avaliação da formação e seus intervenientes.

Esta ação de formação pretende, sobretudo, colocar vários Centros a discutir sobre as suas práticas de forma a uniformizarem as formas de trabalho. Não se pretende que seja uma resposta a uma lista de situações suscetíveis de críticas sem qualquer valor construtivo, mas sim um olhar sobre uma realidade que apresenta vulnerabilidades

que se pensa poderem ser superadas. Isso mesmo defende Isabel Guerra, quando afirma que *“o 'diagnóstico' não é uma lista 'de desgrças' mais ou menos empiricamente provadas. É um olhar sobre uma realidade que tem vulnerabilidades mas tem também potencialidades de desenvolvimento”* (2000, p. 131).

Assim, após a avaliação feita pelos formandos será necessária uma reflexão feita pelos técnicos no sentido de fazerem uma avaliação de resultados no sentido de verificar se os objetivos foram alcançados.

Os CNO trabalharam fechados sobre si mesmos, ou seja, não foi criada uma política de abertura e partilha com outros Centros. Se tivesse sido criado um hábito de partilha de experiências, em ações de formação ou encontros, isso teria facilitado o trabalho aos técnicos de diagnóstico e encaminhamento, dado que estes eram os profissionais com maior necessidade de contactos com outros Centros. Esta iniciativa podia até partir dos próprios técnicos, em vez de se aguardar iniciativa do Ministério da Educação, mas o volume de trabalho era tanto que não houve disponibilidade de tempo para promover estes encontros.

Acredito que, tendo sido uma experiência inédita em Portugal, os próximos desafios que se avizinham, no âmbito da educação e formação de adultos, sejam desafios com um apoio diferente daquele prestado, pois já não será uma aposta nova, certamente com alterações, mas ainda na linha da Iniciativa Novas Oportunidades.

Conclusão

Considero-me privilegiada por ter tido a oportunidade de desenvolver um trabalho de projeto, com base na função que desempenhei. O título do meu trabalho projeto é revelador daquilo que tem sido a minha atividade profissional - uma contante aprendizagem.

O balanço que faço é bastante positivo. Pude refletir sobre as aprendizagens adquiridas, fazendo uma reflexão sobre a minha evolução como educadora de adultos, destacando pontos fortes e aspetos a melhorar.

Abordei a história da educação de adultos em Portugal para que se perceba a evolução que houve e até onde se conseguiu ir, e a importância de manter este quadro evolutivo. É justamente graças a esta evolução que a atividade de orientação e encaminhamento de candidatos pode ser considerada de educadora de adultos.

Sempre defendi que a função de técnico de diagnóstico e encaminhamento carecia de um maior acompanhamento pelas instituições competentes e devia ter havido, desde o início, uma abertura maior à discussão de algumas circunstâncias inerentes da atividade. Daí ter pensado num projeto de formação onde houvesse a partilha de experiências.

As experiências que tive, nos diversos contextos, contribuíram para que, de uma forma distanciada, tivesse conseguido aperceber-me da minha evolução. Reparei, também, que o meio envolvente em que crescemos e as pessoas que encontramos, ao longo do nosso percurso, contribuem para nossas aprendizagens ao longo da vida e permitem enriquecermos-nos enquanto pessoas.

Senti que a minha capacidade como educadora de adultos não depende tanto de capacidades técnicas inerentes à profissão, mas sim da maneira de ser e de estar no meio que me envolve, de lidar com determinadas situações. Esta experiência permitiu-me adquirir mais conhecimentos, facilitando assim um melhor desempenho da minha atividade. Infelizmente na situação política, económica e social atual, essa atividade está suspensa, mas acredito que a educação e formação de adultos vai continuar. Não é possível que, depois de um passo tão importante, no desenvolvimento da educação e formação de adultos, se regreda. Quero acreditar que

o período de estagnação que se vive seja por motivos financeiros e que ainda se acredite nesta vertente da educação.

A nova legislação, que entrou em vigor há alguns meses, permite a criação de Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional. aguardo com alguma ansiedade que as aprendizagens obtidas ao longo dos anos sejam aplicadas como técnica de orientação, reconhecimento e validação de competências, nome atribuído ao técnico que terá como função a orientação dos candidatos. Caso sejam encaminhados para o processo RVCC, poderão acompanhá-lo no reconhecimento e validação de competências.

Neste trabalho fica patente a necessidade do técnico fazer uma constante reformulação e inovação dos instrumentos de Diagnóstico, de forma a serem atualizados e adaptados às especificidades do público-alvo que vai aparecendo.

Todo o sistema peca por uma excessiva burocratização, situação de difícil gestão, sobretudo de tempo, até porque, por vezes, há repetição de documentos, com outra denominação, um dos contrangimentos apontados pelos colegas que entrevistei.

A falta de ofertas formativas exteriores aos Centros, foi um dos grandes entraves ao bom funcionamento dos CNO. Existe a necessidade de ter um maior número de ofertas formativas, pois tem de haver uma seleção cuidada de candidatos que sejam encaminhados para o processo de reconhecimento de competências. É importante que os vários Centros se articulem dentro da mesma região, colaborando entre si, e façam protocolos de parceria com outras entidades formativas, de modo a serem criadas as ofertas adequadas às necessidades. Daí a necessidade de se apostar num projeto de formação.

Este projeto não pretende dar solução a todos os problemas que afetaram os técnicos de diagnóstico e encaminhamento, mas sim ser um ponto de partida para que a atividade tenha uma evolução natural e que se corrijam erros cometidos no passado. E tenho a certeza que com diálogo, troca de experiências e união de esforços essa evolução seja possível. Por essa razão a estratégia metodológica passa pela partilha de experiências entre vários profissionais com a mesma função.

Contudo, e apesar de todas as dificuldades e desafios já explicitados, devo reconhecer e elogiar a evolução que a educação e formação de adultos sofreu, que é muito enriquecedora e gratificante para os profissionais que nela trabalham. Tem efeitos

positivos na vida dos adultos, até porque produz um aumento da auto estima.

Sinto que, pelas próprias funções que desempenhei tenho um papel fundamental quer ao nível do aconselhamento e motivação do adulto, como também na realização do seus sonhos.

Fica aqui, também, a realização de um sonho - o sonho de concluir um mestrado numa especialização que tanto me apaixona. É com grande sensação de realização e de satisfação que eu chego ao fim desta etapa, com a esperança de que continuarei a contribuir para que outros vejam concretizados os seus sonhos.

Referências Bibliográficas

Almeida, M., Cendeias, P., Morais, E. C., Milagre, C. e Lopes, G. (2008). *Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico e Encaminhamento de adultos*. Lisboa: Agência Nacional para a Qualificação.

Barbier, J.M. (1991). *Elaboração de Projectos de Acção e Planificação*. Porto: Porto Editora.

Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Canário, R. (2000). *Educação de Adultos. Um Campo e uma Problemática*. Lisboa: Educa.

Canário, R. (2006). Aprender sem ser ensinado. A importância estratégica da educação não formal. In Conselho Nacional de Educação, *A Educação em Portugal (1986-2006). Alguns Contributos de Investigação*. Lisboa: Conselho Nacional de Educação, p. 160.

Canário, R. e Cabrito, B. (Org) (2008). *Educação e Formação de Adultos. Mutações e Convergências*. Lisboa: Educa.

Cavaco, C. (2002). *Aprender Fora da Escola - Percursos de Formação Experiencial*. Lisboa: Educa.

Cavaco, C. (2009). *Adultos Pouco Escolarizados - Políticas e Práticas de Formação*. Lisboa: Educa

Guerra, I. C. (2000). *Fundamentos e Processos de Uma Sociologia de Acção – O Planeamento em Ciências Sociais*. Cascais: Principia.

Sanz Fernández, F. (2006), *As Raízes Históricas dos Modelos Actuais de Educação de Pessoas Adultas*. Lisboa:Educa.

Finger, M. e Asún, J.M. (2003). *A Educação de Adultos numa Encruzilhada - Aprender a nossa Saída*. Porto: Porto Editora.

Guimarães, P. (2009). *Políticas públicas de educação de adultos em Portugal: diversos sentidos para o direito à educação? (1)*. Consultado em <http://www.rizoma-freireano.org/index.php/politicas-publicas>

Legislação

Lei nº 46/86, de 14 de outubro - Lei de Bases do Sistema Educativo.

Portaria nº 1082-A/2001, de 5 de setembro - Criação da rede nacional de Centros de reconhecimento, validação e certificação de competências (Centros CRVCC)

Decreto-Lei nº 396/2007, de 31 de dezembro - Estabelecimento do regime jurídico do Sistema Nacional de Qualificações e definição de estruturas que asseguram o seu funcionamento.

Portaria nº 370/2008, de 21 de maio - Criação e regulamentação dos Centros Novas Oportunidades.

Decreto-Lei nº 357/2007, de 29 de outubro - Definição de procedimentos e condições de acesso a modalidades de conclusão do nível secundário com percursos formativos de nível secundário incompletos e desenvolvidos ao abrigo do plano de estudos extintos.

Despacho nº 17658/2010, de 25 de novembro - Encaminhamento de cidadãos desempregados para os Centros Novas Oportunidades.

ANEXOS

Anexo I - Entrevistas a Técnicos de Diagnóstico e Encaminhamento e respetivos códigos

Técnico de Diagnóstico e Encaminhamento	Código
Lídia	E1
José Manuel	E2
Madalena	E3

Anexo II - Lídia, 29 anos - da inexperiência nasce a vocação

Qual o seu percurso profissional no âmbito da educação e formação de adultos?

"Sou licenciada em psicologia educacional, uma licenciatura de 5 anos, com mestrado integrado de 1 ano. Após concluir o meu curso trabalhei no Instituto Superior de Psicologia Aplicada, mais propriamente num departamento dentro da faculdade - Centro de Estudos Interculturais - durante um ano, em que as minhas funções se repartiam na organização da formação, organização de workshops, eu era a pessoa que contactava com os técnicos que participavam nesses eventos. Também fiz parte da organização de intercâmbios de estudantes de outras faculdades em países como Moçambique e Cabo Verde. Passado um ano a desenvolver esse trabalho, enviei o meu curriculum para um Centro Novas Oportunidades, na região Centro do país. Fui contactada e estive a trabalhar na função de técnico de diagnóstico e encaminhamento desde 2008 e até 2012."

Como é que olha para a função que desempenha? Na sua opinião qual a importância da figura de técnico de diagnóstico e encaminhamento?

"A função de técnico de diagnóstico e encaminhamento é fundamental, é como um filtro. Nos Centros surgem um leque grande de pessoas com vários perfis e uma das funções dos técnicos de diagnóstico é desmistificar, primeiro que Novas Oportunidades não é só RVCC. Senti muito que as pessoas dirigiam-se ao Centro com intenção de fazer o processo RVCC. Primeiro que tudo há que desmistificar essa ideia. E depois há que explicar que pessoas com pouca experiência de vida, pessoas muito jovens, não faz sentido fazerem a sua qualificação por esse processo. O primeiro contacto é importante para esclarecer o candidato do que se trata quando se fala de um processo de certificação de competências, de informar quais as alternativas, perceber quais as expectativas formativas e profissionais do candidato. Depois, então encaminhá-lo para a via mais adequada."

Que etapas desenvolve na atividade de técnico de diagnóstico e encaminhamento? E quais

os instrumentos que utiliza?

"As etapas desde o acolhimento ao encaminhamento eram desenvolvidas tal e qual o referencial da Agência Nacional para a Qualificação, mas os instrumentos tiveram uma adaptação nossa. Fazíamos o acolhimento numa sessão de grupo, sessão em que apresentávamos as nossas ofertas, os objetivos, a quem se dirigia, o público-alvo, portanto uma apresentação geral. Posteriormente partíamos para o diagnóstico que se dividia no preenchimento do questionário e na entrevista. O questionário tinha a ver com experiência profissional, experiência formativa, atividades de tempos livres, conhecimentos de língua estrangeira, conhecimentos de informática. A entrevista era feita com base no questionário que a pessoa preenchia."

Ao longo da sua atividade de técnico de diagnóstico e encaminhamento, introduziu alguma alteração na sua metodologia de trabalho, ou nos instrumentos que utiliza? Se sim, qual ou quais?

"Além destes instrumentos ainda solicitávamos um texto, pois no questionário e na entrevista não tínhamos a verdadeira perceção da sua escrita, passar para o papel era muito mais difícil do que falar. Esse texto não era uma autobiografia, mas um texto em que os candidatos se imaginassem o que estariam a fazer dali a 20 anos, quer seja a nível profissional quer seja a nível formativo. Assim poderíamos pegar por aí e encaminhá-los para ofertas formativas. Se pedíssemos uma autobiografia poderiam ficar com a ideia de que seriam encaminhados para o processo RVCC, que era a via que mais agradava.

Houve candidatos com dom da palavra, mas com dificuldades de escrita. Durante o primeiro ano reparei que houve encaminhamentos, para processo RVCC, com base no questionário e na entrevista que se revelaram, mais tarde, candidatos com dificuldades na escrita o que condicionou o processo. Eram pessoas que comunicavam muito bem e tinham grande experiência profissional, mas grandes lacunas na escrita. Esse texto ajudava na deteção dessas lacunas.

Após entrevista e questionário, fazia uma grelha de perfil de cada candidato com base nesses elementos, e ainda com base no curriculum,

avaliava então os pontos fortes e pontos fracos dos candidatos, perceber qual o encaminhamento que fazia mais sentido. Então fazia um 'primeiro encaminhamento', tentava colocar numa balança as vantagens e desvantagens de cada percurso. Depois fazia, então, o 'segundo encaminhamento', esse já definitivo."

Qual a metodologia praticada, quando se trata de um candidato transferido de outro Centro Novas Oportunidades?

"Os candidatos que recebemos transferidos eram tratados de duas formas, consoante os seus estados. Se ainda viessem no estado de diagnóstico, eram acompanhados como se se inscrevessem pela primeira vez, era mais fácil tratar de todo o processo de diagnóstico e encaminhamento, como se não tivesse assistido a qualquer sessão.

A partir de 2012, e por causa do encerramento de alguns Centros começámos a receber muitas transferências de candidatos já encaminhados para o processo RVCC. Muitas dessas pessoas diziam que já estavam no fim do processo, na quarta parte, e nós sem saber o que era a quarta parte... lá está Centros diferentes, metodologias diferentes... e quando lia-mos o trabalho, segundo os critérios e o referencial, a pessoa não estava preparada para a parte final, a ida a júri. Lidar com esta situação, ou seja, dizer ao candidato que, ao contrário do que pensa, não está na fase final do trabalho, não é fácil, sobretudo gerir a motivação.

Também tivemos situações complicadas com candidatos encaminhados para o processo RVCC, mas sem perfil para essa oferta. Normalmente eram candidatos jovens, cuja experiência era muito limitada, mas não queríamos mexer com trabalho de outros colegas. Tivemos alguns problemas com esses casos mas, regra geral, desistiam a meio do processo dadas as dificuldades sentidas."

Como é que lida com os candidatos que suspendem a inscrição?

"Cada vez mais sentimos que os candidatos eram menos motivados,

mais ainda com o despacho que obrigava os desempregados a inscreverem-se no Centros Novas Oportunidades, por essa razão houve cada vez mais suspensões de inscrições... Houve uma alteração nos perfis dos candidatos e isso foi notório nos últimos tempos. Havia diferenças nas pessoas que se inscreviam por sua iniciativa e as pessoas 'obrigadas' pelo Centro de Emprego. As pessoas vinham desmotivadas, algumas, e isso era gratificante para nós, até saíam motivadas, acabavam por concluir com sucesso e até queriam continuar a sua formação, o que era ótimo, mas havia a outra face... pessoas sem motivação que eram contactadas para trabalharem e acabavam por abandonar ou, pelo menos, suspender as suas inscrições. Foram sobretudo essas pessoas (encaminhadas do Centro de Emprego) que fizeram com que aumentasse o número de suspensões.

Após alguns meses do estado suspenso, fazíamos um contacto telefónico para saber se a pessoa queria retomar a sua inscrição, tentámos sempre manter contacto, mas em situações de dificuldade no contacto telefónico, tínhamos de recorrer à carta registada com aviso de receção e só depois colocávamos a pessoa em estado suspenso."

Quais as maiores dificuldades que enfrentou na função de técnico de diagnóstico e encaminhamento? E como as resolveu?

"A falta de ofertas formativas talvez seja a maior dificuldade que encontrei na minha atividade profissional, principalmente oferta do nível básico. No nível secundário, esta falta, foi mais sentida nos últimos tempos. Não era fácil deparar-me com casos de pessoas sem perfil para o RVCC, em que eu tentava motivar e explicar que poderiam tirar mais partido da formação, e após longas sessões de conversa nesse sentido, e com a concordância da pessoa em causa, acabava por não ter oferta disponível. Como é lógico o candidato queria saber quando começava a formação, em que local se iria realizar, quais os horários e eu não tinha oferta... só RVCC, ou seja, ao fim de todo este trabalho, não há oferta. Isto não era nada fácil para mim.

O contacto com as entidades formadoras seria sempre mais fácil se houvesse uma plataforma de comunicação entre as entidades, para se saber quais e onde se realizariam as ofertas que existiam na zona. Não havendo essa

plataforma, mensalmente ligava para as escolas da zona para saber que oferta tinham disponíveis. Posteriormente fazia a minha base de dados. Essa plataforma iria ajudar na gestão do tempo, já que poderia evitar estar dois ou três dias a contactar as escolas, em que por vezes não estava ninguém para nos esclarecer e tínhamos de voltar a ligar. Ainda tivemos oportunidade de fazer reuniões entre Centro para dar a conhecer as ofertas disponíveis.

Além do processo RVCC, tivemos a oferta de cursos EFA, aqui no Centro, e desta forma conseguia ter o contacto com os candidatos e saber como estava a decorrer o percurso formativo, mas mesmo quando encaminhava para ofertas externas, consegui sempre ter contacto e saber se concluíram as vias para as quais foram encaminhados, e deparei-me com algumas desistências, sobretudo dos casos que mostraram bastante resistência a outro tipo de oferta que não o RVCC.

Com o passar do tempo, também fomos recebendo candidatos com pouco perfil para o RVCC no que diz respeito ao domínio das novas tecnologias e na língua estrangeira, fundamental na certificação de competências de nível secundário. Esta é outra das dificuldades do técnico, lidar com a falta de qualidade entre os candidatos, sobretudo pelo facto de não estarem motivados e verem-se obrigados a fazer a inscrição. Começou-se a falar mais em certificação parcial, a formação complementar não era suficiente para colmatar as suas lacunas. Numa primeira fase as horas de formação complementar eram suficientes, quer para nível básico, quer para secundário, no entanto, a partir do momento em que temos de aceitar os tais candidatos encaminhados pelo Centro de Emprego, essas horas mostraram-se ser insuficientes pois eram candidatos, na sua maioria, com muitas dificuldades.

Mas voltando um bocadinho atrás, o cenário da certificação parcial estava presente desde a primeira sessão, em que lhes transmito que devem ver a formação como algo de positivo e não tempo que vão perder e se fizerem uma certificação parcial têm o melhor cenário - a certificação das competências adquiridas e a formação em áreas que não dominam. Só que, com o decorrer do processo, havia uma tendência a não pensar muito nessa hipótese, ou a pensar que não era para eles. Assim, quando esse cenário se apresentava, tinham tendência a não aceitá-lo e a dizer que não tinham sido informados. Mas ainda tinham a dificuldade de encontrar a oferta para que

complementassem o processo RVCC já desenvolvido. Provavelmente se tivéssemos ofertas, logo a seguir à conclusão do processo RVCC parcial, dizer que na semana seguinte começariam uma formação no sentido de concluir o nível de ensino a que se propõem, seria mais fácil de aceitar, só que nós não tínhamos essa informação e os candidatos sentiam-se como que defraudados, pois a ideia era concluírem o nível de escolaridade e, não só não o concluem como não sabem quando o poderão fazer.

Tivemos alguns jovens a insistir muito na conclusão do seu nível de escolaridade através do processo RVCC, sobretudo pela rapidez do processo. Era muito difícil fazer-lhes ver que não é só escrever sobre a vida deles, teriam de ter uma capacidade de reflexão muito grande e demonstrar a aquisição de competências ao longo da sua experiência de vida. Cheguei a mostrar o referencial, mas era sempre muito difícil explicar esta situação. Alguns candidatos vinham, depois, com a desculpa de não terem tempo. Nós trabalhámos muito com militares que diziam logo que estavam no campo muito tempo e por isso não poderiam cumprir horário muito rígidos, porque tinham de ir à terra no fim de semana e não poderiam ter aulas às 6^a feiras, arranjavam todas as desculpas, e cabia-me a mim esclarecê-los e convencê-los a ofertas alternativas. Ainda assim, houve alguns que não consegui convencê-los e foram encaminhados para o processo RVCC, mas como eu previa, desistiram quando sentiram as dificuldades do processo. Esta situação foi alterada com a orientação técnica de que a decisão final cabia ao técnico e não ao candidato. A partir daí só aconteceu um caso, que eu tive de colocar a sua inscrição no estado suspenso, por não concordar com o encaminhamento para a formação. Este caso foi de um candidato que não tinha competências de escrita e, quando assim é, não pode fazer um trabalho que exige reflexão escrita. É de todo impossível."

Gostaria de frequentar ações de formação relacionadas com o diagnóstico e encaminhamento? Com que finalidades?

"Ao pensar na formação para técnicos de diagnóstico e encaminhamento, penso logo na formação que necessitei quando surgiu o 357, era difícil interpretar os certificados que nos apareciam, alguns com cerca de

30 anos, outros mais recentes. Descobrir quais os percursos extintos e não extintos, denominações que sofreram alterações... enfim senti algumas dificuldades e tinha de contactar outros colegas, outras escolas para me ajudarem nesse sentido, recorria muitas vezes a eles, só assim conseguia superar as dificuldades. É preciso não esquecer que os técnicos são oriundos de várias formações, muitos, como é o meu caso, não tinha qualquer experiência na área."

Que métodos pedagógicos gostaria de ver utilizados nessa ação?

"O ideal teria sido fazer uma formação com os vários tipos de certificados emitidos ao longo do tempo e demonstrar como analisá-los e, posteriormente encaminhá-los para a saída mais adequada. O método expositivo é importante para a explicação da própria lei, e o método demonstrativo para exemplificar a forma adequado de agir, nada melhor do que ver como fazer."Começo pela sessão de esclarecimento (acolhimento) com um grupo de cerca de 50 pessoas, e depois passo para sessões com menos candidatos (cerca de 10), onde conversamos sobre os percursos de vida e as expetativas dos adultos (diagnóstico). Mais tarde, e após decisão do candidato, este é encaminhado para o percurso devido. Começo pela sessão de esclarecimento (acolhimento) com um grupo de cerca de 50 pessoas, e depois passo para sessões com menos candidatos (cerca de 10), onde conversamos sobre os percursos de vida e as expetativas dos adultos (diagnóstico). Começo pela sessão de esclarecimento (acolhimento) com um grupo de cerca de 50 pessoas, e depois passo para sessões com menos candidatos (cerca de 10), onde conversamos sobre os percursos de vida e as expetativas dos adultos (diagnóstico). Mais tarde, e após decisão do candidato, este é encaminhado para o percurso devido. Mais tarde, e após decisão do candidato, este é encaminhado para o percurso devido.

Anexo III - José António, 54 anos - a vantagem na experiência da psicoterapia

"Do meu percurso profissional destacam-se as funções na área de orientação profissional do Instituto de Emprego e Formação Profissional (primeiro no Centro de Emprego de Torres Vedras depois no Centro de Emprego de Cascais) durante 22 anos e a transição para as funções de técnico de diagnóstico e profissional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências num Centro Novas Oportunidades de grande dimensão, no concelho de Sintra. A par destas funções, consegui sempre conciliar a prática da psicoterapia de grupo, em consultório."

Como é que olha para a função que desempenha? Na sua opinião qual a importância da figura de técnico de diagnóstico e encaminhamento?

"Sempre trabalhei com adultos, por isso vejo a minha função como fator importante na orientação/decisão de percursos profissionais. Como técnico de diagnóstico, mais no âmbito da educação e formação de adultos, acabo, também, por ter um papel de encaminhamento e orientação profissional. Um trabalho difícil já que existem situações externas à minha função que acabam por limitar o meu trabalho, nomeadamente falta de ofertas, quer de trabalho, quer de formação.

Sinto que as pessoas, na sua generalidade estão pouco ou mal informadas sobre vias de conclusão dos seus níveis de ensino. Necessitam de esclarecimentos, e é importante que sejam prestados por alguém que consegue bem o meio."

Que etapas desenvolve na atividade de técnico de diagnóstico e encaminhamento? E quais os instrumentos que utiliza?

"As sessões são, quase sempre, em grupo. Este é um facto que é possível que penalize o meu trabalho, mas o número de adultos assim o exige. De outra forma não poderia dar resposta a todos os candidatos.

Começo pela sessão de esclarecimento (acolhimento) com um grupo de

cerca de 50 pessoas, e depois passo para sessões com menos candidatos (cerca de 10), onde conversamos sobre os percursos de vida e as expectativas dos adultos (diagnóstico). Mais tarde, e após decisão do candidato, este é encaminhado para o percurso devido.

Tivemos algumas itinerâncias. Essas inscrições eram tratadas de outra forma, mais personalizada, menos mecanizada."

Ao longo da sua atividade de técnico de diagnóstico e encaminhamento, introduziu alguma alteração na sua metodologia de trabalho, ou nos instrumentos que utiliza? Se sim, qual ou quais?

"Confesso que, dada a dimensão do Centro e o afluência de adultos, não me era possível aplicar todos os instrumentos criados pela Agência Nacional para a Qualificação, tentei sintetizá-los ao mínimo indispensável para o desempenho das minhas funções, sem grandes alterações no seu conteúdo.

Ao longo do tempo fui dando mais importância ao tempo. Estipulei prazos para todas as etapas, pois sentia que, de outra forma, não conseguiria cumprir com os objetivos propostos."

Qual a metodologia praticada, quando se trata de um candidato transferido de outro Centro Novas Oportunidades?

"Quando um candidato é transferido de outro Centro, temos sempre o cuidado de o alertar que o seu trabalho será alvo de análise por parte de uma nova equipa, e que por essa razão poderá ter de fazer alguns ajustes a esse trabalho. Isto quando trazem algum trabalho, quando veem em fase de diagnóstico, faz-se um acompanhamento desde o ato da inscrição."

Como é que lida com os candidatos que suspendem a inscrição?

"Apesar dos muitos candidatos que temos, quando deixam de comparecer às sessões, fazemos um primeiro contacto por telefone. Quando não é bem sucedido, emitimos ofícios que são enviados com carta registada e aviso de receção. Assim ficamos com prova do contacto. Quando não respondem a esse contacto inserimos a ação de suspensão disponível no SIGO.

Devo acrescentar que este controlo é de extrema importância já que a maioria dos nossos candidatos são oriundos dos Centro de Emprego e por questões por essa razão tinha de estar atento às suspensões e desistências, visto estarem em causa subsídios que serão cortados, caso os candidatos abandonem, ou recusem, as ações que frequentam ou que poderão vir a frequentar."

Quais as maiores dificuldades que enfrentou na função de técnico de diagnóstico e encaminhamento? E como as resolveu?

"As maiores dificuldades que encontro na função de técnico de diagnóstico foram várias. Entre elas, e aquela que condicionou todo o meu trabalho - o número de adultos. A forma como resolvi a situação foi abdicar de sessões individuais. De outra forma não conseguiria dar resposta a toda a procura. Tenho a noção da necessidade das entrevistas individuais, mas a maior necessidade era dar resposta a todos os adultos.

Outra dificuldade foi o conceito que começou a passar, sobretudo relativamente ao processo RVCC. Eu cheguei a chamar iniciativa *Novas Facilidades*, pois o público recorria ao Centro com o objetivo da certificação de competências, e com a ideia da facilidade com que podem concluir os seus ciclos de estudo. Essas pessoas tinham de ser esclarecidas na função dos Centros. Encaminhá-los para outras ofertas era quase uma missão impossível.

Como os nossos adultos eram, na sua maioria, oriundos do Centro de Emprego, outra dificuldade era a motivação com que vinham. Quando se obriga alguém a fazer o que quer que seja, as coisas não correm bem logo à partida. A formação é um direito dos adultos, não devia ser uma imposição aos adultos. É muito difícil trabalhar a motivação, ainda por cima com o número de candidatos com que trabalhamos."

Gostaria de frequentar ações de formação relacionadas com o diagnóstico e encaminhamento? Com que finalidades?

"Nesta atividade não tive qualquer formação, fui aprendendo com os meus colegas que já a desempenhavam. Como sou da área de psicologia não senti grande dificuldade de adaptação a estas funções, e às etapas

estabelecidas pela ANQ no desenvolvimento desta atividade.

Quando saiu o manual '*Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico e Encaminhamento de adultos*', altura em que foi criada a personagem do técnico de diagnóstico e encaminhamento, apenas presenciei uma reunião onde nos deram a conhecer esse manual e a necessidade de preencher as fichas de diagnósticos que lá constavam. Esquecendo-se de esclarecer alguns profissionais da forma como deveriam ser aplicados esses instrumentos. Lembro que nem todos os técnicos de diagnóstico tinham alguma vez desempenhado funções semelhantes, funções em que é necessário lidar com pessoas com determinadas particularidades: baixa escolaridade, oriundos de meios problemáticos, lembro-me que cheguei a ter adultos alcoolizados. Nem todos estavam preparados para lidar com esse tipo de situações. Cheguei a ter colegas que me telefonavam a saber como lidava com determinadas situações

Digo muitas vezes que a atividade de técnico de diagnóstico e encaminhamento é uma atividade de grande solidão. Esta personagem foi criada sem uma preparação específica, apenas diretrizes num manual. Estamos sozinhos a decidir qual o perfil de cada candidato, se houver um encaminhamento mal executado, o responsável é o técnico. Temos que fazer um trabalho de pesquisa de ofertas regionais para, posteriormente, fazer o devido encaminhamento. Tudo isto sem qualquer apoio. Ainda se falou em criar uma plataforma onde incluísse as ofertas na zona geográfica, mas a ideia não saiu do papel.

Mais uma situação em que estamos sós é o facto de que se algo não corre bem no desenrolar do processo de qualificação do adulto, a responsabilidade é, também, do técnico, porque o adulto não foi bem esclarecido ou a decisão de encaminhamento não foi a mais correta. Parece que há uma exigência por parte de uma figura que não teve preparação para as funções. Por esta razão sou favorável à formação."

Que métodos pedagógicos gostaria de ver utilizados nessa ação?

"Essa formação deveria ser dada de forma expositiva, pela necessidade de esclarecimento da forma como devem decorrer as sessões, e numa forma

demonstrativa. Há a necessidade de se ver aplicada a teoria presente nesta fase do diagnóstico. Não é só instruir os profissionais de como fazer, há que mostrar como se faz."

Anexo IV - Madalena, 34 anos - da psicologia ao acompanhamento de adultos

Qual o seu percurso profissional no âmbito da educação e formação de adultos?

"Primeiro trabalhei como psicóloga numa Centro de formação profissional e aí foi o meu primeiro contacto com jovens adultos frequentadores de cursos do sistema aprendizagem o de além do trabalho administrativo, fazia um trabalho de acompanhamento dos jovens de forma a diminuir o número de desistências. Mais tarde comecei a trabalhar num Centro Novas Oportunidades, primeiro como profissional de RVCC e depois como técnica de diagnóstico e encaminhamento. Acrescento já que foi muito positiva a separação das funções, já que com a crescente afluência de pessoas tivemos necessidade de fazer uma triagem mais apurada, com métodos e especificidades próprias, e a acumulação de funções era impensável. Isto apesar de eu ter continuado a fazer algum acompanhamento aos candidatos. Até o volume de trabalho o ter permitido. "

Como é que olha para a função que desempenha? Na sua opinião qual a importância da figura de técnico de diagnóstico e encaminhamento?

"Olho como sendo uma atividade de extrema importância. Do bom desempenho das suas funções depende o sucesso do Centro, pois somos como que o cartão de visita, e o bom relacionamento que se estabelece com o adulto é meio caminho andado para o sucesso. Ou seja, num Centro Novas Oportunidades, os técnicos de diagnóstico são as pessoas que dão as boas vindas a todos os candidatos que se inscrevem, independentemente dos motivos que os levaram a inscrever-se, são as pessoas que mediante sessões de grupo e individuais, traçam o perfil dos candidatos e encaminham-nos para as ofertas disponíveis. Este período, entre a inscrição e o encaminhamento, é um período de grande importância e cujo desfecho depende, em muito, da forma como o técnico lida com o candidato. Após a introdução desta nova figura notei alguma diferença na forma como os candidatos estavam preparados para os desafios da sua qualificação, ou seja, estavam mais

esclarecidos sobre os objetivos traçados pelos Centros e as ofertas disponíveis e viáveis ao seu perfil."

Que etapas desenvolve na atividade de técnico de diagnóstico e encaminhamento? E quais os instrumentos que utiliza?

"Começava com uma sessão de esclarecimento, em grupo, mas nunca grupo muito grande, normalmente cerca de 20 pessoas, divididas por níveis de ensino, onde procediam, também, ao preenchimento da ficha de motivações e competências pessoais, que era um indicador dos objetivos e expectativas dos candidatos.

Fiz algumas alterações mas, na generalidade, mantive as fichas que a ANQ decretou que deviam ser preenchidas. Confesso que tirava mais partido das entrevistas individuais do que da sessão de grupo, com que fazia o acolhimento aos adultos, ou mesmo do preenchimento das fichas. Muitas vezes estive presente adultos que mal sabiam escrever, quanto mais preencher as fichas que pediam a descrição dos percursos académico, formativo, profissional e reflexão sobre motivações. É claro que só com muita ajuda conseguiam escrever o que quer que fosse. Eu própria adaptava às circunstâncias, a utilização dessas fichas."

Ao longo da sua atividade de técnico de diagnóstico e encaminhamento, introduziu alguma alteração na sua metodologia de trabalho, ou nos instrumentos que utiliza? Se sim, qual ou quais?

"Como comecei por ser profissional de RVCC, desde o início da minha atividade como técnica de diagnóstico, estive sempre muito presente no acompanhamento dos candidatos encaminhados para o processo RVCC, ultrapassando aquilo que eram as funções do técnico de diagnóstico. Isto aconteceu, não por eu julgar que os colegas não eram capazes de dar conta do recado, mas sim porque acho importante que o técnico que acolhe o adultos e por vezes tem um papel ingrato que é o de lidar com frustrações e falta de objetivos, mas que consegue descortinar um potencial de competências possíveis de serem certificadas, essa pessoa deve, na minha opinião, acompanhar o candidato ao longo do processo RVCC. Esta situação sofreu

alterações, como já disse, quando comecei a receber muitos candidatos transferidos de outros Centros, durante 2012, quando começou o fecho de outros Centros. Comecei a não ter tempo para o acompanhamento e este passou a ser feitos exclusivamente pelos profissionais de RVCC."

Qual a metodologia praticada, quando se trata de um candidato transferido de outro Centro Novas Oportunidades?

"Se o candidato ainda não foi encaminhado para qualquer oferta, faço o diagnóstico desde o início, mesmo que tenha tido alguma sessão. Quando já chegam encaminhados para o processo RVCC, digo-lhes sempre o a análise do trabalho é subjetiva e por isso o que a equipa de então determinou, pode ter de sofrer alterações. Muitos chegam a dizer que estavam prontos a irem a júri e, quando liam-mos os seus trabalhos, segundo a nossa opinião, estavam longe de estarem na fase final. Uns reagem bem, porque o Centro de origem os preparava para esta situação, outros nem tanto e por vezes desistiam do processo."

Como é que lida com os candidatos que suspendem a inscrição?

"Tentamos sempre contactá-los. Não temos interesse nenhum que haja suspensões ou desistências, é preciso ver que a realidade das metas é uma realidade bem presente na vida dos Centros, por isso sempre tenho cuidado de contactar os candidatos assim que detetamos ausências a algumas sessões, sem justificação. Se não conseguimos pela via do telefone, passamos à carta registada com aviso de receção. Quando têm motivo para a suspensão insere-se esse registo no SIGO e alertamos que têm um prazo de um ano para levantar essa suspensão e, caso não façam, a plataforma coloca, automaticamente, o estado de desistência automática. Ainda houve alguns casos de só regressarem após esse ano de suspensão. Esse casos eram comunicados para a ANQ que desbloqueava esse registo."

Quais as maiores dificuldades que enfrentou na função de técnico de diagnóstico e encaminhamento? E como as resolveu?

Isto deveu-se à ideia que foi transmitida pelos meios de comunicação social e por aqueles que desconheciam o papel dos CNO. Chegavam candidatos a pedir para fazer o 12º ano em 4 meses. Era ridículo e ao mesmo tempo chocante. Quando eu os informava que tinham de passar por um processo de diagnóstico e a respetiva análise de perfil para ver qual a melhor opção, diziam logo que se não fosse o RVCC, não queriam nada, ou pediriam a transferência para outro Centro. Ligar com estas situações era horrível. E foram piorando com a obrigatoriedade dos desempregados de se inscreverem e terem de frequentar uma oferta qualquer. A forma de lidar com estas situações é ter muita paciência na forma como se esclarece o objetivo dos Centros novas oportunidades, pois o que se passava era uma má informação. Aconteceu a muitos gostarem do tempo que passaram connosco e até alguma abertura para abraçarem novos projetos formativos. Mas sempre como muita, muita paciência. Eu percebia que lidava com muita frustração, sobretudo pela situação de desemprego de pessoas que tinham trabalhado vários anos e nunca se tinham visto na situação em que estavam.

Outra dificuldade que era a falta de oferta formativa. Tenho consciência que muitos encaminhamentos que fiz para o processo RVCC, foram por falta de ofertas alternativas. Cheguei a ter 60 candidatos à espera da abertura de cursos EFA, que nunca abriram, por isso vi-me forçada a colocá-los no RVCC, sempre dizendo-lhes que colocassem as suas expectativas na certificação parcial o que, na realidade, acabava por dar no mesmo, apenas estavam algum tempo ocupados com o processo. Mais tarde não teriam oferta para concluir o que ficasse a faltar no processo RVCC. Era a forma que eu tinha de lidar com o problema, apenas adiá-lo. Mas agora que estou a falar disso, lembro-me que em determinada altura, entretanto, abriu um curso EFA e pude encaminhar dois candidatos que tinham feito certificação parcial. Não é relevante se tivermos uma visão global, mas para aqueles dois candidatos fez a diferença.

Por fim, uma dificuldade que condicionou o funcionamento dos CNO, e por sua vez o meu trabalho, foram as metas a que os Centros estavam sujeitos. Foi uma loucura. Apesar do nosso Diretor dizer que preferia a qualidade à quantidade, era sempre uma espada sobre as nossas cabeças, já

que na reuniões era um fator de discussão. Nunca conseguimos cumprir essas metas. Tivemos falta de candidatos inscritos, por isso era impossível cumprir com os números. Se o trabalho era e devia ser feito com qualidade, não era possível cumprir aquelas metas."

Gostaria de frequentar ações de formação relacionadas com o diagnóstico e encaminhamento? Com que finalidades?

Sempre achei que nunca houve formação para a função. Aquilo que colegas meus chamam de formação, foi um encontro que a ANQ promoveu no sentido de dar a conhecer uma publicação sobre "Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico e Encaminhamento de adultos", que de facto foi útil, mas só para conhecer os instrumentos a aplicar nas sessões de diagnóstico. Lembro-me que essa sessão foi assistida, sobretudo, por profissionais de RVCC, eu própria ainda era profissional quando fui a essa sessão, pois ainda não tínhamos a técnica de diagnóstico, que mais tarde viria a ser eu. Se tivesse havido uma formação um bocadinho mais tarde, com técnicos de diagnóstico e encaminhamento que já desempenhassem as suas funções, teriam apercebido que as etapas propostas estavam desajustadas. Com a dimensão da equipa em que, pelo menos nos Centros que eu contactei, existia um técnico para duas, três e, às vezes, quatro profissionais de RVCC, quando tinham-mos de estar várias vezes com os candidatos, fazendo-lhes entrevistas individuais, com as características particulares de cada um, e com uma grande carga de trabalho administrativo, inerente à função, teria sido importante terem a noção de que o que propunham na publicação era utópico. Teria sido importante dar formação aos profissionais que estavam a ocupar uma função que não existia até então. Esta função era apenas comparável com os orientadores profissionais dos Centros de emprego, ou técnico de emprego, confesso que não sei bem a terminologia, mas a pessoa encarregue de orientar o utente desempregado das vias que pode optar quer no percurso formativo quer no percurso profissional. A nossa formação acabava por ser a experiência que íamos adquirindo, mas esta aprendizagem era feita à custa de alguns erros, que certamente se poderiam prevenir mais cedo. Acrescentando o facto de que eu sou da área da psicologia e tinha ferramentas que me permitiam

apreender o que era esta função, e como a desenvolver, contudo lembro-me de colegas de áreas bastante distintas, como o ensino, engenharia, pois para a função apenas era obrigatória a licenciatura. Esses casos precisavam de formação."

Que métodos pedagógicos gostaria de ver utilizados nessa ação?

"Acho sempre bom um método que não seja meramente expositivo, pois o importante é a partilha de experiências e como lidar com determinadas situações que nos surjam para resolver. Teoria é o que consta na publicação da ANQ, é necessário é a prática. Porque não, por exemplo, solicitar a cada Centro que levasse um ou dois casos complicados e partilhassem os problemas que existiam e, em conjunto, encontrar soluções... claro que, garantindo sempre a confidencialidade dos processos.

Cheguei a frequentar um encontro de CNO de âmbito regional, contudo meramente de partilha de ofertas formativas, já que a plataforma que a ANQ falou tanto em criar, nunca apareceu. Os Centros é que se mobilizavam nesse sentido."

Anexo V

Eixo	E1	E2	E3
<p>Técnico de Diagnóstico e Encaminhamento</p>	<p>"A função de técnico de diagnóstico e encaminhamento é fundamental, é como um filtro. Nos centros surgem um leque de cursos de pessoas com vários perfis e uma das funções do técnico de diagnóstico é desmistificar, primeiro que Novas Oportunidades não é só RVCC. Senti muito que as pessoas dirigiam-se ao Centro com intenção de fazer processo RVCC. Primeiras que tudo há que desmistificar essa ideia. E depois há que explicar que soas com pouca experiência de vida, pessoas muito jovens, não sentido fazerem a sua qualificação por esse processo. O primeiro contacto é importante para clarecer o candidato que se trata quando fala de um processo de certificação de competências, de informar quais alternativas, perceber quais as expectativas formativas e profissionais do candidato. Depois, então encaminhá-lo para a via mais adequada."</p>	<p>"Sempre trabalhei com adultos, por isso vejo importante a minha função como filtro. Do bom desempenho das suas funções depende o sucesso do curso profissional, pois somos como que o cartão de visita, e o bom relacionamento que se estabelece com o adulto é importante, acabo, também, meio caminho andado para o sucesso. Ou seja, sinto que as pessoas num Centro Oportuno, os técnicos de diagnóstico são as pessoas que dão as boas vindas a todos os candidatos que se inscrevem, independentemente dos motivos que os levaram a inscrever-se, são as pessoas que mediam as sessões de grupo e traçam o perfil dos candidatos e encaminhá-los para as ofertas disponíveis. Este período entre a inscrição e o encaminhamento, é um período de grande importância e cujo desfecho depende, em muito, da forma como o técnico lida com o candidato. Após a introdução desta nova figura notei alguma diferença na forma como os candidatos estavam preparados para os desafios da sua qualificação, ou seja, estavam</p>	<p>"Olho como sendo uma atividade de extrema importância. Do bom desempenho das suas funções depende o sucesso do curso profissional, pois somos como que o cartão de visita, e o bom relacionamento que se estabelece com o adulto é importante, acabo, também, meio caminho andado para o sucesso. Ou seja, sinto que as pessoas num Centro Oportuno, os técnicos de diagnóstico são as pessoas que dão as boas vindas a todos os candidatos que se inscrevem, independentemente dos motivos que os levaram a inscrever-se, são as pessoas que mediam as sessões de grupo e traçam o perfil dos candidatos e encaminhá-los para as ofertas disponíveis. Este período entre a inscrição e o encaminhamento, é um período de grande importância e cujo desfecho depende, em muito, da forma como o técnico lida com o candidato. Após a introdução desta nova figura notei alguma diferença na forma como os candidatos estavam preparados para os desafios da sua qualificação, ou seja, estavam</p>

			mais esclarecidos sobre os objetivos traçados pelos centros e as ofertas disponíveis e viáveis ao seu perfil."
Constrangimentos na atividade	"A falta de ofertas formativas talvez seja a maior dificuldade que encontro na minha atividade profissional, principalmente aquela que condicionou oferta do nível básico. Notado o meu trabalho - nível secundário, esta falta, foi mais sentida nos últimos tempos. Não era fácil deparar-me com pessoas sem perfil para o RVCC, em que tentava motivar e explicar a necessidade das entrevistas individuais, mas a maior necessidade era de responder a todos os pedidos de resposta a todos os candidatos a pedir para fazer o 12º ano em 4 meses. Era ridículo e ao mesmo tempo chocante. Quando eu os informava que tinham de passar por um processo de diagnóstico e a respetiva análise de perfil para ver qual a melhor opção, relativamente ao processo de RVCC. Eu cheguei a chamar iniciativa <i>Novas Faculdades</i> , pois o público-transferência para outros horários e eu não tinha como recorrer ao Centro com esta oferta... só RVCC, ou seja, o objetivo da certificação era horrível. E ao fim de todo este trabalho de competências, e com foram piorando com a falta de oferta. Isto a ideia da facilidade com a obrigatoriedade dos não era nada fácil para quem podem concluir os seus ciclos de estudo. Eles inscreveram e terem de frequentar uma oferta de formação seria esclarecida na função qualquer. A forma de lidar sempre mais fácil se houvesse uma plataforma de encaminhamento dos Centros. Encaminhar com estas situações é ter muita paciência na forma de comunicação entre as entidades era quase uma missão impossível. O objetivo dos centros novas oportunidades, pois o que eram, na sua maioria, se passava era uma má informação. Aconteceu a	"As maiores dificuldades por parte dos candidatos de encaminhamentos para outras ofertas que não fossem o RVCC. Isto deveu-se à ideia que foi transmitida pelos meios de comunicação social e por aqueles que não conseguiria CNO. Chegavam para o RVCC a pedir para fazer o 12º ano em 4 meses. Era ridículo e ao mesmo tempo chocante. Quando eu os informava que tinham de passar por um processo de diagnóstico e a respetiva análise de perfil para ver qual a melhor opção, relativamente ao processo de RVCC. Eu cheguei a chamar iniciativa <i>Novas Faculdades</i> , pois o público-transferência para outros horários e eu não tinha como recorrer ao Centro com esta oferta... só RVCC, ou seja, o objetivo da certificação era horrível. E ao fim de todo este trabalho de competências, e com foram piorando com a falta de oferta. Isto a ideia da facilidade com a obrigatoriedade dos não era nada fácil para quem podem concluir os seus ciclos de estudo. Eles inscreveram e terem de frequentar uma oferta de formação seria esclarecida na função qualquer. A forma de lidar sempre mais fácil se houvesse uma plataforma de encaminhamento dos Centros. Encaminhar com estas situações é ter muita paciência na forma de comunicação entre as entidades era quase uma missão impossível. O objetivo dos centros novas oportunidades, pois o que eram, na sua maioria, se passava era uma má informação. Aconteceu a	

essa plataforma, mensalmente ligava para as escolas da zona para saber que oferta tinham disponíveis. Posteriormente fiz a minha base de dados. Essa plataforma iria ajudar na gestão do centro, já que poderia evitar o contacto com as escolas, que por vezes não estava a contactar as escolas, e que por vezes não estava a contactar as escolas, e ninguém para nos ajudar a ligar. Ainda tivemos oportunidade de fazer reuniões entre o centro para dar a conhecer as ofertas disponíveis.

Além do processo RVCC, tivemos a oferta de cursos EFA, aqui no centro, e desta forma conseguia ter o contacto com os candidatos e saber como estava a decorrer o percurso formativo, mas mesmo quando encaminhava para ofertas externas, consegui sempre ter contacto e saber de concluíram as vias para as quais foram encaminhados, e deparei-me com algumas desistências, sobretudo dos casos que mostraram bastante resistência a outro tipo de oferta que não o RVCC.

Com o passar do tempo, também fomos recebendo candidatos com pouco perfil para o RVCC no que diz respeito ao domínio das novas

Emprego, outra dificuldade era a motivação com que passaram connosco e que vinham. Quando até alguma abertura para que alguém a fazer abraçarem novos projetos. Mas sempre que quer que seja, as coisas não correm bem logo como muita, muita paciência. Eu percebia que lidava com muita frustração, sobretudo pela situação de desemprego de pessoas que tinham trabalhado vários anos e nunca se tinham visto na situação em que estavam.

Outra dificuldade que era a falta de oferta formativa. Tenho consciência que muitos encaminhamentos que fiz para o processo RVCC, foram por falta de ofertas alternativas. Cheguei a ter 60 candidatos à espera da abertura de cursos EFA, que nunca abriram, por isso vi-me forçada a colocá-los no RVCC, sempre dizendo-lhes que colocassem as suas expectativas na certificação parcial o que, na realidade, acabava por dar no mesmo, apenas estavam algum tempo ocupados com o processo. Mais tarde não teriam oferta para concluir o que ficasse a faltar no processo RVCC. Era a forma que eu tinha de lidar com o problema, apenas adia-lo. Mas agora que estou a falar disso, lembro-me que em determinada altura,

tecnologias e na língua estrangeira, fundamental na certificação de competências de nível secundário. Esta é outra das dificuldades do técnico, lidar com a falta de qualidade entre os candidatos, sobretudo pelo facto de não estarem motivados e verem-se obrigados a fazer a inscrição. Começou-se a falar mais em certificação parcial, a formação complementar não era suficiente para colmatar as suas lacunas. Numa primeira fase as horas de formação complementar eram suficientes, quer para nível básico, quer para secundário, no entanto, a partir do momento em que temos de aceitar os tais candidatos encaminhados pelo Centro de Emprego, essas horas mostraram-se ser insuficientes pois eram candidatos, na sua maioria, com muitas dificuldades.

Mas voltando um bocadinho atrás, o cenário da certificação parcial estava presente desde a primeira sessão, em que lhes transmito que devem ver a formação como algo de positivo e não tempo que vão perder e se fizerem uma certificação parcial têm o melhor cenários - a certificação das competências adquiridas e a formação

entretanto, abriu um curso EFA e pude encaminhar dois candidatos que tinham feito certificação parcial. Não é relevante se tivermos uma visão global, mas para aqueles dois candidatos fez a diferença.

Por fim, uma dificuldade que condicionou o funcionamento dos CNO, e por sua vez o meu trabalho, foram as metas a que os Centros estavam sujeitos. Foi uma loucura. Apesar do nosso Diretor dizer que preferia a qualidade à quantidade, era sempre uma espada sobre as nossas cabeças, já que na reuniões era um fator de discussão. Nunca conseguimos cumprir essas metas. Tivemos falta de candidatos inscritos, por isso era impossível cumprir com os números. Se o trabalho era e devia ser feito com qualidade, não era possível cumprir aquelas metas."

em áreas que não dominam. Só que, com o decorrer do processo, havia uma tendência a não pensar muito nessa hipótese, ou a pensar que não era para eles. Assim, quando esse cenário se apresentava, tinham tendência a não aceitá-lo e a dizer que não tinham sido informados. Mas ainda tinham a dificuldade de encontrar a oferta para que complementassem o processo RVCC já desenvolvido. Provavelmente se tivéssemos ofertas, logo a seguir à conclusão do processo RVCC parcial, dizer que na semana seguinte começariam uma formação no sentido de concluir o nível de ensino a que se propõem, seria mais fácil de aceitar, só que nós não tínhamos essa informação e os candidatos sentiam-se como que defraudados, pois a ideia era concluírem o nível de escolaridade e, não só não o concluem como não sabem quando o poderão fazer.

Tivemos alguns jovens a insistir muito na conclusão do seu nível de escolaridade através do processo RVCC, sobretudo pela rapidez do processo. Era muito difícil fazer-lhes ver que não é só escrever sobre a vida deles, teriam de ter uma ca-

pacidade de reflexão muito grande e demonstrar a aquisição de competências ao longo da sua experiência de vida. Cheguei a mostrar o referencial, mas era sempre muito difícil explicar esta situação. Alguns candidatos vinham, depois, com a desculpa de não terem tempo. Nós trabalhámos muito com militares que diziam logo que estavam no campo muito tempo e por isso não poderiam cumprir horário muito rígidos, porque tinham de ir à terra no fim de semana e não poderiam ter aulas às 6ª feiras, arranjavam todas as desculpas, e cabia-me a mim esclarecê-los e convencê-los a ofertas alternativas. Ainda assim, houve alguns que não consegui convencê-los e foram encaminhados para o processo RVCC, mas como eu previa, desistiram quando sentiram as dificuldades do processo. Esta situação foi alterada com a orientação técnica de que a decisão final cabia ao técnico e não ao candidato. A partir daí só aconteceu um caso, que eu tive de colocar a sua inscrição no estado suspenso, por não concordar com o encaminhamento para a formação. Este caso foi de um candidato que não ti-

	<p>na competências de escrita e, quando assim é, não pode fazer um trabalho que exige reflexão escrita. É de todo impossível."</p>		
<p>Necessidade formativa e método de formação</p>	<p>"Ao pensar na formação para técnicos de diagnóstico e encaminhamento, penso logo na formação que necessitei quando desempenhavam. Como que surgiu o 357, era difícil interpretar os certificados que nos apareciam, alguns com cerca de 30 etapas estabelecidas. Descobrir quais os percursos extintos e não extintos, denominações que sofreram alterações... enfim <i>sentimento, Diagnóstico e Encaminhamento de adultos</i>, altura em que contactei outros colegas, outras escolas, para me ajudarem nesse sentido, recorria muitas vezes a eles, só assim conseguia superar as dificuldades. É preciso esquecer que os técnicos são oriundos de várias formações, muitos, como é o meu caso, não tinham qualquer experiência na área."</p>	<p>"Nesta atividade não tive qualquer formação, aprendendo com os colegas que já meus colegas chamam de formação. Aquilo que necessitei quando desempenhavam. Como que surgiu o ANQ promoveu no sentido de dar a conhecer uma publicação sobre "Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico e Encaminhamento de adultos", que de facto foi útil, mas só para conhecer os instrumentos a aplicar nas sessões de diagnóstico. Lembro-me que essa sessão foi assistida, sobretudo, por colegas, outros colegas, eu própria ainda era profissional de diagnóstico e encaminhamento, apenas quando fui a essa sessão, pois ainda não tínhamos a técnica de diagnóstico, que mais tarde viria a ser preenchida. Se tivesse havido uma formação um bocadinho mais tarde, com técnicos de diagnóstico e encaminhamento que já desempenhassem as suas funções, teriam apercebido uma formação com os vários tipos de certificados desajustados. Com a dimensão da equipa em que, pelo menos nos centros que eu contactei, existia um técnico para lidar com pessoas com duas, três e, às vezes,</p>	<p>"Sempre achei que nunca houve formação para a função. Aquilo que meus colegas já chamam de formação, foi um encontro que surgiu da área de psicologia ANQ não senti grande dificuldade de adaptação sobre "Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico e Encaminhamento de adultos", que de facto foi útil, mas só para conhecer os instrumentos a aplicar nas sessões de diagnóstico. Lembro-me que essa sessão foi assistida, sobretudo, por colegas, outros colegas, eu própria ainda era profissional de diagnóstico e encaminhamento, apenas quando fui a essa sessão, pois ainda não tínhamos a técnica de diagnóstico, que mais tarde viria a ser preenchida. Se tivesse havido uma formação um bocadinho mais tarde, com técnicos de diagnóstico e encaminhamento que já desempenhassem as suas funções, teriam apercebido uma formação com os vários tipos de certificados desajustados. Com a dimensão da equipa em que, pelo menos nos centros que eu contactei, existia um técnico para lidar com pessoas com duas, três e, às vezes,</p>

quada. O método exposi-determinadas particulari-quatro profissionais de
tivo é importante para adades: baixa escolarida-RVCC, quando tinham-mos
explicação da própria lei,de, oriundos de meiosde estar várias vezes com
e o método demonstrati-problemáticos, lembro-os candidatos, fazendo-
vo para exemplificar ame que cheguei a terlhes entrevistas individu-
forma adequado de agir,adultos alcoolizados. Nemais, com as características
nada melhor do que vertodos estavam prepara-particulares de cada um, e
como fazer." dos para lidar com essecom uma grande carga de

tipo de situações. Che-trabalho administrativo,
guei a ter colegas que meinerente à função, teria
telefonavam a sabersido importante terem a
como lidava com determi-noção de que o que propu-
nadas situações nham na publicação era
Digo muitas vezes que autóptico. Teria sido impor-
atividade de técnico detante dar formação aos
diagnóstico e encaminha-profissionais que estavam
mento é uma atividadea ocupar uma função que
de grande solidão. Estanão existia até então. Esta
personagem foi criadafunção era apenas compa-
sem uma preparação es-rável com os orientadores
pecífica, apenas diretrizesprofissionais dos centros
num manual. Estamos so-de emprego, ou técnico de
zinhos a decidir qual oemprego, confesso que
perfil de cada candidato,não sei bem a terminolo-
se houver um encaminha-gia, mas a pessoa encarre-
mento mal executado, oque de orientar o utente
responsável é o técnico.desempregado das vias
Temos que fazer um tra-que pode optar quer no
balho de pesquisa depercurso formativo quer
ofertas regionais para,no percurso profissional. A
posteriormente, fazer onossa formação acabava
devido encaminhamento.por ser a experiência que
Tudo isto sem qualqueríamos adquirindo, mas
apoio. Ainda se falou emesta aprendizagem era fei-
criar uma plataformata à custa de alguns erros,
onde incluísse as ofertasque certamente se poderi-
na zona geográfica, masam prevenir mais cedo.
a ideia não saiu do papel.Acrescentando o facto de
Mais uma situação emque eu sou da área da psi-
que estamos sós é o factocologia e tinha ferramen-
de que se algo não corretas que me permitiam
bem no desenrolar doapreender o que era esta
processo de qualificaçãofunção, e como a desen-
do adulto, a responsabili-volver, contudo lembro-me
dade é, também, do téc-de colegas de áreas bas-

	<p>nico, porque o adulto não tange distintas, como o en-foi bem esclarecido ou asino, engenharia, pois para decisão de encaminha-a função apenas era obrimento não foi a mais cor-gatória a licenciatura. Es-reta. Parece que há umases casos precisavam de exigência por parte de formação."</p> <p>uma figura que não teve"Acho sempre bom um preparação para as fun-método que não seja me-ções. Por esta razão souramente expositivo, pois o favorável à formação." importante é a partilha de "Essa formação deveriaexperiências e como lidar ser dada de forma exposi-com determinadas situa-tiva, pela necessidade deções que nos surjam para esclarecimento da formaresolver. Teoria é o que como devem decorrer asconsta na publicação da sessões, e numa formaANQ, é necessário é a prá-demonstrativa. Há a ne-tica. Porque não, por ex-cessidade de se ver apli-emplo, solicitar a cada cada a teoria presentecentro que levasse um ou nesta fase do diagnóstico.dois casos complicados e Não é só instruir os pro-partilhassem os problemas fissionais de como fazer,que existiam e, em conjun-há que mostrar como seto, encontrar soluções... faz."</p> <p>claro que, garantindo sempre a confidencialidade dos processos.</p> <p>Cheguei a frequentar um encontro de CNO de âmbito regional, contudo meramente de partilha de ofertas formativas, já que a plataforma que a ANQ falou tanto em criar, nunca apareceu. Os centros é que se mobilizavam nesse sentido."</p>
--	---