

**Centro Qualifica
Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto
1015050**

**Relatório de Atividades
2020-2022
(nº 6, Artigo 9º, Portaria nº 62/2022, de 31 de janeiro)**

ÍNDICE

- A. Organização do trabalho de Equipa**
- B. Articulação com outras Entidades**
- C. Atividades de mobilização da população adulta**
- D. Monitorização dos percursos de qualificação**
- E. Novos Instrumentos de suporte à atividade dos Centros Qualifica**
- F. Acompanhamento e formação da ANQEP**
- G. Apreciação Global**

A. Organização do trabalho de Equipa

Em 2020, a equipa do CQ era constituída por 8 elementos: um coordenador, duas técnicas de ORVC e cinco professores/formadores para o acompanhamento/desenvolvimento do Processo de RVCC escolar. No entanto, e, tendo em conta a comunicação da ANQEP datada de 3 de novembro de 2021, que alertou para o não cumprimento do ponto 10, do Despacho n.º 112203/2007 de 8 de junho, procedeu-se ao aumento do número de elementos, ou seja mais um professor/formador da área de competência-chave de STC e outro para CP, passando, assim, estas áreas a serem ministradas por um mínimo de dois formadores de grupos de recrutamento diferentes, que asseguram a combinação dos domínios científicos que as integram.

A equipa trabalha com o objetivo de contribuir para a valorização, qualificação e certificação dos adultos, tendo como base as metas contratualizadas junto da ANQEP. Para tal, tem revelado empenho, dedicação e persistência, estimulando os adultos, de modo a alcançarem os objetivos propostos.

As Técnicas de ORVC têm como função realizar as sessões de acolhimento, diagnóstico e encaminhamento, por forma a encaminhar os candidatos para as ofertas formativas mais adequadas ao seu perfil, sendo que, por vezes, os formadores também participam nestas etapas.

O levantamento das necessidades formativas é efetuado através de reuniões com várias entidades formadoras.

No caso do Processo de RVCC, as técnicas contactam, acompanham e apoiam os adultos na construção de Portefólios Reflexivos de Aprendizagens (PRA), em articulação com os formadores. Por sua vez, estes fazem o reconhecimento com base nos referenciais das ACC (Áreas de Competência-Chave) e ministram a Formação Complementar (FC).

Tanto técnicas como formadores trabalham em parceria nas sessões de preparação para a prova, definindo o que será apresentado perante o júri de certificação e com base nas orientações existentes para o efeito.

Para uma melhor organização do trabalho em equipa, é elaborada uma planificação por grupo ou por adulto, onde se situa o mesmo e a equipa, numa linha temporal, com o início e final do processo, tendo em conta vários fatores: disponibilidade, interesses, motivação, perfil, dificuldades, entre outras. Esta planificação é ajustada, caso necessário, sendo que algumas atividades são planificadas a médio e a longo prazo.

No entanto, face à situação pandémica, o CQ teve de reorganizar o trabalho da equipa, delineando um conjunto de procedimentos para execução do nosso trabalho, procedemos à

utilização da plataforma *Zoom*, quer para as etapas de inscrição, diagnóstico/orientação e encaminhamento, assim como para as reuniões da equipa técnico-pedagógica, quer para as sessões com os adultos em Processo de RVCC e também para todo o processo de preparação e certificação.

Desta forma, todos os adultos que estavam a frequentar o Processo de RVCC tiveram a oportunidade de ter sessões por videoconferência e, concluir, por conseguinte, o seu processo.

As evidências dessas sessões foram definidas e foram arquivadas, de acordo com os procedimentos estabelecidos.

No que diz respeito às estratégias de comunicação, é fundamental a transmissão da informação e a explicação dos objetivos que queremos alcançar. Para além disso, uma boa comunicação entre os membros da equipa permite um melhor relacionamento e uma melhor interação de todo o grupo de trabalho. Assim sendo, ideias, opiniões, experiências, sugestões e teorias são partilhadas, em momento de **reunião de equipa** e não só. Desse modo, podem ser melhoradas e colocadas em prática, quando necessário.

Para além das reuniões de equipa, utilizam-se outros meios de comunicação, como o contacto telefónico, o envio de mensagem escrita, recorrendo também às novas tecnologias, como envio de *e-mail*, utilização das redes sociais (*WhatsApp*) e videoconferência (*Zoom*).

Em termos estratégicos, para um melhor desenvolvimento do trabalho, anualmente, o CQ realiza **formação interna**, dinamizada pelas TORVC, para os formadores que estão ou que vêm a integrar a equipa, visto esta ser uma ferramenta essencial para o aumento e melhoria de conhecimentos; permite o acesso a informação mais atualizada.

B. Articulação com outras Entidades

Tendo por base o trabalho desenvolvido e a vontade em dinamizar e participar em redes de parceria de âmbito territorial, mantemos o compromisso de continuar a honrar as parcerias estabelecidas com diversas entidades: Escola Secundária de Cinfães; Agrupamento de Escolas de Souselo; Agrupamento de Escolas de Resende; Escola Profissional de Cinfães; IEPF de Penafiel e Amarante; Municípios de Cinfães e Resende; Juntas de Freguesia dos respetivos municípios; Associações; Serviços; Empresas e organismos da Administração Pública.

As redes têm permitido ao CQ realizar **ações de informação e divulgação**, possibilitando a recolha de inscrições de adultos. Também têm auxiliado na identificação de adultos com baixas

qualificações e no posterior encaminhamento, para ofertas externas e internas (Processo de RVCC escolar).

De salientar que, no presente ano, celebrou-se um **protocolo com o CQ da URBE**, Consultores Associados Lda., no sentido de trabalharmos em parceria, no que diz respeito ao encaminhamento de adultos, para os **Projetos Locais Promotores de Qualificações**.

Relativamente às **itinerâncias**, as parcerias constituem-se numa mais-valia, no sentido de nos cederem as instalações e os equipamentos, aquando da dinamização do Processo de RVCC, bem como nas sessões de esclarecimento, acolhimento, diagnóstico e orientação.

A articulação com outras entidades proporciona não só uma aproximação do CQ ao adulto, como também a divulgação do nosso trabalho, tornando o processo de encaminhamento assertivo e abrangente, ampliando o leque de soluções, para os que nos procuram.

C. Atividades de mobilização da população adulta

A mobilização da população adulta é feita, em parte, com as entidades parceiras, nomeadamente através de ações de informação, divulgação e de esclarecimento, encetadas em algumas das 25 freguesias dos concelhos de Cinfães (14) e Resende (11). Apostamos na valorização da aprendizagem ao longo da vida e no seu impacto na qualidade de vida pessoal e profissional, bem como na importância da formação, como forma de combater o desemprego. Estas são ideias-chave que pretendemos transmitir nas sessões por nós dinamizadas.

Aquando destas sessões, são distribuídos os **flyers** aos adultos, fornecidos pela ANQEP e os **panfletos** por nós elaborados, onde estão presentes algumas informações pertinentes. Os cartazes cedidos pela ANQEP bem como os elaborados por nós da nossa oferta formativa, ou de ofertas externas ao CQ são afixados em locais de grande visibilidade, tendo igualmente a colaboração dos nossos parceiros.

A divulgação das ofertas também é feita através de **e-mail aos parceiros e adultos**, os quais passam a informação através das suas **redes sociais**. Outra forma de divulgação eficaz é o **contacto telefónico** e o **envio de mensagens escritas** para os adultos. Os **meios de comunicação social**, nomeadamente as **rádios locais** também fazem a divulgação da nossa oferta interna.

Outra forma de mobilização passa pelo trabalho em regime de itinerância, abrangendo assim várias freguesias e locais dos concelhos de Cinfães e Resende, freguesias estas muito dispersas e com fracas acessibilidades. Este facto permite, assim, uma maior adesão dos candidatos, muitos deles com baixa escolaridade.

No início de cada ano letivo são contactados todos os adultos que deixaram de frequentar o Processo, através de envio de mensagem, correio eletrónico e, por contacto telefónico, com vista a proporcionar a continuidade do mesmo.

Desde maio de 2020, o nosso Centro realiza sessões à distância, o que se revelou numa estratégia facilitadora, visto estarmos sediados num local bastante disperso e sem a possibilidade de acesso a uma rede de transportes públicos.

O CQ, estando atento ao facto de nem todos os candidatos terem recursos tecnológicos suficientes para frequentarem o Processo de RVCC, seja ao nível de ensino básico ou secundário, facultou a **possibilidade de empréstimo/requisição de computadores portáteis** a quem não tinha esse equipamento, fundamental para construir o seu PRA (Portefólio Reflexivo de Aprendizagens).

Também contemplamos a **requisição de livros** adquiridos pelo CQ, através do Programa Ler+ Qualifica, bem como livros pertencentes ao espólio da biblioteca do Agrupamento, onde os adultos podem requisitar e efetuar as suas consultas. Este empréstimo é fundamental para trabalhar os objetivos definidos no Programa Ler+ Qualifica, pois alguns dos candidatos não teriam oportunidade de adquirir um livro e muito menos de o ler, se não frequentassem o processo.

Por fim, desde 2020, foram dinamizadas algumas atividades, sobretudo à distância, pelos professores/formadores do CQ, nomeadamente **sessões em grupo de Formação Complementar (FC) à distância**, como forma de colmatar algumas dificuldades diagnosticadas nos nossos candidatos, de modo a adquirirem as competências necessárias em algumas UC (Unidades e Competência) e (NG) Núcleos Geradores. São exemplo disso, as formações de *Excel e PowerPoint; Pesquisar e Resumir; Tipos de texto; Texto argumentativo; Escrever e falar com correção; Linguagem verbal e não verbal; Evolução e Influência dos mass media; Gestão do orçamento familiar; Etiqueta Energética; Democracia Representativa e Participativa; Código do Trabalho e COVID-19: perguntas e respostas.*

Também foram desenvolvidas atividades relacionadas com o projeto Ler+ Qualifica, nomeadamente: *Ler é...; Desafio Bookmask; comemoração do Dia Mundial da Leitura em Voz Alta e A importância da Leitura e do Livro.* Todas estas atividades resultaram em notícias e foi também produzido um vídeo com base nas sugestões literárias dos nossos adultos, que foi publicado nas redes sociais e na página do agrupamento.

Consideramos que estas sessões, embora encetadas no Processo de RVCC, são direcionadas para situações práticas do dia a dia. Para além da aquisição de conhecimentos, promovem a aprendizagem ao longo da vida e podem ser veículos condutores na valorização e captação de público.

D. Monitorização dos percursos de qualificação

No caso do Processo de RVCC, as técnicas contactam, acompanham e apoiam os adultos na construção dos Portefólios Reflexivos de Aprendizagens, em articulação com os formadores.

Para além da monitorização feita através de contacto telefónico, videoconferência, envio de mensagem escrita e de correio eletrónico, foram elaborados **vários questionários de preenchimento online**.

Como forma de avaliar a **satisfação** dos utentes e, mais concretamente **dos adultos certificados em Processo de RVCC**, com vista a uma constante melhoria/adequação dos serviços prestados pela equipa técnico-pedagógica, elaborou-se um questionário *online* que nos permite situar numa escala de 5 pontos (insuficiente a muito bom) em várias questões, consideradas por nós de grande relevância. Podemos assim caracterizar a amostra, tendo em conta, as seguintes variáveis: género; faixa etária; condição face ao emprego; nível de qualificação obtido e inscrição em itinerância.

Para além disso, e ainda com vista a uma constante melhoria, decidiu-se avaliar a **opinião dos adultos que frequentaram o Processo de RVCC e que abandonaram momentaneamente este processo**.

Sendo assim, resolveu-se aplicar um questionário *online* com várias questões, consideradas por nós de grande pertinência. Pretendemos, desta forma, melhorar a nossa prestação de serviços, conhecendo as razões que levaram estes adultos a adiar a frequência deste processo.

Em 2020, foi criado um questionário *online*, como forma de **avaliar o conjunto de procedimentos delineados pelo nosso CQ, para as sessões à distância**, o qual foi respondido pelos nossos adultos e que foi objeto de análise para melhoria contínua.

No ano de 2021, foi construído um questionário *online* que tem como objetivo **monitorizar os adultos que foram certificados no Programa Qualifica, entre os anos de 2017 a 2020** e o impacto do aumento da qualificação em termos pessoais e profissionais.

E. Novos Instrumentos de suporte à atividade dos Centros Qualifica

1 - Percursos de curta e média duração disponíveis no CNQ

Tendo em conta o nosso público-alvo, não temos realizado encaminhamentos para estes percursos de curta e média duração, a saber: Programa Jovem + Digital; Português Língua de Acolhimento; Programa “Certificado de competências digitais”; maquinista Ferroviário; Programa “Qualificação para a Internacionalização” e Programa “Valorizar Social”.

2 - Novo Referencial de Competências-Chave de Educação e Formação de Adultos - Nível Básico

No que diz respeito à operacionalização do novo e antigo referencial, o nosso centro teve que constituir grupos distintos, tendo em conta que as áreas e os critérios de desempenho a serem trabalhados não seriam os mesmos, apesar de serem para o mesmo nível: “candidatos novo referencial” e “candidatos antigo referencial”. Desta forma, temo-nos deparado com alguns constrangimentos, nomeadamente um número tão reduzido de candidatos do antigo referencial e com disponibilidades diferentes que impossibilitam a constituição de grupos.

Outro aspeto que nos tem suscitado algumas questões é o facto de percebermos se os adultos do antigo referencial conseguirão concluir até à data-limite estipulada de 29 de junho de 2023, e se as horas de FC assistidas transitaram para o novo referencial.

Por fim, do nosso ponto de vista, é necessário um aumento do crédito horário atribuído aos CQ, tendo em conta que o novo referencial para B2 e B3, acresce o reconhecimento de competências numa língua estrangeira, o que antes não era necessário. Para além disso, o facto de termos adultos que pretendem reconhecer as suas competências em diferentes línguas, não podemos ter somente um professor de uma única língua estrangeira.

3 - Carta da Qualidade dos Centros Qualifica

Para uma melhor concretização, temos em consideração as condições de funcionamento do Centro Qualifica, desde a equipa de trabalho, às instalações, os equipamentos e a organização, até ao funcionamento e gestão do Centro.

No que diz respeito à equipa de trabalho, esta é composta por um coordenador, duas técnicas e três formadores escolares, com afetação a 100%. Os restantes formadores têm carga horária distribuída em função das necessidades. Quanto à estabilidade da equipa, 50% da mesma trabalha, há mais de dois anos neste CQ e as habilitações estão de acordo com o enquadramento legal. A equipa reúne quinzenalmente ou mensalmente, consoante a necessidade.

Em relação às instalações e equipamentos, o Centro Qualifica possui as instalações e os equipamentos necessários. O Centro funciona em horário laboral e pós-laboral.

Quanto à dinâmica do Centro, os Processos RVCC decorrem em horário laboral e pós-laboral e em regime presencial e à distância, mediante a disponibilidade dos adultos.

No que se refere à qualidade da orientação e do encaminhamento efetuado, tentamos adequar o percurso de qualificação para o qual o adulto foi encaminhado, ao seu perfil e às suas necessidades e objetivos. Contudo, temos em consideração a oferta formativa existente. Para tal, no

decorrer da orientação, para além de recolhermos informação relevante para o encaminhamento, exploramos o Passaporte Qualifica, de modo avaliar os percursos de qualificação mais adequados ao candidato em questão.

A responsabilidade do CQ é garantir que a sua atividade é definida por critérios de qualidade, eficiência e eficácia, tendo em conta os indicadores e os padrões de referência da Carta de Qualidade. O nosso objetivo é abranger o maior número de pessoas, especialmente os mais vulneráveis; aumentar a empregabilidade; elevar os níveis de qualificação (12º ano) e acompanhar o adulto durante todo o seu percurso de qualificação.

A flexibilização da resposta do CQ é encarada como forma de autonomia, dado que acompanha a diversidade da população que abrangemos e responsabiliza-nos pela qualidade do serviço prestado aos adultos. Isto é, o adulto inicia, desenvolve e termina o processo, de acordo com o seu ritmo e o tempo que dispõe; os horários são adaptados à disponibilidade do adulto e a formação complementar vai ao encontro das suas necessidades reais.

No fundo, esforçamo-nos pela concretização da estratégia de qualificação da população adulta em Portugal e na promoção de uma aprendizagem ao longo da vida inclusiva e de qualidade.

O CQ tem desenvolvido sistematicamente instrumentos e práticas de autoavaliação, tendo em vista a melhoria contínua da sua atividade, particularmente, os questionários de monitorização, a saber: questionário de satisfação dos adultos certificados; avaliação de satisfação das sessões à distância; monitorização da qualificação dos adultos que foram certificados no Programa Qualifica; motivos dos adultos que frequentaram o Processo de RVCC e que abandonaram momentaneamente o processo; tratamento estatístico dos dados, tendo em vista uma melhoria contínua da nossa atividade.

Em suma, a Carta da Qualidade veio reforçar o que já fazíamos no nosso Centro.

F. Acompanhamento e formação da ANQEP

Do nosso ponto de vista, o acompanhamento por parte da ANQEP faz todo o sentido para que haja uma uniformização das práticas em todos os Centros e verificação do trabalho desenvolvido nos CQ, nomeadamente do produto final que se traduz no PRA (Portefólio Reflexivo de Aprendizagens).

A formação e, essencialmente, a transmissão da informação revelou-se importante e é uma mais-valia quando ministrada à distância.

Neste sentido, somos da opinião que deveriam apostar na formação contínua à distância, principalmente para os formadores das diversas áreas, assim como para os novos elementos que vão integrando as equipas dos CQ, sendo objeto de formação o referencial do NS, por ser um referencial, a nosso ver, bastante complexo e o referencial do NB, por ser uma novidade e ter alguns aspetos diferenciadores.

1 - Orientação para percursos de qualificação: Passaporte Qualifica, encaminhamento e monitorização de percursos (novembro de 2021)

	Escala			
	Insuficiente	Razoável	Bom	Muito Bom
Relevância da temática			X	
Metodologia de trabalho			X	
Dinamização da sessão			X	
Documentação disponibilizada			X	
Observações/sugestões:				

2 - Novo referencial de competências-chave de educação e formação de adultos – Nível Básico (janeiro de 2022)

	Escala			
	Insuficiente	Razoável	Bom	Muito Bom
Relevância da temática				X
Metodologia de trabalho			X	
Dinamização da sessão			X	
Documentação disponibilizada			X	
Observações/sugestões:	Ministrarem uma ou mais sessões de formação sobre as alterações entre o antigo e novo referencial, assim como a exploração das áreas de competência-chave.			

3 - Acelerador Qualifica (abril de 2022)

	Escala			
	Insuficiente	Razoável	Bom	Muito Bom
Relevância da temática				X
Metodologia de trabalho			X	
Dinamização da sessão			X	
Documentação disponibilizada		X		
Observações/sugestões:				

4 - Projetos Locais Promotores de Qualificações de Nível B1/B2/B3 (setembro de 2022)

	Escala			
	Insuficiente	Razoável	Bom	Muito Bom
Relevância da temática		X		
Metodologia de trabalho			X	
Dinamização da sessão			X	
Documentação disponibilizada		X		
Observações/sugestões:				

G. Apreciação Global

Analisando o número de inscritos, podemos dizer que, no ano de 2021, houve um aumento significativo, tanto para os níveis básicos, como para o secundário, em relação ao ano de 2020. Um dos motivos terá sido o facto de termos adotado novos procedimentos (sessões à distância), para a captação de outro tipo de público, novos candidatos ou os que tinham adiado o processo, por não conseguirem garantir uma frequência regular nas sessões presenciais no CQ ou nos locais de itinerância. Esse aumento também se deveu ao facto de diferentes ofertas formativas, não só o processo de RVCC, terem passado a ser ministradas à distância, numa altura em que as pessoas passaram a ter mais tempo em casa para frequentarem formações.

No entanto, até meados de 2022, houve uma diminuição bastante acentuada do número de inscritos, contudo, desde setembro temos vindo a notar um aumento no número de inscritos, devido à divulgação do Acelerador Qualifica e das novas portarias que criaram o regime à distância.

Neste sentido e como percebemos que o processo em diferentes tipos de regimes abrangeria mais interessados, resolvemos colocar em prática os 3 tipos de regime de funcionamento para o Processo de RVCC: totalmente presencial, misto e totalmente à distância, exceção feita para a sessão de júri de certificação.

No que se refere aos encaminhamentos, podemos verificar que os adultos desempregados procuram ofertas formativas profissionais financiadas, uma vez, que se encontram numa condição económica desfavorável. Já os adultos empregados procuram ofertas para aumento da escolaridade, por necessidade, ajustadas à sua disponibilidade, mais flexíveis e, por isso, mais condizentes com o reconhecimento de competências. No entanto, estes dois aspetos têm vindo a alterar-se ligeiramente nos últimos meses, por causa do Acelerador Qualifica.

Relativamente aos encaminhamentos para processo de RVCC, verificamos que a percentagem tem sido muito baixa, visto que grande parte dos adultos já se encontrava a frequentar o processo, tendo sido encaminhados em anos anteriores a 2021.

A diminuição do número de adultos, ao longo dos anos, dificultou a constituição de grupos (horários similares, local de residência e nível de certificação) e fez com que tivéssemos de adotar outro tipo de procedimentos, não tendo o adulto que esperar pelo início de um grupo, para iniciar o seu Processo de RVCC, o que muitas vezes levava à desistência do mesmo.

Consideramos que, com a implementação deste tipo de sessões, passou a haver a possibilidade de agendar sessões de grupo à distância com adultos de diferentes locais, de modo a serem trabalhadas temáticas em que uma grande parte possuía lacunas.

Posto isto, verificamos uma maior pontualidade e assiduidade às sessões e uma menor taxa de desistência ou abandono momentâneo, o que se traduziu na diminuição do tempo de certificação dos candidatos.

Em 2022, apesar de ainda não termos números definitivos, os encaminhamentos para processo de RVCC são significativamente superiores, claramente pelas condições oferecidas: incentivo financeiro e processo à distância.

Em termos de adultos certificados em processo de RVCC, tanto no NB como no NS, obtivemos resultados inferiores a 50% da meta estipulada em todos os anos. O facto de não termos muito encaminhados para o processo e de alguns deles já o estarem a frequentar há muito tempo leva-nos a não conseguirmos obter melhores resultados. Ao longo dos anos, temos notado, na

maioria dos nossos adultos, falta de objetivos definidos, de interesse, de motivação, de responsabilidade e de resiliência, características que achamos serem essenciais para o reconhecimento de competências.

Por outro lado, os valores atingidos nas certificações em outras modalidades contribuíram para o aumento da qualificação dos adultos das regiões que abrangemos.

Tendo em conta o exposto, podemos concluir que os resultados para encaminhamentos em outras ofertas e para RVCC, bem como os certificados no mesmo processo estão relacionados com o facto de estarmos inseridos numa região, em que existe um elevado número de desempregados e a oferta de trabalho é escassa, o que faz com que as pessoas procurem ofertas financiadas.

Com o aumento do número de inscritos, muitos deles devido ao incentivo financeiro e, conseqüentemente, o aumento do número de encaminhados para processo de RVCC, esperamos que se traduza no número de certificações efetivas em processo.

Também consideramos que o contexto em que vivemos, a desvalorização da habilitação literária assim como a falta de reconhecimento, tanto em meio familiar como profissional ou social, são fatores que consideramos preponderantes, pois, na sua grande maioria, quem está desempregado acaba por não conseguir arranjar emprego por ter aumentado a sua habilitação literária e quem está empregado não constata mudanças em termos de progressão hierárquica e/ou salarial ou mesmo em termos de outras oportunidades de trabalho.

Neste sentido, é necessária uma estratégia que valorize a pessoa que aposta na sua qualificação.

Cinfães, 18 de novembro de 2022

O coordenador do CQ

Professor Mário Joaquim Alves Teixeira