

# O «ADN» DA REVISÃO POR PARES NA EDUCAÇÃO DE ADULTOS

 VANDA VIEIRA (VANDA.VIG@GMAIL.COM)  
E RUBEN EIRAS (REIRAS@GMAIL.COM)

 CEDIDAS PELO CECOA – CENTRO DE FORMAÇÃO  
PROFISSIONAL PARA O COMÉRCIO E AFINS

## 1. QUALIDADE EM EDUCAÇÃO DE ADULTOS

As entidades formadoras prestam serviços de formação. Raramente um serviço é criado e disponibilizado de forma isolada. Os **clientes** também influenciam de forma determinante a qualidade do serviço prestado e o grau de satisfação que deste retiram. Para prestar serviços de qualidade é fundamental atender-se à sua especificidade, definir claramente o «cliente», os requisitos, gerar empatia e reforçar relações de confiança.

Quando falamos de **prestação de serviços de educação de adultos**, a grande heterogeneidade de adultos envolvidos torna mais exigente as questões relativas à qualidade: o envolvimento de pessoas com diferentes estilos de aprendizagem; a procura e implementação de melhorias baseadas em tipos de aprendizagem; as tomadas de decisão baseada em evidências e na gestão das relações, em diversos contextos de aprendizagem.

Neste artigo iremos abordar a **metodologia europeia da Revisão por Pares na Educação de Adultos cujo foco principal é o incentivo à melhoria contínua da qualidade da formação**. Vejamos: o ciclo de garantia da qualidade, presente nas recentes abordagens de gestão, é parte integrante do ADN da metodologia da Revisão por Pares Europeia na Educação de Adultos. Esta inclui todo um ciclo de melhoria que abarca as fases do planeamento, da implementação, da avaliação e da revisão, suportado por critérios de qualidade comuns, descritores indicativos e indicadores.

Mais, nas «Conclusões do Conselho sobre a garantia da qualidade no ensino e formação profissionais» do Conselho Europeu (20 de maio de 2014) é referido que «o EQA-VET pode servir como base para o desenvolvimento de uma abordagem abrangente da garantia de qualidade no âmbito da aprendizagem de adultos».

## 2. METODOLOGIA DA REVISÃO POR PARES EUROPEIA NA EDUCAÇÃO DE ADULTOS (EA)

Trata-se de uma metodologia de avaliação externa que tem como objetivo apoiar entidades prestadoras de serviços de EA nos seus esforços de garantia e de desenvolvimento da qualidade. Possui uma função formativa, orientada para o desenvolvimento com ênfase na promoção da melhoria contínua da qualidade. Combina autoavaliação que a própria entidade prestadora de serviços de EA faz dos serviços que presta com uma avaliação externa realizada por «Pares», *i.e.* «pessoas da mesma categoria», colegas de outras organizações.

Neste processo, um grupo externo de peritos, chamado «Pares», é convidado para avaliar a qualidade de uma entidade prestadora de serviços de EA. Durante o processo, os «Pares» visitam a entidade de EA.

A avaliação (tanto a autoavaliação como a avaliação externa feita pelos «Pares») é feita com base em «áreas de qualidade» pré-definidas e devidamente descritas através de critérios e indicadores, que são o «objeto de avaliação» na Revisão por Pares. O processo de avaliação obedece a um manual que descreve exaustivamente a metodologia e pressupõe a utilização de instrumentos normalizados reunidos numa «Tool-box» que acompanha o manual. Na Caixa da página 43 poderá visualizar as Quatro Fases da Revisão por Pares Europeia na EA.

## 3. O PROJETO PRALINE

A União Europeia decidiu investir num *crescimento inteligente, sustentável e inclusivo* até 2020 e, no âmbito da educação e formação, definiu **objetivos estratégicos** específicos a alcançar. A qualidade é uma das áreas prioritárias para 2015-2020 no âmbito da educação de adultos.

Nas conclusões do Grupo de Trabalho Temático sobre a Garantia da Qualidade na Aprendizagem de Adultos, um desafio é a definição de um **quadro abrangente de garantia de qualidade** que tenha em conta a heterogeneidade e as especificidades da educação de adultos, já referidos. É neste contexto que surge o Projeto PRALINE.

Liderado por uma entidade italiana, a **Associazione FORMAZIONE SRL**, o projeto tem como objetivos melhorar a qualidade e a relevância da oferta de Educação de Adultos;

<sup>1</sup> Panteia, *Developing the Adult Learning Sector*, 2013.



promover uma cultura de qualidade junto de entidades prestadoras de serviços de Educação de Adultos e promover a Metodologia de Revisão por Pares Europeia na Educação de Adultos (Formal e não Formal).

Em Portugal, o projeto é coordenado pelo CECOA – Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins. A parceria reúne ainda entidades dos seguintes países: Malta, Lituânia, Hungria e França.

Segundo **Cristina Dimas**, coordenadora da Unidade de Inovação e Negócio do CECOA, «os parceiros PRALINE decidiram **aceitar o desafio de impulsionar a implementação de estratégias de garantia da qualidade na Educação de Adultos**<sup>1</sup>, e uma vez que a metodologia da Revisão por Pares provou ser eficaz noutros domínios da educação e para prestadores de educação não formal, e trabalhar a adaptação e implementação da metodologia na EA. A metodologia da “Revisão por Pares”, conhecida no Ensino Superior, já foi testada na **EEP (inicial e contínua)**; na **orientação e encaminhamento de Adultos**; no **processo de reconhecimento, validação e certificação de competências**, em projetos europeus».

#### **4. PARTICIPAÇÃO PORTUGUESA NO PROJETO PRALINE: MELHORIA DA EDUCAÇÃO DE ADULTOS**

Em Portugal o CECOA – Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins é a entidade responsável pela implementação deste projeto. Além da elaboração do Manual da Revisão por Pares Europeia na Educação de Adultos e da formação dos Pares, o CECOA coordena o teste da metodologia no terreno e a disseminação do projeto. A metodologia privilegia um funcionamento em rede, o que também aconteceu no nosso país. Além do CECOA, três outras entidades prestadoras de serviços de EA nacionais aplicaram a metodologia europeia de Revisão por Pares na EA: o **CENFIC – Centro de Formação Profissional da Indústria da Construção Civil e Obras Públicas do Sul**; o **CINEL – Centro de Formação Profissional da Indústria Eletrónica, Energia, Telecomunicações e Tecnologias da Informação**; e a **KERIGMA – Instituto de Inovação e Desenvolvimento Social**.



De acordo com Cristina Dimas, «após todo um processo de preparação, de 19 de outubro a 8 de novembro de 2016, as equipas de quatro “Pares” das quatro entidades visitaram, durante dois dias, as suas congéneres, seguindo uma lógica de trabalho colaborativo, em rede e em itinerância. Durante estas visitas os “Pares” seguiram uma agenda de trabalhos estruturada e pré-acordada com a entidade em revisão. Tiveram oportunidade de conversar com dirigentes/chefias, técnicos e coordenadores de formação, formandos, formadores, parceiros destas entidades na implementação da formação de adultos. O objetivo foi obter o ponto de vista de todas as partes, sobre um conjunto de áreas e critérios de qualidade (pré-definido e relevante para a entidade em causa) e identificar pontos fortes e áreas a melhorar, numa perspetiva de análise e aprendizagem mútua, para incremento da qualidade da oferta de educação e formação profissional de adultos em Portugal».

Neste momento, com a apresentação a cada entidade em análise de um relatório da Revisão por Pares, está terminada a terceira fase da metodologia e concluída a missão dos «Pares». É agora tempo de as entidades envolvidas – CECOA, CENFIC, CINEL e KERIGMA – analisarem os resultados e as recomendações contidas nos seus relatórios e decidirem, voluntariamente, ações concretas de melhoria da qualidade dos serviços de EA que prestam.

## O foco principal da metodologia europeia da Revisão por Pares na Educação de Adultos é o incentivo à melhoria contínua da qualidade da formação

A revista *Dirigir&Formar*, tendo tido conhecimento deste projeto e das suas mais-valias no âmbito da formação, considerou importante perceber como o mesmo tem decorrido nas três entidades que participaram no teste da metodologia. Neste sentido, e concluídas as primeiras três fases da metodologia, estivemos à conversa com os três responsáveis do projeto nas entidades envolvidas — **Eduardo Reis**, diretor dos Serviços de Certificação e Qualidade do **CENFIC**; **Sofia Ventura**, coordenadora da Atividade Formativa do **CINEL**; **Sara Pereira**, técnica superior do Departamento de Formação Profissional e do CQ – Centro Qualifica da **KERIGMA** — e registámos as suas opiniões.

O **CINEL** refere que a Revisão por Pares «é um importante mecanismo pois permite entidades semelhantes à nossa olharem-nos e avaliarem-nos nos parâmetros que nós próprios elegemos para sermos avaliados». Quando questionadas sobre **quais os critérios de qualidade que estiveram na base da aplicação da metodologia**, as três entidades entrevistadas referem ter focado a Revisão por Pares na Área de Qualidade 2 «Informação, Orientação e Inscrição». Na **KERIGMA** foram analisados todos critérios associados a esta área. No **CINEL** e no **CENFIC** foi analisado o critério «promoção e divulgação», seguindo-se, respetivamente, a «orientação e aconselhamento» e a «informação».

Do ponto de vista dos **pontos fortes e das áreas a melhorar**, tanto o **CENFIC** como a **KERIGMA** consideram que a Revisão por Pares acrescenta uma perspetiva externa, completar

à informação recolhida internamente pelas auditorias internas. A melhoria da área da «Informação, Orientação e Inscrição» é fundamental para estas entidades e contribui para a melhoria da qualidade do serviço prestado a quem pretenda obter uma qualificação e iniciar um processo formativo, seja este escolar ou profissional. Ao integrar este projeto na linha da sua metodologia de investigação-ação, o **CINEL** pretendeu desenvolver uma estratégia de promoção da qualidade, aplicada à educação de adultos, complementada por uma autoavaliação realizada pela sua equipa técnica.

«O **CINEL** participa na aplicação da metodologia de Revisão por Pares pela primeira vez. A opção foi começar a análise pelo princípio do processo, ou seja, desde que recebemos as inscrições, como é feita a promoção e a divulgação da entidade e dos serviços que presta; se são conhecidos pelo público em geral; se os meios de divulgação são eficientes face aos objetivos que se pretende alcançar.»

Para o **CINEL** é ainda primordial clarificar a forma como se faz a comunicação com o *target* tendo como objetivo incorporar permanentemente novos formandos. Os critérios de orientação e aconselhamento requerem uma análise mais pormenorizada, dado que são dos fatores que mais contribuem para a qualidade do processo formativo e, por conseguinte, para a qualidade de todo o sistema de formação implementado. «Pretendemos continuar a prestar um serviço de excelência, assegurando que o perfil do candidato se enquadra na ação que irá frequentar, prevenindo, dessa forma, o insucesso formativo, o número de desistências e a desadequação do perfil dos candidatos às saídas profissionais.»





Numa **perspetiva de análise e aprendizagem mútua**, o **CENFIC** refere que «a aprendizagem colhida deste processo é muito importante para identificar de forma imediata, com parceiros conhecedores, pontos fortes e de melhoria nos processos desenvolvidos pelas entidades parceiras». Este processo incrementa ainda a interação entre entidades formadoras, promovendo desta forma o diálogo interpares. Também para a **KERIGMA**, ser compatível com os sistemas de gestão da qualidade já implementados pelas entidades é uma mais-valia da metodologia «a realização desta Revisão por Pares, externos à instituição, permite uma perspetiva que completa a informação colhida interna e externamente».

A experiência da Revisão por Pares foi para o **CINEL** «bastante gratificante, dado que aprendemos a ouvir, escutar, observar o que se passa em cada entidade, permitindo-nos parar para refletir e repensar novas formas de ação dentro da organização, tendo como referência o trabalho já desenvolvido por outros». Permitted conhecer outros atores, dado que a visita entre os Pares é recíproca, estabelecendo-se assim pontes para a persecução de um trabalho de parceria e troca de experiências futuras. Ou seja, «a aprendizagem retirada com esta experiência centra-se, sobretudo, ao nível da melhoria da comunicação interna e externa e no enfoque que deverá ser dado às necessidades e interesses dos potenciais formandos». Por outro lado, cada formando é um potencial prescriptor da entidade e da sua oferta formativa, «devemos potenciar todas as formas de comunicação junto deles, no âmbito da sua esfera de relacionamento, de modo a permitir a passagem de um conhecimento mais aprofundado da atividade do **CINEL**».

Quisemos ainda perceber qual o **impacto desta experiência** para as entidades envolvidas. As três entidades são unânimes em considerar a importância da reflexão sobre as melhorias a implementar. Segundo o **CINEL**, «o impacto foi bastante positivo porque, a partir do relatório final, foi possível realizar uma reflexão dos pontos em análise com vista à sua melhoria imediata». O **CENFIC** vai mais longe e adianta que no relatório final produzido «foram identificados pontos de melhoria, nomeadamente no reforço da valorização do setor da Construção Civil e Obras Públicas e da atividade do Centro recorrendo a plataformas digitais. Os pontos fortes realçam ainda a eficaz articulação interna dos serviços, a imagem credível do Centro, positiva, de qualidade e profissional». Por último, o **KERIGMA** identifica como pontos de melhoria «o reforço de uma abordagem mais profissionalizada ao nível do *marketing*, e especificamente nos seus meios de divulgação».

E quanto ao **impacto da metodologia no incremento da qualidade da oferta de educação de adultos em Portugal**, para a **KERIGMA** «a metodologia reflete claramente esse

## AS QUATRO FASES DA REVISÃO POR PARES EUROPEIA NA EA

### 1. Preparação

Decisão de realizar a Revisão por Pares tomada pela gestão da entidade prestadora de serviços de EA; decisão sobre a organização interna do processo; nomeação pela gestão da entidade de um «facilitador» (pessoa responsável pela organização e pelo bom funcionamento da Revisão por Pares na entidade e principal pessoa de contacto dos Pares ao longo de todo o processo); decisão sobre as áreas de qualidade a rever; identificação e seleção de «Pares» adequados às áreas de qualidade a rever; definição do cronograma de implementação do processo; elaboração de um relatório de auto-avaliação pelo prestador de serviços de EA e sua análise pela equipa de Pares para identificação de áreas para análise e temas de avaliação; preparação da visita dos Pares.

### 2. Visita dos Pares

Os Pares visitam o prestador de serviços de EA e realizam a revisão. A visita inclui análise documental e entrevistas com diferentes grupos de partes interessadas, obrigatoriamente com formandos adultos e com pessoal docente. No final da visita, os Pares organizam uma sessão de *feedback* oral com a gestão da entidade para apresentação e discussão dos resultados da revisão.

### 3. Relatório da Revisão por Pares

Após a visita, os Pares elaboram uma proposta de relatório que é comentada pelo prestador de serviços de EA. O relatório final da Revisão por Pares é entregue ao prestador.

### 4. Colocação dos Planos em Ação

Os resultados e as recomendações da Revisão por Pares são analisados pela entidade que decide que ações concretas de melhoria a implementar que são devidamente planeadas e implementadas.

incremento pelo facto de obter o ponto de vista de todas as partes, sobre um conjunto de critérios de qualidade, e identificar pontos fortes e áreas a melhorar numa perspetiva de análise e aprendizagem mútua».

Importante ainda salientar que os Pares que constituíram este grupo de trabalho desempenham funções semelhantes, embora em instituições diferentes, o que permite a partilha e troca de conhecimento e o ajustamento de dinâmicas institucionais. Para o **CENFIC**, «das visitas efetuadas entre todos os parceiros e da constatação das metodologias empregues nos diversos Centros de Formação é naturalmente incorporado e recolhido um conjunto de informação que uma vez partilhado induz ajustes de procedimentos, aumento da qualidade e da eficácia na gestão de recursos e nos processos formativos bem como na satisfação dos formandos».

Para o **CINEL** «esta metodologia, que abarca a orientação e o encaminhamento de adultos, numa lógica de aprendizagem ao longo da vida, deverá ser trabalhada em todas as suas vertentes, contribuindo, desta forma, para o aumento das qualificações dos portugueses». A própria disseminação dos resultados do projeto permitirá enfatizar as potencialidades da metodologia como uma ferramenta de garantia [e desenvolvimento] da qualidade da formação profissional. Segundo o **CINEL**, «a divulgação dos resultados efetivos alcançados, os materiais e equipamentos colocados à disposição da população alvo, as ofertas de estágios profissionais asseguradas, entre outras, são condição *sine qua nom* para aumentar a qualidade da oferta formativa junto da população adulta portuguesa. Aumentando a qualidade dos serviços prestados no CINEL e mais concretamente nas áreas da energia, eletricidade, telecomunicações e tecnologias de informação, estamos a contribuir para o incremento da excelência em setores primordiais da economia do país».

## 5. MAIS-VALIAS DA METODOLOGIA DA REVISÃO POR PARES

Do trabalho até agora desenvolvido é possível destacar, como principais mais-valias desta metodologia, as seguintes:

1. Melhoria da qualidade dos serviços de educação de adultos.
2. Proporcionar uma visão «externa», mas que ao mesmo tempo é «interna» no sentido de conhecedora, pois os «Pares», apesar de externos e independentes da entidade em revisão/avaliação, trabalham num ambiente semelhante e possuem competências e conhecimentos profissionais específicos relativamente às «áreas de qualidade» em avaliação.
3. Amigável; os «Pares» são muitas vezes também designados «amigos críticos».

## 11 ÁREAS DE QUALIDADE EUROPEIAS PARA A EDUCAÇÃO DE ADULTOS

Área de Qualidade 1: **Oferta**

Área de Qualidade 2: **Informação, orientação e inscrição**

Área de Qualidade 3: **Processo de ensino-aprendizagem**

Área de Qualidade 4: **Resultados de aprendizagem**

Área de Qualidade 5: **Estratégia e liderança**

Área de Qualidade 6: **Gestão**

Área de Qualidade 7: **Recursos humanos**

Área de Qualidade 8: **Infraestrutura e recursos financeiros**

Área de Qualidade 9: **Relações externas e internacionalização/cooperação europeia**

Área de Qualidade 10: **Integração da perspetiva de género e diversidade**

Área de Qualidade 11: **Gestão da qualidade e avaliação**

As Áreas de Qualidade (incluindo critérios e indicadores de qualidade) apoiam a cooperação europeia na avaliação a nível dos prestadores de serviços de educação de adultos: um quadro com Áreas de Qualidade comuns pode ser utilizado para facilitar as Revisões por Pares transnacionais e/ou pode funcionar como ponto de comparação para revisões realizadas num contexto nacional.

4. Voluntária; a decisão sobre a sua aplicação é da entidade que decide aplicá-la, pelo que a propriedade das conclusões pertence à entidade que faz com elas o que entender (*i.e.*, não tem como propósito «justificar-se» perante terceiros, mas sim servir de reflexão para uma melhoria contínua interna).
5. Potencia a aprendizagem mútua entre Pares de diferentes entidades.
6. Funcionando em rede, permite também um *benchmarking* de práticas entre entidades.
7. É de fácil utilização; está descrita pormenorizadamente num manual (o que há a fazer, por quem, como e quando e em cada fase) e tem disponíveis instrumentos normalizados de apoio a cada uma das fases reunidos numa *Tool-box*.
8. Permite identificar pontos fortes e áreas de melhoria de acordo com «áreas de qualidade» que a entidade identificou previamente como centrais nas suas preocupações de melhoria contínua. •