



PEER REVIEW FOR  
GREEN AND DIGITAL  
VET

# **Revisão da Metodologia da Revisão por Pares Europeia, das Áreas de Qualidade e da Tool-box**

**Áreas de Qualidade para a Revisão por Pares Europeia para uma Educação e Formação Profissional+ Digital e Verde**

<b>Título</b>	Áreas de Qualidade para a Revisão por Pares Europeia para uma Educação e Formação Profissional+ Digital e Verde
<b>Descrição resultado/documento</b>	<p>Contém a seleção e revisão das Áreas de Qualidade da Revisão por Pares Europeia existentes, incluindo adaptações e inovações introduzidas pelo Projeto em resultado da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambição do projeto de promover a coerência entre o quadro metodológico e os princípios prosseguidos pela recomendação do Conselho Europeu de 2020 sobre o EFP em prol da competitividade sustentável, da justiça social e da resiliência, especialmente no que se refere à integração das dimensões da digitalização e da sustentabilidade ambiental em todo o setor da EFP;</li> <li>• Pesquisa e análise documental de processos recentes de aplicação piloto da metodologia e dos resultados da consulta a Pares experientes e a entidades prestadoras avaliadas usando esta metodologia sobre as suas expectativas relativamente a aspetos a carecer de serem melhorados, alterados, atualizado ou revistos na Metodologia da Revisão por Pares Europeia e nas ferramentas de apoio (Tool-box, Áreas de Qualidade).</li> </ul>
<b>Atividade</b>	2.2 Revisão das Áreas de Qualidade e da Tool-box da Revisão por Pares Europeia
<b>Status do resultado / documento</b>	Draft revisto
<b>WP (Pacote de trabalho)</b>	WP2 - Revisão da Metodologia da Revisão por Pares Europeia, das Áreas de Qualidade e da Tool-box
<b>Parceiro líder</b>	CECOA
<b>Outros parceiros envolvidos</b>	KPMPC LESTU Forma.Azione SRL EFVET
<b>Data</b>	Junho 2024

## AVISO



Cofinanciado pela  
União Europeia

*Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência Nacional. Nem a União Europeia nem a Agência Nacional podem ser tidas como responsáveis por essas opiniões.*  
Projeto nº 2023-1-LT01-KA220-VET-000160515



Cofinanciado pela  
União Europeia



## Índice

<b>ÁREA DE QUALIDADE 1: PLANEAMENTO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICOS.....</b>	<b>4</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 2: GARANTIA DA QUALIDADE.....</b>	<b>7</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 3: GESTÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>11</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 4: GESTÃO E LIDERANÇA.....</b>	<b>16</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 5: GESTÃO DAS INFRA-ESTRUTURAS, DAS INSTALAÇÕES E FINANCEIRA.....</b>	<b>24</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 6: GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E RELAÇÕES INTERNAS.....</b>	<b>29</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 7: DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO .....</b>	<b>39</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 8: RELAÇÕES EXTERNAS .....</b>	<b>47</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 9: INTERNACIONALIZAÇÃO .....</b>	<b>52</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 10: QUADRO DE REFERÊNCIA PEDAGÓGICO E PLANEAMENTO DOS PROCESSOS PEDAGÓGICOS .....</b>	<b>58</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 11: PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM.....</b>	<b>63</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 12: APRENDIZAGEM EM CONTEXTO DE TRABALHO FORA DO PRESTADOR DE SERVIÇOS DE EFP+.....</b>	<b>77</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 13: AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO .....</b>	<b>87</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 14: RESULTADOS DA APRENDIZAGEM.....</b>	<b>96</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 15: PROCESSOS E PRÁTICAS PEDAGÓGICAS VERDES .....</b>	<b>102</b>
<b>ÁREA DE QUALIDADE 16: DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS E PRÁTICAS PEDAGÓGICAS</b>	<b>107</b>





## ÁREA DE QUALIDADE 1: PLANEAMENTO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICOS

<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>Identificação do ambiente externo e interno</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Acompanhamento e análise do ambiente externo:</b> O prestador de serviços de EFP+ monitoriza e analisa sistematicamente os conhecimentos e as informações relevantes provenientes de fontes externas (por exemplo, política nacional, política europeia, contexto local, empregadores locais e regionais, outros prestadores de EFP+, partes interessadas, etc.). O prestador de serviços de EFP+ identifica prioridades e objetivos externos.</li><li>• <b>Acompanhamento e análise do ambiente interno:</b> O prestador de serviços de EFP+ monitoriza e analisa sistematicamente os conhecimentos e as informações relevantes provenientes de fontes internas (por exemplo, aprendentes/participantes, profissionais de EFP+, Gestão/Direção). O prestador de serviços de EFP+ identifica prioridades e objetivos internos.</li><li>• <b>Análise dos resultados e dos recursos:</b> O prestador de serviços de EFP+ acompanha e analisa sistematicamente os seus resultados e os seus recursos.</li><li>• <b>Antecipação da mudança:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um processo para antecipar as mudanças através da identificação dos pontos fortes, dos pontos fracos, das oportunidades e das ameaças.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Políticas nacionais e europeias na EFP+</li><li>• Resultados dos processos de controlo e avaliação</li><li>• Entrevistas</li><li>• Inquéritos</li><li>• Estudos prospetivos</li></ul>
<b>Planeamento estratégico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Procedimentos de planeamento estratégico:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para o planeamento estratégico (por exemplo, quando planear, como planear).</li><li>• <b>Envolvimento dos profissionais de EFP+ e das partes interessadas:</b> O prestador de serviços de EFP+ identifica prioridades e objetivos internos e externos e dispõe de procedimentos para envolver os profissionais de EFP+ e as principais partes interessadas no planeamento estratégico.</li><li>• <b>Visão, missão, valores:</b> O prestador de</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estratégias e recomendações nacionais e europeias para a EFP+</li><li>• Visão, missão, valores e estratégia</li><li>• Planos e relatórios estratégicos e de desenvolvimento</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+ e outras</li></ul>





<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>serviços de EFP+ define a visão, a missão e os valores em conjunto com os profissionais de EFP+ e as principais partes interessadas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano estratégico:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem um plano estratégico a longo prazo.</li><li>• <b>Definição dos indicadores-chave:</b> O prestador de serviços de EFP+ define indicadores-chave para monitorizar os resultados dos objetivos estratégicos e de desenvolvimento.</li><li>• <b>Atualização da estratégia:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem os procedimentos necessários para atualizar a estratégia.</li></ul>	<p>partes interessadas relevantes</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>
<b>Monitorização e avaliação do planeamento e desenvolvimento estratégicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorização:</b> O prestador de serviços de EFP+ acompanha e avalia de forma sistemática e regular os processos de planeamento e o desenvolvimento estratégicos.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informações qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e outras informações qualitativas para o planeamento e o desenvolvimento estratégicos, utilizando métodos adequados.</li><li>• <b>Recolha e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre o planeamento e o desenvolvimento estratégicos, garantindo o cumprimento da legislação nacional e internacional em matéria de privacidade e proteção de dados.</li><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e informações são analisados e discutidos entre os profissionais do prestador de serviços de EFP+ e as partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes).</li><li>• <b>Comunicação de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados do planeamento e desenvolvimento estratégicos aos profissionais de EFP+ e às partes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de feedback e de controlo</li><li>• Plano de avaliação</li><li>• Procedimentos de autoavaliação, resultados e relatórios</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Focus groups</li><li>• Debates em mesa-redonda</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>



<b>Crítérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes, etc.).	
<b>Melhoria do planeamento e desenvolvimento estratégicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de melhoria e um plano de monitoria das ações de melhoria. As principais partes interessadas têm a possibilidade de fazer sugestões e propor melhorias.</li><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e as alterações no planeamento e desenvolvimento estratégicos são efetuadas sistematicamente de acordo com o plano de melhoria estabelecido.</li><li>• <b>Comunicação aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes e compreensíveis, e são comunicados aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas relevantes.</li><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido relativamente a aspetos do planeamento e do desenvolvimento estratégicos, se necessário.</li><li>• <b>Melhoria dos procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente os processos de planeamento e desenvolvimento estratégicos com base nos resultados da avaliação, do acompanhamento e do feedback.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>



## ÁREA DE QUALIDADE 2: GARANTIA DA QUALIDADE

<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>Planeamento da garantia da qualidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Objetivos:</b> O prestador de serviços de EFP+ estabelece os objetivos de garantia da qualidade de acordo com a estratégia e define a forma de monitorizar o processo e medir os resultados a diferentes níveis ou aspetos.</li><li>• <b>Envolvimento das partes interessadas:</b> Os objetivos da garantia da qualidade são definidos e refletidos em cooperação com as principais partes interessadas (internas e externas).</li><li>• <b>Recursos:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia os recursos financeiros e humanos para a implementação dos processos de avaliação e garantia da qualidade.</li><li>• <b>Responsabilidades:</b> As responsabilidades e obrigações em matéria de garantia da qualidade são definidas.</li><li>• <b>Quadro de avaliação:</b> O prestador de serviços de EFP+ adota um quadro de avaliação da qualidade.</li><li>• <b>Plano de avaliação:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem um plano de avaliação e autoavaliação que faz parte do sistema de garantia da qualidade.</li><li>• <b>Comunicação:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os objetivos e as responsabilidades em matéria de garantia da qualidade às principais partes interessadas (internas, externas).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recomendações EQAVET</li><li>• Recomendações e políticas nacionais em matéria de garantia da qualidade (particularmente, na EFP+)</li><li>• Visão, missão, valores e estratégia</li><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Planos de avaliação e autoavaliação</li><li>• Descrições dos processos</li><li>• Plano de atividades e orçamento</li><li>• Relatórios de avaliação e relatórios de autoavaliação</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>



<b>Crítérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>Implementao da garantia da qualidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Processos:</b> O prestador de serviços de EFP+ define e descreve os principais processos em conjunto com os profissionais de EFP+ e outras partes interessadas e assegura que a garantia da qualidade está incluída nos mesmos.</li><li>• <b>Gestão:</b> A gestão/direo do prestador de serviços de EFP+ promove a garantia e a melhoria contínua da qualidade.</li><li>• <b>Comunicao:</b> O prestador do EFP+ comunica de forma sistemática e aberta sobre as suas atividades de garantia da qualidade.</li><li>• <b>Aptidões e competências:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura que os profissionais de EFP+ possuem conhecimentos, aptidões e competências suficientes em matéria de garantia da qualidade e sabem como aplicá-los no seu próprio trabalho.</li><li>• <b>Tarefas e responsabilidades:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura que os profissionais de EFP+ aplicam a garantia da qualidade no seu trabalho quotidiano.</li><li>• <b>Documentao:</b> O prestador de serviços de EFP+ documenta e armazena sistematicamente a documentao do sistema de garantia da qualidade (por exemplo, descrio dos processos, resultados, análises, relatórios) e partilha abertamente a informao com os profissionais de EFP+.  dada especial ateno e preferência pela utilizao de solues digitais de armazenamento de dados, em vez do armazenamento dos dados em papel.</li><li>• <b>Procedimentos de avaliao:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem um plano de ao sistemático para avaliar os processos (por exemplo, procedimentos, seleo de tpicos de avaliao, contributos). O prestador de serviços de EFP+ envolve as partes interessadas internas e externas relevantes na avaliao da qualidade</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Planos de avaliao e autoavaliao</li><li>• Descries dos processos</li><li>• Plano de atividades e orçamento</li><li>• Relatórios de avaliao e relatórios de autoavaliao</li><li>• Documentao do sistema de garantia da qualidade</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>





<b>Crítérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (no so obrigatrios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidncias</b>
	<p>dos processos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Autoavaliao:</b> O prestador de serviços de EFP+ utiliza a autoavaliao de forma sistemática ao nível da organizao e também ao nível dos profissionais de EFP+ e dos aprendentes/participantes, como parte do seu trabalho quotidiano.</li><li>• <b>Avaliaes externas:</b> O prestador de serviços de EFP+ utiliza diferentes formas de avaliao externa (por exemplo, revisão por pares, auditorias externas).</li><li>• <b>Partilha de boas práticas:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para partilhar boas práticas com as partes interessadas internas e externas.</li></ul>	
<b>Monitorizao e avaliao da garantia da qualidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorizao:</b> O prestador de serviços de EFP+ monitoriza e avalia, de forma sistemática e regular, os processos de garantia da qualidade.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informaes qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente as reaes pertinentes e outras informaes qualitativas sobre a garantia da qualidade, utilizando mtodos adequados.</li><li>• <b>Recolha e proteo de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre a garantia da qualidade, garantindo o cumprimento da legislao nacional e internacional em matéria de privacidade e proteo de dados.</li><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e informaes são analisados e discutidos entre os profissionais de EFP+ do prestador de serviços de EFP+ e as partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes).</li><li>• <b>Comunicao de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados da garantia da qualidade aos profissionais de EFP+ e ás partes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de feedback e de controlo</li><li>• Planos de avaliao e resultados</li><li>• Procedimentos, resultados e relatórios de autoavaliao</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Focus groups</li><li>• Debates em mesa-redonda</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes).	
<b>Melhoria da garantia da qualidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de melhoria e um plano de acompanhamento das atividades de melhoria. As principais partes interessadas têm a possibilidade de fazer sugestões e propor melhorias.</li><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e as mudanças na garantia da qualidade são efetuadas sistematicamente de acordo com o plano de melhoria estabelecido.</li><li>• <b>Comunicação aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes e compreensíveis e são comunicados aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas relevantes.</li><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido relativamente a aspetos da garantia da qualidade, se necessário.</li><li>• <b>Melhoria dos procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente os processos de garantia da qualidade com base nos resultados da avaliação, do acompanhamento e do feedback.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>



### ÁREA DE QUALIDADE 3: GESTÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>Planeamento da gestão do conhecimento organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Arquitetura empresarial:</b> O prestador de serviços de EFP+ descreve o modo como os processos operacionais, o conhecimento organizacional e os sistemas de informação da organização funcionam como um todo e são compatíveis com o sistema nacional, se aplicável.</li><li>• <b>Processos:</b> O prestador de serviços de EFP+ define processos de aquisição, armazenamento, partilha, visualização, utilização e processamento de conhecimento.</li><li>• <b>Promoção do conhecimento:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem planos e procedimentos para assegurar que os profissionais de EFP+, os aprendentes/participantes e as principais partes interessadas conhecem os objetivos e os princípios da gestão do conhecimento.</li><li>• <b>Nível dos indicadores-chave/metas:</b> O prestador de serviços de EFP+ define o nível que os indicadores-chave devem atingir/as metas para alcançar os objetivos da estratégia.</li><li>• <b>Recursos:</b> O prestador de serviços de EFP+ define os recursos necessários para uma adequada gestão do conhecimento organizacional (financeiros, outros recursos).</li><li>• <b>Qualidade do conhecimento:</b> O prestador de serviços de EFP+ define processos para garantir que o conhecimento é relevante, atempado, correto e fiável.</li><li>• <b>Modelo de monitorização das necessidades de conhecimento:</b> O prestador de serviços de EFP+ define um modelo para a recolha de informações sobre as necessidades de conhecimento de fontes internas e externas.</li><li>• <b>Política de privacidade e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Objetivos organizacionais</li><li>• Regulamentos nacionais e europeus em matéria de privacidade e proteção de dados</li><li>• Regulamentos/normas internas do prestador de serviços de EFP+ em matéria de privacidade e proteção de dados</li><li>• Descrições dos processos</li><li>• Planeamento financeiro/orçamento</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>





<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>define a forma de garantir que a legislação nacional e os regulamentos da própria organização em matéria de privacidade e proteção de dados são utilizados na prática e a forma de comunicar problemas, se necessário.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Apoio ao desenvolvimento de competências:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem um plano para promover e apoiar o desenvolvimento das aptidões e competências dos profissionais de EFP+ em matéria de gestão do conhecimento.</li><li>• <b>Novos conhecimentos na prática quotidiana:</b> O prestador de serviços de EFP+ define a forma de partilhar boas práticas e de as implementar no trabalho quotidiano dos profissionais de EFP+.</li></ul>	
<b>Implementação da gestão do conhecimento organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Produção de conhecimento:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe e produz sistematicamente conhecimento relevante a partir de fontes internas e externas.</li><li>• <b>Garantia da qualidade do conhecimento:</b> O prestador de serviços de EFP+ garante que o conhecimento é relevante, atempado, correto e fiável.</li><li>• <b>Utilização e análise do conhecimento:</b> O prestador de serviços de EFP+ utiliza e analisa o conhecimento existente e utiliza esse conhecimento para a tomada de decisões, o desenvolvimento e a gestão previsional da organização. A gestão de topo motiva os profissionais de EFP+ a adquirir e utilizar diferentes tipos de conhecimento, de diferentes formas.</li><li>• <b>Utilização de conhecimentos-chave de fontes externas:</b> O prestador de serviços de EFP+ define que tipo de fontes externas de dados estão disponíveis e são úteis para utilização.</li><li>• <b>Partilha de conhecimento:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura a</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descrição dos processos de gestão do conhecimento organizacional</li><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Bases de dados de conhecimento organizacional</li><li>• Planos de formação interna e respetivos materiais de formação</li><li>• Planos individuais de desenvolvimento dos profissionais de EFP+</li><li>• Análise de risco</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback</li><li>• Estatísticas</li></ul>



<b>Crítérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>acessibilidade do conhecimento aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas. O prestador de serviços de EFP+ define mecanismos e ferramentas para a partilha de conhecimentos entre os profissionais de EFP+ (por exemplo, unidades/pastas informáticas partilhadas, guias práticos, políticas e procedimentos, fluxogramas de processos, resultados de inquéritos, formação interna/apresentações), utilizando da melhor forma meios digitais e inclusivos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Aplicação da política de privacidade e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ garante que os profissionais de EFP+ seguem o RGPD, a legislação nacional e os regulamentos da própria organização em matéria de privacidade e proteção de dados.</li><li>• <b>Análise de lacunas:</b> O prestador de serviços de EFP+ avalia e identifica sistematicamente as necessidades e os requisitos de novo conhecimento necessário para apoiar a estratégia e os objetivos da organização.</li><li>• <b>Riscos:</b> O prestador de serviços de EFP+ avalia sistematicamente os riscos da gestão do conhecimento e previne-os.</li><li>• <b>Formação dos profissionais de EFP+:</b> O prestador de serviços de EFP+ organiza ações de formação sobre gestão do conhecimento, se necessário. O prestador de serviços de EFP+ define um orçamento para financiar o desenvolvimento profissional dos profissionais de EFP+.</li></ul>	
<b>Monitorização e avaliação da gestão do conhecimento organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorização:</b> O prestador de serviços de EFP+ monitoriza e avalia de forma sistemática e regular os processos de gestão do conhecimento.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informações qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de feedback e de controlo</li><li>• Plano de avaliação</li><li>• Procedimentos, resultados e relatórios de autoavaliação</li><li>• Relatórios sobre a utilização e a</li></ul>





<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>outras informações qualitativas oriundas da área da gestão do conhecimento, utilizando métodos adequados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Recolha e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre a gestão do conhecimento, garantindo o cumprimento da legislação nacional e internacional em matéria de privacidade e proteção de dados.</li><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e informações são analisados e discutidos entre os profissionais dos prestadores de EFP+ e outras partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores).</li><li>• <b>Comunicação de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados da gestão do conhecimento aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas relevantes (por exemplo financiadores).</li></ul>	<p>usabilidade dos sistemas de informação</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Relatórios sobre proteção de dados</li><li>• Entrevistas</li><li>• Focus groups</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>
<b>Melhoria da gestão do conhecimento organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de melhoria e um plano de monitoria das ações de melhoria. As principais partes interessadas têm a possibilidade de fazer sugestões e propor melhorias.</li><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e as alterações são efetuadas sistematicamente de acordo com o plano de melhoria estabelecido.</li><li>• <b>Comunicação aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes e compreensíveis, e são comunicados aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas.</li><li>• <b>Melhoria da gestão do conhecimento:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>continuamente todas as áreas da gestão do conhecimento com base na avaliação, no acompanhamento e nos resultados do feedback.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido relativamente a aspetos da área da gestão do conhecimento, se necessário.</li><li>• <b>Melhoria dos procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente os processos de gestão do conhecimento com base nos resultados da avaliação, do acompanhamento e do feedback.</li></ul>	



## ÁREA DE QUALIDADE 4: GESTÃO E LIDERANÇA

<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>Planeamento da Gestão e Liderança</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cultura da gestão e liderança:</b> A atitude da gestão e da liderança do prestador de serviços de EFP+ é orientada para o futuro, transparente, inspiradora e encorajadora.</li><li>• <b>Visão, missão, valores:</b> A visão, a missão e os valores do prestador de serviços de EFP+ orientam o planeamento do processo de gestão e de liderança e a implementação de processos estratégicos.</li><li>• <b>Antecipação:</b> O planeamento da gestão e liderança do prestador de serviços de EFP+ baseia-se na antecipação de mudanças no ambiente operacional.</li><li>• <b>Objetivos:</b> O prestador de serviços de EFP+ define objetivos operacionais que apoiam a realização dos objetivos estratégicos. Os objetivos são definidos com o contributo dos profissionais de EFP+, dos aprendentes/participantes e de outras partes interessadas.</li><li>• <b>Standards:</b> Os processos do prestador de serviços de EFP+, incluindo os processos pedagógicos, seguem objetivos ou standards nacionais.</li><li>• <b>Estrutura organizacional:</b> O prestador de serviços de EFP+ define uma estrutura organizacional clara para implementar a visão e a missão e atingir os objetivos estratégicos. Os profissionais de EFP+ conhecem as suas responsabilidades e o seu papel nos processos de tomada de decisão.</li><li>• <b>Tomada de decisão:</b> O prestador de serviços de EFP+ define claramente as estruturas e os processos de tomada de decisão.</li><li>• <b>Comunicação:</b> Os aprendentes/participantes e as</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visão, missão, valores e estratégia</li><li>• Políticas nacionais</li><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Estrutura organizacional/Organigrama</li><li>• Documentos de política</li><li>• Descrições de processos</li><li>• Indicadores de sucesso</li><li>• Informações e estatísticas sobre resultados, tendências e dados comparativos</li></ul>





<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>principais partes interessadas recebem informações transparentes sobre as estruturas e os processos de tomada de decisão.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Participação:</b> Os profissionais de EFP+ estão comprometidos e envolvidos nos processos de tomada de decisão. Os principais grupos de interessados (por exemplo, aprendentes/participantes, fundadores, empregadores/mercado de trabalho) são incluídos nos processos de tomada de decisão.</li><li>• <b>Atividades e recursos:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia atividades e recursos de forma otimizada e rentável para atingir os objetivos (por exemplo, recursos financeiros, recursos humanos, desenvolvimento de aptidões e competências, gestão do conhecimento).</li><li>• <b>Planeamento de projetos:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente ideias de projetos, planeia projetos e garante que estes estão em conformidade com os objetivos estratégicos.</li></ul>	
<b>Organização da Gestão e Liderança</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Prioridades:</b> O prestador de serviços de EFP+ define as atividades prioritárias e delega-as nos profissionais de EFP+ (tendo em conta os planos, os objetivos, a estrutura organizacional, etc.).</li><li>• <b>Gestão do próprio trabalho:</b> Cada um dos profissionais de EFP+ está ciente do nível de prioridade das suas várias atividades. Os profissionais de EFP+ executam as tarefas e assumem as suas responsabilidades conforme planeado e acordado (por exemplo, de acordo com as prioridades e os standards/referenciais).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estratégia e políticas do prestador de serviços de EFP+</li><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Estrutura organizacional/Organigrama</li><li>• Atas</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback</li></ul>



<b>Crítérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gestão de equipamentos e outros recursos:</b> A gestão/direo organiza e utiliza os recursos de forma rentável e sustentável para atingir os objetivos estratégicos da organizao (por exemplo, recursos materiais e financeiros) e garante a disponibilidade de equipamento e tecnologia digital adequados (hardware e software) para a execuo bem-sucedida das tarefas.</li><li>• <b>Gestão da mudança:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem um procedimento para antecipar e avaliar e, em seguida, comunicar e reprogramar atividades para implementar alteraes.</li><li>• <b>Gestão da segurança:</b> A gestão/direo utiliza os recursos de forma a criar um ambiente sustentável e seguro para os profissionais de EFP+, os aprendentes/participantes e outros visitantes das instalaes do prestador de serviços de EFP+.</li></ul>	
<b>Liderança</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Motivao e inspirao:</b> A gestão/direo motiva e inspira os profissionais de EFP+ a obter resultados excepcionais, utilizando formas materiais e imateriais de motivao e apresentando-se como um modelo a seguir.</li><li>• <b>Utilizao das competncias dos profissionais de EFP+:</b> A gestão/direo assegura o desenvolvimento adequado das competncias dos profissionais de EFP+ para a boa execuo das tarefas.</li><li>• <b>Comunicao aberta, equidade e confiança:</b> A comunicao entre a gestão/direo e os profissionais de EFP+ caracteriza-se por um fluxo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estratégia e políticas do prestador de serviços de EFP+</li><li>• Valores</li><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Atas</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback</li><li>• Políticas de recompensas e de desenvolvimento de RH</li></ul>



<b>Crítérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>aberto de informação e confiança mútua. Os conflitos são discutidos e resolvidos abertamente, as tarefas são distribuídas de acordo com os objetivos pessoais, os interesses, as aptidões, as competências e o papel de cada um na organização.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Respeito e igualdade:</b> A gestão/direção mostra respeito ao lidar com os profissionais de EFP+, os aprendentes/participantes e outras partes interessadas. A gestão/direção trata cada indivíduo de forma consistente, respeitando a diversidade, a justiça, a equidade e a igualdade de oportunidades.</li><li>• <b>Incentivo e apoio:</b> A gestão/direção incentiva os profissionais de EFP+ a colaborar na resolução inovadora e independente de problemas. A gestão/direção apoia os profissionais de EFP+ quando necessário (através de, por exemplo, orientação/mentoring, discussão, recursos financeiros ou materiais).</li><li>• <b>Fomento às novas ideias através de objetivos estratégicos:</b> A gestão/direção promove a inovação, a cocriação, a conceção e o desenvolvimento de novas ideias por parte dos profissionais de EFP+ de diferentes maneiras (por exemplo, garantindo-lhes tempo para pensar e discutir, atribuindo-lhes recompensas, incentivando-os a assumir riscos, etc.).</li></ul>	
<b>Gestão pedagógica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gestão de processos e procedimentos pedagógicos:</b> A gestão/direção define objetivos, planeia, supervisiona e coordena processos pedagógicos e outros, disponibiliza recursos e garante uma elevada motivação para a utilização</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Standards/referenciais nacionais de qualificação/competências/formação</li><li>• Standards/referenciais pedagógicos do prestador de serviços de EFP+</li><li>• Quadro de referência</li></ul>



Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
	<p>eficaz e sustentável dos diferentes ambientes de ensino-aprendizagem (por exemplo, digitalização de práticas, ensino a distância, aprendizagem em contexto de trabalho, atividades práticas no prestador de serviços de EFP+, trabalho em equipa, aprendizagem baseada em projetos).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Entendimento pedagógico comum:</b> A gestão/direção promove um entendimento comum da prática de ensino-aprendizagem/facilitação da aprendizagem entre os profissionais de EFP+, discutindo e descrevendo processos e procedimentos.</li><li>• <b>Sistema de apoio:</b> O sistema de apoio é gerido para assegurar a orientação e o apoio aos aprendentes/participantes e a outros participantes em processos pedagógicos (por exemplo, processos de validação de aprendizagens não formais, formais e informais, processos de orientação profissional/vocacional), bem como aos profissionais de EFP+ (por exemplo, docentes/formadores, coordenadores pedagógicos, gestores, mentores, tutores, instrutores, avaliadores, conselheiros, mediadores), de modo a que os resultados de aprendizagem esperados sejam alcançados.</li><li>• <b>Apoio aos processos de ensino-aprendizagem e a outros processos pedagógicos:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para apoiar os profissionais de EFP+ na sua atividade e na manutenção de uma qualidade consistente no seu trabalho.</li><li>• <b>Apoio aos aprendentes/participantes:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de procedimentos para ajudar os aprendentes/participantes a alcançar</li></ul>	<p>pedagógico</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Descrição dos processos pedagógicos e de apoio</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback</li><li>• Indicadores de sucesso em matéria de resultados de aprendizagem</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	os resultados de aprendizagem (por exemplo, processos pedagógicos, orientação, material didático e atividades).	
<b>Gestão Administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gestão administrativa adequada:</b> A gestão/direção garante que a gestão administrativa dos processos da entidade segue a legislação nacional bem como os processos e procedimentos internos específicos para produzir decisões e documentos.</li><li>• <b>Apoio administrativo:</b> A gestão/direção assegura a capacidade de apoio administrativo adequada, tendo em conta as circunstâncias do prestador de serviços de EFP+ (por exemplo, número de aprendentes/participantes, profissionais de EFP+, procedimentos).</li><li>• <b>Equipamento técnico:</b> O equipamento técnico necessário para o trabalho administrativo responde às exigências de uma organização eficiente, ecológica, digital e sustentável.</li><li>• <b>Utilização da digitalização:</b> A gestão/direção oferece oportunidades para o uso da tecnologia, dos meios digitais e da informação relevantes (por exemplo, locais virtuais para comunicar) nos ambientes de aprendizagem e de trabalho.</li><li>• <b>Transparência:</b> O prestador de serviços de EFP+ define e descreve as regras e os procedimentos administrativos de forma transparente (por exemplo, procedimentos de inscrição; de calendarização; de cancelamento, substituição ou adiamento de atividades; entrega de certificados;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Legislação nacional</li><li>• Descrições de procedimentos e funções administrativas</li><li>• Documentos do RGPD</li><li>• Planos de investimento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	compra de recursos). <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Proteção de dados e segurança:</b> A gestão/direção dos prestadores de EFP+ garante uma proteção de dados que tem em consideração o RGPD. O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para desenvolver e manter os profissionais de EFP+ suficientemente conhecedores em matéria de proteção de dados e tem procedimentos para comunicar esses procedimentos.</li></ul>	
<b>Monitorização e avaliação da Gestão e Liderança</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorização:</b> O prestador de serviços de EFP+ monitoriza e avalia de forma sistemática e regular os processos de gestão e liderança.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informações qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e outras informações qualitativas sobre a gestão e a liderança, utilizando métodos adequados.</li><li>• <b>Recolha e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre a gestão e a liderança, garantindo o cumprimento da legislação nacional e internacional em matéria de privacidade e proteção de dados.</li><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e informações são analisados e discutidos entre os profissionais de EFP+ do prestador de serviços de EFP+ e as partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes)</li><li>• <b>Comunicação de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados da gestão e da liderança aos profissionais de EFP+ e às partes interessadas (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de feedback e de controlo</li><li>• Plano de avaliação</li><li>• Procedimentos de autoavaliação, resultados e relatórios</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Focus groups</li><li>• Mesas-redondas</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>



<b>Crítérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>Melhoria da Gestão e Liderança</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de melhoria e um plano de monitoria das ações de melhoria. As principais partes interessadas têm a possibilidade de fazer sugestões e propor melhorias.</li><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e mudanças na gestão e liderança são efetuadas sistematicamente de acordo com o plano de melhoria estabelecido.</li><li>• <b>Comunicao aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes e compreensíveis, e são comunicados aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas relevantes.</li><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido relativamente a aspetos da gestão e da liderança, se necessário.</li><li>• <b>Melhoria de procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente os processos de gestão e liderança com base nos resultados da avaliao, do acompanhamento e do feedback.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>



## ÁREA DE QUALIDADE 5: GESTÃO DAS INFRA-ESTRUTURAS, DAS INSTALAÇÕES E FINANCEIRA

Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
<b>Planeamento da gestão das infraestruturas, das instalações e financeira</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Identificação das necessidades:</b> O prestador de serviços de EFP+ identifica regularmente as necessidades a curto e longo prazo em termos de desenvolvimento de infraestruturas, aquisição e manutenção de instalações e equipamentos. A avaliação das necessidades baseia-se, por exemplo, em:<ul style="list-style-type: none"><li>• standards/referenciais nacionais de qualificação/competência/formação</li><li>• objetivos e planos estratégicos do prestador de serviços de EFP+</li><li>• standards/referenciais pedagógicos do prestador de serviços de EFP+</li><li>• novas tecnologias/inoações, tanto no setor profissional como nos métodos pedagógicos.</li></ul></li><li>• <b>Alinhamento com legislação e recomendações:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem em conta a legislação nacional e outras regulamentações/recomendações pertinentes, bem como os planos de desenvolvimento nacionais/regionais/locais, por exemplo:<ul style="list-style-type: none"><li>• Regulamentos e procedimentos específicos aplicáveis à EFP+</li><li>• Requisitos de saúde e segurança no local de trabalho</li><li>• Acessibilidade</li><li>• RGPD e outra legislação nacional em matéria de privacidade e proteção de dados.</li></ul></li><li>• <b>Financiamento e recursos:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem em conta o financiamento e outros recursos no planeamento a curto e longo prazo.</li><li>• <b>Envolvimento dos profissionais de EFP+ e de outras partes interessadas:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura que os profissionais de EFP+ e outras partes interessadas participam na</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visão, missão, valores e estratégia</li><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Documentos de política</li><li>• Legislação nacional e regional</li><li>• Standards/referenciais nacionais de qualificação/competências/formação</li><li>• Standards/referenciais pedagógicos do prestador de serviços de EFP+</li><li>• Quadro de referência pedagógico</li><li>• Plano de atividades e orçamento</li><li>• Planos de desenvolvimento e manutenção</li><li>• Inventários</li><li>• Indicadores de sucesso</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	identificação das necessidades de infraestruturas, instalações e de recursos financeiros e no seu planeamento.	
<b>Planeamento financeiro</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Planeamento financeiro:</b> O planeamento financeiro do prestador de EFP+ baseia-se na identificação das necessidades da organização e no alinhamento com a legislação nacional e outras regulamentações/recomendações pertinentes.</li><li>• <b>Fontes:</b> O prestador de serviços de EFP+ identifica diferentes fontes de financiamento nacional e financiamento alternativo nacional e internacional (por exemplo, financiamento de projetos, financiamento colaborativo/crowdfunding).</li><li>• <b>Afetação dos recursos:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia a afetação dos recursos financeiros a curto e a longo prazo, de acordo com os objetivos e prioridades estratégicos. A decisão de afetação é discutida abertamente com os profissionais de EFP+.</li><li>• <b>Transparência:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica abertamente o plano de financiamento às partes interessadas relevantes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visão, missão, valores e estratégia</li><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Documentos de política</li><li>• Legislação nacional e regional</li><li>• Plano de atividades e orçamento</li><li>• Balanços, demonstrações de resultados</li><li>• Indicadores de sucesso</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li></ul>
<b>Utilização das infraestruturas e instalações</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Adequação:</b> O prestador de serviços de EFP+ certifica-se de que as infraestruturas, as instalações e o equipamento são de qualidade e em quantidade suficiente para o trabalho dos profissionais de EFP+ e a obtenção dos resultados de aprendizagem/atividades pedagógicas dos aprendentes/participantes.</li><li>• <b>Utilização eficaz:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura que as instalações (por exemplo, salas de formação, áreas laboratoriais, oficinas, espaços de trabalho prático e outras áreas/instalações) são utilizadas de forma eficiente, tendo em conta, por exemplo:<ul style="list-style-type: none"><li>• afetação de tempo</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lista de instalações e equipamentos</li><li>• Relatórios e estatísticas de utilização das instalações e equipamentos</li><li>• Relatórios de sustentabilidade (por exemplo, poupança de energia, utilização total de energia, redução de resíduos, utilização de material reciclado).</li></ul>



Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
	<ul style="list-style-type: none"><li>• afetação do espaço</li><li>• número de pessoas por unidade/departamento/área/oferta/serviço</li><li>• direitos de acesso dos vários profissionais de EFP+ definidos de acordo com a função</li><li>• <b>Apoio:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura uma utilização responsável e eficiente das instalações e do equipamento (por exemplo, formação para os profissionais de EFP+ e para os aprendentes/participantes).</li><li>• <b>Acessibilidade:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura que as instalações físicas e digitais e os recursos materiais são acessíveis a todos para trabalhar e promover percursos de aprendizagem/processos pedagógicos individualizados.</li><li>• <b>Bem-estar e interação social:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura que as suas instalações e equipamentos recreativos/sociais oferecem um ambiente agradável, tanto dentro como fora das áreas de aprendizagem. As infraestruturas aumentam as oportunidades de aprendizagem e promovem oportunidades de socialização e interação.</li><li>• <b>Saúde e segurança:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura um ambiente de trabalho e de aprendizagem saudável e seguro. As instruções de saúde e segurança e os procedimentos de emergência são claros, visíveis e comunicados aos profissionais de EFP+, aos aprendentes/participantes e às partes interessadas.</li><li>• <b>Manutenção:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de procedimentos para a inspeção e a manutenção regulares das instalações (por exemplo, reparações, serviços, renovação, atualizações, melhorias ou limpeza). O prestador de serviços de EFP+ define as funções e as</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventário</li><li>• Registos de manutenção/limpeza</li><li>• Instruções de saúde e segurança</li><li>• Registos de formação interna</li><li>• Observação</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	responsabilidades em matéria de manutenção das instalações e dos equipamentos.	
<b>Gestão financeira</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Transparência:</b> A gestão financeira e a contabilidade são transparentes e responsáveis perante os financiadores e outras partes interessadas relevantes.</li><li>• <b>Relatórios:</b> O prestador de serviços de EFP+ informa regularmente o(s) financiador(es) e outras partes interessadas relevantes sobre as contas da organização. Os relatórios são disponibilizados ao público, quando apropriado.</li><li>• <b>Responsabilidade e eficácia:</b> O prestador de serviços de EFP+ utiliza os seus recursos financeiros de forma eficaz e responsável, em conformidade com a legislação nacional e outros regulamentos da organização.</li><li>• <b>Riscos:</b> O prestador de serviços de EFP+ avalia sistematicamente os riscos financeiros e aplica medidas de emergência.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orçamento</li><li>• Balanços e demonstrações de resultados</li><li>• Relatórios de contas</li><li>• Relatórios de auditorias externas</li><li>• Análise de risco</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li></ul>
<b>Monitorização e avaliação da gestão das infraestruturas, das instalações e financeira</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorização:</b> O prestador de serviços de EFP+ acompanha e avalia de forma sistemática e regular a gestão das infraestruturas, das instalações e dos procedimentos financeiros.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informações qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e outras informações qualitativas sobre a gestão das infraestruturas, das instalações e financeira, utilizando métodos adequados.</li><li>• <b>Recolha e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre a gestão das infraestruturas, das instalações e financeira, garantindo o cumprimento da legislação nacional e internacional em matéria de privacidade e proteção de dados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de controlo</li><li>• Plano de avaliação</li><li>• Resultados da autoavaliação</li><li>• Relatórios dos profissionais de EFP+ sobre o equipamento e as instalações necessárias</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>





<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e informações são analisados e discutidos entre os profissionais do prestador de serviços de EFP+ e as partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores).</li><li>• <b>Comunicação de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados da gestão das infraestruturas, das instalações e financeira aos profissionais de EFP+ e às partes interessadas (por exemplo, financiadores).</li></ul>	
<b>Melhoria da gestão das infraestruturas, das instalações e financeira</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de melhoria e um plano de monitoria das ações de melhoria. As principais partes interessadas têm a possibilidade de fazer sugestões e propor melhorias.</li><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e as alterações na gestão das infraestruturas, das instalações e financeira são realizadas sistematicamente de acordo com o plano de melhoria estabelecido.</li><li>• <b>Comunicação aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes e compreensíveis e são comunicados aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas.</li><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido relativamente a aspetos da gestão das infraestruturas, das instalações e financeira, se necessário.</li><li>• <b>Melhoria dos procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente os processos de gestão das infraestruturas, das instalações e financeira, com base nos resultados da avaliação, do acompanhamento e do feedback.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>





## ÁREA DE QUALIDADE 6: GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E RELAÇÕES INTERNAS

Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
<b>Planeamento da gestão dos recursos humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de recursos humanos:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem um plano de recursos humanos que apoia a realização dos objetivos estratégicos da organização. O plano é sistematicamente atualizado e inclui a comunicação interna como processo facilitador do envolvimento, participação e interação dos profissionais de EFP+.</li><li>• <b>Estrutura organizacional:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem uma estrutura organizacional que está em conformidade com o plano de recursos humanos e apoia os objetivos estratégicos.</li><li>• <b>Antecipação de necessidades de RH:</b> O prestador de serviços de EFP+ está ciente do número de profissionais de EFP+ e do tipo de aptidões e competências necessárias para atingir os seus objetivos estratégicos.</li><li>• <b>Mapeamento de aptidões e competências:</b> O prestador de serviços de EFP+ faz um levantamento sistemático das aptidões e competências dos profissionais de EFP+ (por exemplo, adequação dos profissionais) e da estrutura dos profissionais (por exemplo, número de profissionais, idade média, dados desagregados por idade, diferentes grupos de profissionais/ funções/ categorias profissionais, etc.).</li><li>• <b>Avaliação de desempenho dos recursos humanos:</b> O prestador de serviços de EFP+ define um plano claro e transparente de avaliação</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visão, missão, valores e estratégia</li><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Documento(s) de política de RH</li><li>• Estrutura organizacional/Organigrama</li><li>• Descrição de funções</li><li>• Mapas de pessoal</li><li>• Plano de atividades e orçamento</li><li>• Mapeamento/inquéritos sobre aptidões e competências</li><li>• Qualificações profissionais e académicas dos profissionais de EFP+ / CVs, processos dos RH</li><li>• Sistema de informação de RH</li><li>• Medidas/estratégias de atração de talentos</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>





<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>de desempenho dos RH, adaptado regularmente em função das diferentes funções e responsabilidades dos profissionais de EFP+.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Princípios fundamentais da gestão:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia e decide sobre os princípios fundamentais que orientam a gestão dos recursos humanos, assegurando igualmente que os representantes dos profissionais de EFP+ tenham a oportunidade de participar na tomada de decisões relevantes.</li><li>• <b>Processo de recrutamento e atração de talentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem princípios e procedimentos adequados para o recrutamento e estratégias para atrair novos talentos para a organização.</li><li>• <b>Custos com os profissionais de EFP+:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia os recursos financeiros para cobrir os custos com pessoal, de acordo com os objetivos de desenvolvimento da organização e os objetivos dos processos de ensino-aprendizagem / atividades pedagógicas dos aprendentes/participantes.</li></ul>	
<b>Processo de recrutamento e acolhimento/ integração</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Transparência e igualdade de oportunidades:</b> O processo de recrutamento do prestador de serviços de EFP+ assegura a igualdade de oportunidades e de tratamento a todos os candidatos (processo transparente, sem qualquer discriminação em função do género, idade, etnia, origem social, etc.)</li><li>• <b>Acolhimento/integração:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Legislação nacional</li><li>• Procedimentos do prestador de EFP+</li><li>• Descrição do processo de recrutamento/acolhimento/ integração</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>um processo de acolhimento/integração para todos os novos membros da equipa que cobre aspetos organizacionais (visão, missão, valores, estrutura organizacional, processos, procedimentos, etc.) e aspetos específicos relacionados com as funções, tarefas e responsabilidades de cada novo membro da equipa.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Acompanhamento/supervisão:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para garantir que todos os profissionais de EFP+ recebem o acompanhamento necessário (por exemplo, quando o profissional muda de funções).</li></ul>	
<b>Organização do trabalho e do tempo de trabalho</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Objetivos estratégicos e distribuição do trabalho:</b> O prestador de serviços de EFP+ garante que os objetivos estratégicos orientam a distribuição dos contributos do trabalho por toda a organização.</li><li>• <b>Distribuição das tarefas:</b> O prestador de serviços de EFP+ organiza o trabalho tendo em conta uma distribuição adequada da carga de trabalho, as possibilidades de trabalho a distância e o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal/familiar dos profissionais de EFP+.</li><li>• <b>Transparência nas tarefas e responsabilidades:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura-se de que cada membro da equipa conhece as suas próprias tarefas e responsabilidades, bem como as tarefas e responsabilidades dos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Estrutura organizacional/Organigrama</li><li>• Plano de atividades e orçamento</li><li>• Planos de desenvolvimento dos RH/planos de formação</li><li>• Descrição de funções</li><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+</li><li>• Feedback</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>outros. O processo de tomada de decisões é claro para toda a equipa.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Organização do tempo de trabalho:</b> A quantidade e a distribuição do tempo de trabalho permitem e reforçam a realização dos objetivos estratégicos do prestador de serviços de EFP+ e são suficientemente flexíveis para responder às mudanças.</li><li>• <b>Otimização do tempo:</b> A quantidade de tempo atribuída a tarefas e responsabilidades pedagógicas e outras tarefas adicionais está em conformidade com os objetivos do prestador de serviços de EFP+</li></ul>	
<b>Comunicação, cooperação e participação dos profissionais de EFP+</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Estruturas de comunicação, cooperação e cultura:</b> O prestador de serviços de EFP+ cria estruturas, diretrizes e um ambiente de trabalho que incentiva a comunicação e a cooperação abertas entre os profissionais de EFP+. A cultura organizacional apoia a comunicação aberta e a cooperação, nomeadamente no processo de avaliação de desempenho.</li><li>• <b>Cooperação dos profissionais de EFP+:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos e diretrizes que asseguram a cooperação em e entre unidades/equipas/grupos. Estes procedimentos são postos em prática no quotidiano de trabalho da organização.</li><li>• <b>Valores:</b> Os profissionais de EFP+ seguem os valores</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Valores</li><li>• Plano de comunicação interna</li><li>• Atas</li><li>• Materiais de apresentação de boas práticas</li><li>• Feedback</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>organizacionais, por exemplo, respeito, confiança, diversidade, sustentabilidade</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Troca de boas práticas e ideias:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos que permitem aos profissionais de EFP+ trocar boas práticas e ideias.</li><li>• <b>Participação dos profissionais de EFP+:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para envolver os profissionais de EFP+ e os aprendentes/participantes, se for caso disso, no desenvolvimento e na tomada de decisões.</li></ul>	
<b>Avaliação e desenvolvimento dos profissionais de EFP+</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Implementação dos planos de avaliação de desempenho dos RH:</b> A gestão/direção do EFP+ aplica regularmente procedimentos de avaliação dos recursos humanos destinados a avaliar o desempenho dos profissionais de EFP+ em relação às tarefas previstas e a informar os planos de desenvolvimento/formação dos profissionais de EFP+. Os resultados da avaliação também servem de base para o sistema de recompensas, quando existente.</li><li>• <b>Discussões sobre o desenvolvimento:</b> O prestador de EF+ dispõe de procedimentos para conversas regulares com os profissionais de EFP+. Estas são utilizadas, por exemplo, para a definição de atividades de desenvolvimento pessoal/profissional e seu acompanhamento bem como para o planeamento da carreira</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de desenvolvimento dos RH/planos de formação (incluindo plano de recursos financeiros para a sua execução)</li><li>• Documentação das conversas com os profissionais de EFP+</li><li>• Planos de desenvolvimento pessoal dos profissionais de EFP+</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li><li>• Materiais de apresentação de boas práticas</li></ul>



<b>Crítérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigat3rios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>de cada profissional de EFP+.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Aperfeiçoamento/formação cont3nua:</b> O prestador de serviç3os de EFP+ garante que os profissionais de EFP+ t3m diferentes possibilidades/formas de desenvolver as suas aptid3es e compet3ncias e que o desenvolvimento dos seus RH est3 em conformidade com os objetivos organizacionais e as necessidades individuais relacionadas com o trabalho (por exemplo, planos de desenvolvimento pessoal/planos de formaç3o), bem como os resultados da avaliaç3o de desempenho.</li><li>• <b>Recursos para o desenvolvimento:</b> O prestador de serviç3os de EFP+ assegura a exist3ncia de recursos suficientes para o desenvolvimento de aptid3es e compet3ncias dos profissionais de EFP+ (por exemplo, recursos financeiros, tempo, parceiros, projetos, recursos).</li><li>• <b>Partilha de conhecimento:</b> O prestador de serviç3os de EFP+ tem procedimentos que permitem aos profissionais de EFP+ partilhar conhecimento e transferi-lo do n3vel individual para o n3vel organizacional.</li></ul>	
<b>Bem-estar dos profissionais de EFP+</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cultura do bem-estar:</b> O prestador de serviç3os de EFP+ tem uma pol3tica e procedimentos para promover a cultura do bem-estar, a interaç3o social e a camaradagem, tamb3m atrav3s de eventos sociais.</li><li>• <b>Local de trabalho:</b> O prestador de serviç3os de EFP+ atribui recursos espec3ficos (ou seja, tempo dedicado, procedimentos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Legislaç3o nacional em mat3ria de seguranç3a e sa3de no local de trabalho</li><li>• Descriç3o do sistema interno de incentivos e recompensas</li><li>• Descriç3o dos procedimentos de den3ncia de ass3dio f3sico e/ou moral</li><li>• Documentaç3o dos procedimentos disciplinares e de reclamaç3o</li></ul>



Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
	<p>adequados, etc.) para garantir que os locais de trabalho cumprem os requisitos e regulamentos nacionais em matéria de saúde e segurança e apoiam estilos de vida saudáveis.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ambiente de trabalho:</b> O prestador de serviços de EFP+ apoia e reforça um ambiente de trabalho positivo em que os profissionais de EFP+ se sentem confortáveis. O prestador de serviços de EFP+ garante que os profissionais de EFP+ se sentem seguros, que podem dar feedback abertamente e que são apoiados no trabalho de equipa e na colaboração.</li><li>• <b>Apoio aos cuidados de saúde:</b> O prestador de serviços de EFP+ organiza medidas e atividades específicas destinadas a assegurar os cuidados de saúde dos profissionais de EFP+ (por exemplo, controlos de saúde regulares, medicina no trabalho, seguros de saúde, instalações para atividades físicas, etc.).</li><li>• <b>Prevenção do assédio físico e/ou moral:</b> O prestador de serviços de EFP+ não tolera o assédio físico e/ou moral e dispõe de uma política e de procedimentos claros de luta contra o assédio e a discriminação, incluindo a prevenção e a existência de canais de denúncia.</li><li>• <b>Bem-estar pessoal:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos mutuamente acordados para promover o bem-estar pessoal dos profissionais de EFP+ (por exemplo, vales para atividades culturais e desportivas,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dados relativos a absentismo, faltas por doença, rotatividade de pessoal</li><li>• Dados relativos à medicina no trabalho, seguros de saúde, etc</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	utilização de instalações para atividades de lazer).	
<b>Sistemas de incentivos e recompensas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Sistema de incentivos:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de incentivos que encoraja e motiva os profissionais de EFP+ a trabalhar no sentido de atingir os objetivos do prestador de serviços de EFP+, em especial no que se refere a objetivos de desenvolvimento sustentável.</li><li>• <b>Sistema de recompensas:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de recompensas que apoia a realização dos objetivos do prestador de serviços de EFP+ e motiva os profissionais de EFP+, em especial no que se refere a objetivos de desenvolvimento sustentável.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Legislação nacional</li><li>• Descrição dos sistemas de incentivos e recompensas</li></ul>
<b>Monitorização e avaliação do planeamento e gestão dos recursos humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorização:</b> O prestador de serviços de EFP+ monitoriza e avalia de forma sistemática e regular o planeamento e a gestão dos procedimentos de recursos humanos, através de uma abordagem baseada em dados que inclui também os procedimentos de comunicação interna.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informações qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e outras informações qualitativas sobre o planeamento e a gestão dos recursos humanos, bem como sobre a comunicação interna, utilizando métodos adequados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de feedback e de controlo</li><li>• Plano de avaliação</li><li>• Procedimentos, resultados e relatórios de autoavaliação</li><li>• Relatórios de avaliação do risco psicossocial em contexto laboral</li><li>• Relatórios de avaliação de práticas de RH, cultura organizacional, comunicação interna, etc</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Debates em mesa-redonda</li><li>• Indicadores de sucesso</li><li>• Relatório Único</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Recolha e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre a satisfação, o bem-estar, etc. dos profissionais de EFP, garantindo o cumprimento da legislação nacional e internacional em matéria de privacidade e proteção de dados.</li><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e informações são analisados e discutidos entre os profissionais de EFP+ do prestador de serviços de EFP+ e as partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores) tendo em vista a melhoria sistemática do planeamento e da gestão dos recursos humanos bem como das relações internas.</li><li>• <b>Comunicação de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados do planeamento e gestão dos recursos humanos e da comunicação interna aos profissionais de EFP+ e às partes interessadas relevantes (por exemplo financiadores).</li></ul>	
<b>Melhoria do planeamento e da gestão dos recursos humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de ação e um plano de acompanhamento das ações de melhoria, tanto na gestão dos recursos humanos como na comunicação interna.</li><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para garantir que as melhorias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>e as mudanças na gestão dos recursos humanos e na comunicação interna são efetuadas sistematicamente de acordo com o plano de melhoria estabelecido.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Comunicação aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes e compreensíveis e são comunicados aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas relevantes (se for o caso).</li><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido relativamente a aspetos do planeamento e da gestão dos recursos humanos bem como da comunicação interna, se necessário.</li><li>• <b>Melhoria de procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente os processos de planeamento e gestão dos recursos humanos, incluindo a comunicação interna, com base nos resultados da avaliação, do acompanhamento e do feedback.</li></ul>	



## ÁREA DE QUALIDADE 7: DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
<b>Planeamento da diversidade, equidade e inclusão (DE&amp;I)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Objetivos:</b> O prestador de serviços de EFP+ define objetivos estratégicos em matéria de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&amp;I) em conformidade com a legislação, regulamentos, políticas, estratégias e recomendações nacionais e internacionais.</li><li>• <b>Políticas e procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia políticas e procedimentos para promover e assegurar a DE&amp;I em relação a objetivos estratégicos, por exemplo, relacionados com:<ul style="list-style-type: none"><li>• gestão e liderança</li><li>• cultura e práticas organizacionais, incluindo a eliminação de estereótipos de género e outras formas de intolerância e discriminação (por exemplo, motivadas por idade, religião, orientação sexual, etc.)</li><li>• comunicação, linguagem, relações internas e externas</li><li>• processos-chave de gestão de recursos humanos, como seja o recrutamento, a progressão na carreira, a avaliação de desempenho, etc</li><li>• candidatura a oportunidades de formação profissional contínua</li><li>• processos de ensino-aprendizagem e outros processos pedagógicos, (por exemplo, procedimentos para identificar as necessidades individuais dos aprendentes/participantes, adaptação dos métodos de ensino-aprendizagem a diferentes estilos de</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visão, missão, valores e estratégia</li><li>• Legislação, políticas, estratégias e recomendações nacionais e internacionais</li><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Documentos de política</li><li>• Planos e relatórios financeiros</li><li>• Resultados e relatórios de investigação humana e social</li><li>• Indicadores de sucesso</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Debates em mesa-redonda</li></ul>





<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>aprendizagem, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• materiais e equipamentos pedagógicos, ambientes de aprendizagem</li><li>• orientação e apoio aos profissionais de EFP+ e aos aprendentes/participantes</li><li>• acessibilidade</li><li>• segurança dos ambientes de trabalho e de aprendizagem.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Participação:</b> O prestador de serviços de EFP+ envolve os profissionais de EFP+, os aprendentes/participantes e as principais partes interessadas no planeamento dos objetivos, políticas e procedimentos da DE&amp;I.</li><li>• <b>Recursos:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia recursos adequados e suficientes (por exemplo, financiamento, equipamento, recursos humanos ou apoio de entidades/profissionais especializados) para promover políticas e permitir a implementação da DE&amp;I.</li><li>• <b>Indicadores principais:</b> O prestador de serviços de EFP+ define os principais indicadores e fontes de informação que apoiam a concretização e a monitorização dos objetivos estratégicos da DE&amp;I</li></ul>	
<b>Implementação da DE&amp;I</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Comunicação:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para assegurar que os objetivos e as políticas da DE&amp;I são bem conhecidos e comunicados aos aprendentes/participantes, aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas relevantes (país, empregadores/mundo do trabalho, financiadores, etc.). Todas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visão, missão, valores e estratégia</li><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Documentos de política</li><li>• Planos e relatórios financeiros</li><li>• Resultados e relatórios de investigação humana e social</li><li>• Planos de aprendizagem</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>as partes estão conscientes do seu papel na promoção de práticas que promovam a diversidade, a inclusão e a equidade.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gestão e liderança:</b> A gestão/direção trabalha de forma aberta, promove a DE&amp;I na gestão e liderança, trata cada indivíduo com equidade e dá o exemplo de uma cultura organizacional igualitária que valoriza a tolerância e a diversidade.</li><li>• <b>Identificação de desigualdades:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para identificar as situações e ações que criam ou sustentam desigualdades e para identificar os grupos que são alvo delas. O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para identificar as necessidades dos diferentes grupos tendo em vista melhorar a igualdade.</li><li>• <b>Sistema de inscrição/candidatura:</b> O sistema de inscrição/candidatura à formação/outros serviços do prestador de serviços de EFP+ incentiva escolhas profissionais de acordo com os interesses, as competências e os objetivos profissionais de cada um, e incentivam a aprendizagem contínua e ao longo da vida para todas as idades e em diferentes fases da vida. O prestador de serviços de EFP+ está totalmente empenhado em eliminar estereótipos e preconceitos na cultura organizacional, na comunicação interna e externa, na linguagem e nos materiais promocionais e publicitários.</li><li>• <b>Personalização:</b> O prestador de serviços de EFP+ permite que os</li></ul>	<p>individual</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Planeamento dos sistemas de apoio e orientação de aprendentes/participantes e de profissionais de EFP+</li><li>• Instruções e relatórios de segurança</li><li>• Relatórios de acessibilidade</li><li>• Indicadores de sucesso</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li><li>• Observação</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Debates em mesa-redonda</li></ul>



<b>CrITÉrios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (nŁo sŁo obrigatŁrios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidŁncias</b>
	<p>aprendentes/participantes faŁam escolhas de acordo com as suas necessidades individuais (por exemplo, mŁdulos, horŁrios ou mŁtodos de ensino-aprendizagem) e apoia a individualizaŁŁo e personalizaŁŁo com procedimentos, mŁtodos e ferramentas definidos (por exemplo, planos de aprendizagem/desenvolvimento individuais para os aprendentes/participantes).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ensino-aprendizagem:</b> Os mŁtodos pedagŁgicos, os materiais didŁticos, os equipamentos e os ambientes de aprendizagem disponibilizados pelo prestador de serviŁos de EFP+ apoiam uma variedade de mŁtodos de aprendizagem adaptados a diferentes estilos de aprendizagens. Os materiais didŁticos promovem a DE&amp;I (por exemplo, a linguagem e as imagens utilizadas nŁo criam nem mantŁm preconceitos ou papŁis de gŁnero relacionados com visŁes estereotipadas da vida profissional). Os processos de ensino-aprendizagem/processos pedagŁgicos desenvolvem a consciencializaŁŁo dos aprendentes/participantes para a DE&amp;I.</li><li>• <b>Apoio e orientaŁŁo aos aprendentes/participantes:</b> O prestador de serviŁos de EFP+ oferece orientaŁŁo relevante aos aprendentes/participantes para que estes elaborem planos de carreira/desenvolvimento profissional individuais bem como apoio relevante durante o processo de ensino-aprendizagem/processo</li></ul>	



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>pedagógico para que os aprendentes/participantes atinjam os seus objetivos e evitem estereótipos e preconceitos que possam afetar negativamente as suas oportunidades e percursos profissionais.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Apoio e orientação aos profissionais de EFP+:</b> O prestador de serviços de EFP+ oferece formação aos profissionais de EFP+ para reforçar as suas aptidões e competências de DE&amp;I. O prestador de serviços de EFP+ oferece apoio relevante para o trabalho quotidiano (por exemplo, mentoria, orientação metodológica, capacidade de identificar necessidades e promover melhorias), bem como tempo e espaços adequados para (auto)-reflexão.</li><li>• <b>Partilha de conhecimento:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para partilhar boas práticas de promoção da DE&amp;I com os aprendentes/participantes, os profissionais de EFP+ e as partes interessadas.</li><li>• <b>Acessibilidade:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para assegurar que os ambientes físicos e digitais de trabalho e de ensino-aprendizagem são acessíveis a diferentes utilizadores (aprendentes/participantes e profissionais de EFP+), de acordo com as suas necessidades e estilos de aprendizagem.</li><li>• <b>Segurança:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem</li></ul>	



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>procedimentos para garantir que os ambientes físicos e digitais de trabalho e de ensino-aprendizagem são seguros para todos (aprendentes/participantes e profissionais de EFP+) de que é exemplo, o ambiente e o bem-estar físicos). O prestador de serviços de EFP+ adota sistematicamente procedimentos para prevenir e combater o assédio sexual, físico e/ou moral.</p>	
<b>Monitorização e avaliação da DE&amp;I</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorização:</b> O prestador de serviços de EFP+ monitoriza e avalia de forma sistemática e regular os planos, procedimentos e indicadores da DE&amp;I.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informações qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e outras informações qualitativas sobre a DE&amp;I, utilizando métodos e ferramentas adequados, também de acordo com as diferentes necessidades dos profissionais de EFP+, dos aprendentes/participantes e das partes interessadas.</li><li>• <b>Recolha e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre os resultados obtidos em matéria de DE&amp;I.</li><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e informações são analisados e discutidos entre os profissionais de EFP+, os aprendentes/participantes e as partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, parceiros de trabalho),</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de feedback e de monitorização</li><li>• Plano de avaliação</li><li>• Procedimentos de autoavaliação, resultados e relatórios</li><li>• Resultados e relatórios de investigação humana e social</li><li>• Relatórios financeiros</li><li>• Relatórios de segurança</li><li>• Relatórios de acessibilidade</li><li>• Resultados da aprendizagem</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Focus groups</li><li>• Debates em mesa-redonda</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>considerando os diferentes estilos de aprendizagem.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Comunicação de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados da DE&amp;I aos profissionais de EFP+, aos aprendentes/participantes e às partes interessadas (por exemplo, financiadores, parceiros de trabalho).</li></ul>	
<b>Melhoria da DE&amp;I</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de melhoria e um plano de monitoria das ações de melhoria. As principais partes interessadas têm a possibilidade de fazer sugestões e propor melhorias.</li><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e as mudanças na DE&amp;I são efetuadas sistematicamente de acordo com o plano de melhoria estabelecido.</li><li>• <b>Comunicação aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes e compreensíveis, e são comunicados aos profissionais de EFP+ e às partes interessadas relevantes.</li><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido, se necessário.</li><li>• <b>Melhoria dos procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	melhora continuamente a DE&I com base nos resultados da avaliação, da monitorização e do feedback.	



## ÁREA DE QUALIDADE 8: RELAÇÕES EXTERNAS

Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
<b>Planeamento das relações externas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Identificação das partes interessadas relevantes:</b> O prestador de serviços de EFP+ identifica todas as partes interessadas relevantes considerando os seus objetivos estratégicos. As partes interessadas podem ser entidades competentes em matéria de EFP+ bem como em termos de política ativa de emprego, outros prestadores de EFP+, os aprendentes/participantes (potenciais, atuais e ex), parceiros sociais e outros representantes das empresas e do mundo do trabalho, comunidade local, entre outros.</li><li>• <b>Envolvimento:</b> O prestador de serviços de EFP+ envolve as partes interessadas no planeamento dos seus objetivos de cooperação.</li><li>• <b>Objetivos:</b> O prestador de serviços de EFP+ define os objetivos da cooperação com cada parte interessada, considerando a sua própria estratégia.</li><li>• <b>Possibilidades:</b> O prestador de serviços de EFP+ é proativo no planeamento de várias atividades para atrair e estabelecer relações externas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visão, missão, valores e estratégia</li><li>• Standards/referenciais nacionais de qualificação/competências/formação</li><li>• Standards/referenciais pedagógicos do prestador de serviços de EFP+</li><li>• Planos de desenvolvimento e operacionais</li><li>• Planos de atividades e orçamento</li><li>• Planos de comunicação</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Entrevistas</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Focus groups</li><li>• Debates em mesa-redonda</li><li>• Indicadores de sucesso</li><li>• Mapa/lista das partes interessadas</li></ul>
<b>Implementação de relações externas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Promoção do prestador de serviços de EFP+:</b> O prestador de serviços de EFP+ realiza atividades promocionais eficazes e diversificadas. Os resultados globais do prestador estão disponíveis e são publicados regularmente.</li><li>• <b>Métodos de promoção:</b> O prestador de serviços de EFP+</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de comunicação</li><li>• Campanhas e eventos promocionais</li><li>• Materiais informativos do prestador de serviços de EFP+ (por exemplo, website, redes sociais, cartazes, brochuras, newsletters, vídeos, jornais, comunicados de imprensa).</li><li>• Projetos de cooperação</li></ul>





<b>Crítérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (no so obrigatrios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidncias</b>
	<p>dispe de mtodos diversificados e eficazes para chegar s várias partes interessadas (por exemplo, websites, contas nas redes sociais, brochuras, newsletters e outros meios de comunicação).  dada especial atenção  prestao de informaes aos potenciais aprendentes/participantes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Informao s partes interessadas externas:</b> O prestador de serviços de EFP+ realiza atividades informativas eficazes e diversificadas. O material informativo  adaptado ao público-alvo. As informações são claras e precisas, atualizadas e fáceis de encontrar/obter.</li><li>• <b>Participação na elaboração de políticas públicas:</b> O prestador de serviços de EFP+ contribui para a elaboração de políticas públicas em matéria de EFP+ juntamente com parceiros sociais e outras partes interessadas.</li><li>• <b>Participação a nível local, nacional e internacional:</b> O prestador de serviços de EFP+ incentiva e dispõe de procedimentos para que os profissionais de EFP+ e os aprendentes/participantes iniciem e participem em atividades externas a nível local, nacional e internacional. O prestador de serviços de EFP+ organiza eventos em conjunto com as partes interessadas e convida-as a participar nessas atividades.</li><li>• <b>Cooperação em projetos:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos que asseguram a participação em projetos de parceria e de</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eventos conjuntos</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Entrevistas</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Focus groups</li><li>• Debates em mesa-redonda</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>cooperação com as partes interessadas relevantes. É dada especial atenção à cooperação e às parcerias com outros prestadores de EFP+, entidades competentes em matéria de EFP+ bem como em termos de política ativa de emprego, parceiros sociais e outros representantes das empresas e do mundo do trabalho, comunidade local, a fim de melhorar os processos de ensino-aprendizagem/ processos pedagógicos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Comunicação:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica e troca regularmente impressões sobre projetos/atividades de cooperação conjunta com as partes interessadas relevantes.</li></ul>	
<b>Monitorização e avaliação das relações externas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorização:</b> O prestador de serviços de EFP+ acompanha e avalia de forma sistemática e regular as relações externas.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informações qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e outras informações qualitativas sobre as relações externas, utilizando métodos adequados.</li><li>• <b>Recolha e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre as relações externas, garantindo o cumprimento da legislação nacional e internacional em matéria de privacidade e proteção de dados.</li><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de feedback e monitorização</li><li>• Plano de avaliação</li><li>• Procedimentos de autoavaliação, resultados e relatórios</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Focus groups</li><li>• Mesas-redondas</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>feedback e informações são analisados e discutidos entre os profissionais do prestador de serviços de EFP+ e as partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Comunicação de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados das relações externas aos profissionais de EFP+ e às partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores e aprendentes/participantes).</li></ul>	
<b>Melhoria das relações externas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de melhoria e um plano de monitoria das ações de melhoria. As principais partes interessadas têm a possibilidade de fazer sugestões e propor melhorias.</li><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e as mudanças nas relações externas são efetuadas sistematicamente de acordo com o plano de melhoria estabelecido.</li><li>• <b>Comunicação aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes e compreensíveis, são divulgados aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas.</li><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>



<b>Crêterios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	relativamente a aspetos das relações externas, se necessário. • <b>Melhoria de procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente os processos de relações externas com base nos resultados da avaliação, monitorização e feedback.	



## ÁREA DE QUALIDADE 9: INTERNACIONALIZAÇÃO

<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>Planeamento da internacionalização</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Estratégia:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem uma estratégia de internacionalização que inclui a visão, a missão e os objetivos da internacionalização. A estratégia de internacionalização está em conformidade com a sua estratégia global e/ou faz parte dela.</li><li>• <b>Plano de ação:</b> O prestador de EFP+ define um plano de ação anual para a internacionalização em função dos seus objetivos estratégicos.</li><li>• <b>Sustentabilidade:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia e promove a sustentabilidade e dispõe de procedimentos para a implementar nas suas atividades de cooperação internacional.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visão, missão, valores e estratégia</li><li>• Políticas da UE em matéria de projetos de cooperação internacional, de projetos de mobilidade na EFP+, de outro tipo de projetos que apoiem a internacionalização na EFP+</li><li>• Planos de desenvolvimento e operacionais</li><li>• Plano de atividades e orçamento</li></ul>
<b>Planeamento de parcerias e da cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Identificação de todos os parceiros e outras partes interessadas relevantes:</b> O prestador de serviços de EFP+ identifica todos os grupos de partes interessadas relevantes para a internacionalização a nível nacional e internacional (outros prestadores de serviços de EFP+, profissionais de EFP+, aprendentes/participantes, empresas, parceiros sociais, autoridades competentes em matéria de EFP+, pais, etc.).</li><li>• <b>Comunicação dos objetivos:</b> O prestador de EFP+ informa regularmente os parceiros e outras partes interessadas relevantes sobre os objetivos, planos e atividades de</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatórios de “Dias Abertos” ou outras iniciativas de promoção do prestador de serviços de EFP+</li><li>• Relatórios de atividades de internacionalização, incluindo mobilidade</li><li>• Relatórios de projetos de cooperação internacional</li><li>• Feedback</li></ul>



Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
	<p>internacionalização.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cooperação:</b> O prestador de EFP+ define os tipos de cooperação e os principais processos de internacionalização em conjunto com os parceiros e as principais partes interessadas.</li></ul>	
<b>Planeamento dos recursos e das estruturas para a internacionalização</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Recursos humanos:</b> O prestador de EFP+ planeia e assegura recursos humanos adequados para implementar todas as atividades internacionais planeadas.</li><li>• <b>Recursos financeiros:</b> O prestador de EFP+ assegura recursos financeiros suficientes para levar a cabo as atividades internacionais planeadas (por exemplo, fundos próprios, financiamento via programas de financiamento europeus e nacionais, patrocínios, etc.).</li><li>• <b>Estruturas/Sistema:</b> O prestador de EFP+ dispõe de estruturas, mecanismos e ferramentas (por exemplo, bases de dados de parceiros nacionais e internacionais, registos de atividades internacionais das partes interessadas, etc.) para implementar as atividades internacionais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de desenvolvimento e operacionais</li><li>• Plano de atividades e orçamento</li><li>• Documentação referentes ao planeamento de projetos</li><li>• Descrição de processos, procedimentos</li></ul>
<b>Implementação de atividades internacionais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Atividades para a internacionalização:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem uma quantidade e variedade de atividades suficientes para atingir os seus objetivos de internacionalização, por exemplo:</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatórios de projetos de mobilidade (como entidade de envio/ como entidade de acolhimento)</li><li>• Relatórios de projetos de cooperação internacional e outros projetos</li></ul>



Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
	<ul style="list-style-type: none"><li>• mobilidade de aprendentes/participantes (envio, acolhimento)</li><li>• mobilidade de profissionais de EFP+ (envio, acolhimento)</li><li>• projetos internacionais de cooperação</li><li>• projetos/atividades de internacionalização no país de origem (por exemplo, oferta de formação em línguas estrangeiras)</li><li>• competições nacionais e internacionais de profissões.</li><li>• <b>Procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para implementar todas as atividades internacionais.</li><li>• <b>Disponibilidade e informação:</b> O prestador de serviços de EFP+ fornece informações sobre oportunidades, financiamentos e procedimentos e assegura que todos os que têm interesse e competências têm oportunidade de participar em atividades internacionais.</li><li>• <b>Apoio:</b> O prestador de serviços de EFP+ incentiva e apoia os aprendentes/participantes e outras pessoas envolvidas em atividades internacionais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resultados de competições internacionais</li><li>• Plano de comunicação/informação</li><li>• Processos e procedimentos</li><li>• Feedback</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>
<b>Cooperação com parceiros e outras partes interessadas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Informação para parceiros e partes interessadas relevantes:</b> O prestador de serviços de EFP+ informa todos os parceiros e partes interessadas relevantes de forma exata, compreensível, atempada e acessível.</li><li>• <b>Cooperação e comunicação com os parceiros:</b> O prestador de serviços de EFP+ descreve os processos e os procedimentos a aplicar, por</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatórios de projetos de mobilidade (como entidade de envio/ como entidade de acolhimento)</li><li>• Relatórios sobre projetos de cooperação internacional e outros projetos</li><li>• Plano de</li></ul>



Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
	<p>exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• mobilidade dos aprendentes/participantes (saída, entrada)</li><li>• mobilidade dos profissionais de EFP+ (saída, entrada)</li><li>• projetos internacionais de desenvolvimento</li><li>• internacionalização no país de origem (por exemplo, oferta de formação em línguas estrangeiras)</li><li>• competição nacional e internacional de competências.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Partilha de conhecimento resultante de atividades internacionais:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de procedimentos para assegurar que o conhecimento e as aprendizagens resultantes da participação em redes internacionais, da cooperação internacional e da participação em outras atividades internacionais são partilhados com as partes interessadas externas.</li></ul>	<p>comunicação/informação</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resultados das competições internacionais</li><li>• Processos e procedimentos</li><li>• Feedback</li></ul>
<b>Aprendizagem resultante das atividades de internacionalização</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Aprendizagem dentro da Organização:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de procedimentos para assegurar que o conhecimento e as aprendizagens resultantes da participação em redes internacionais, da cooperação internacional e da participação em outras atividades internacionais são partilhados internamente.</li><li>• <b>Futuros desenvolvimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ recorre a redes, cooperação e atividades internacionais para o</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de desenvolvimento e operacionais</li><li>• Plano de atividades e orçamento</li><li>• Processos e procedimentos</li><li>• Feedback</li></ul>



<b>Crêterios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	desenvolvimento de, por exemplo: <ul style="list-style-type: none"><li>• a organiza�o</li><li>• os profissionais de EFP+</li><li>• os seus processos de ensino-aprendizagem/processos pedag�gicos; outras ofertas/serviços.</li></ul>	
<b>Monitoriza�o e avalia�o da internacionaliza�o</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitoriza�o:</b> O prestador de serviços de EFP+ acompanha e avalia de forma sistemática e regular as atividades de internacionaliza�o.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informa�es qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e outras informa�es qualitativas sobre as atividades de internacionaliza�o, utilizando m�todos adequados.</li><li>• <b>Recolha e prote�o de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre as atividades de internacionaliza�o, garantindo o cumprimento da legisla�o nacional e internacional em m�teria de privacidade e prote�o de dados.</li><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e informa�es são analisados e discutidos entre os profissionais do prestador de serviços de EFP+ e as partes interessadas relevantes.</li><li>• <b>Comunica�o de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados das atividades de internacionaliza�o aos profissionais de EFP+ e às partes interessadas relevantes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de feedback e de monitoriza�o</li><li>• Plano de avalia�o</li><li>• Procedimentos, resultados e relatórios de autoavalia�o</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Focus groups</li><li>• Debates em mesa-redonda</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>



Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
<b>Melhoria da internacionalização</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de melhoria e um plano de monitoria das ações de melhoria. As principais partes interessadas têm a possibilidade de fazer sugestões e propor melhorias.</li><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e as mudanças na internacionalização são efetuadas sistematicamente de acordo com o plano de melhoria estabelecido.</li><li>• <b>Comunicação aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes e compreensíveis e são comunicados aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas relevantes.</li><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido relativamente a aspetos da internacionalização, se necessário.</li><li>• <b>Melhoria dos procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente os processos de internacionalização com base nos resultados da avaliação, da monitorização e do feedback.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>



## ÁREA DE QUALIDADE 10: QUADRO DE REFERÊNCIA PEDAGÓGICO E PLANEAMENTO DOS PROCESSOS PEDAGÓGICOS

Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
<b>Definição de um quadro de referência pedagógico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Standards/referenciais nacionais de qualificação/competências/formação:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem um conhecimento profundo e analisa os standards/referenciais nacionais de qualificação/competências/formação, seus descritores e requisitos.</li><li>• <b>Alinhamento com os standards/referenciais nacionais de qualificação/competências/formação:</b> O planeamento do prestador de serviços de EFP+ está em conformidade com os standards/referenciais nacionais.</li><li>• <b>Informação dos profissionais do EFP+:</b> Os profissionais do EFP+ estão bem informados e atualizados sobre os requisitos dos standards/referenciais nacionais de qualificação/competências/formação.</li><li>• <b>Partes opcionais/específicas dos standards/referenciais:</b> O prestador de serviços de EFP+ define e planeia as partes opcionais/específicas da sua oferta de formação/outros serviços, de acordo com as necessidades específicas do seu público-alvo e/ou necessidades específicas regionais.</li><li>• <b>Participação dos profissionais de EFP+:</b> Os profissionais de EFP+ participam na definição do quadro de referência pedagógico e no planeamento dos processos pedagógicos da organização.</li><li>• <b>Participação das principais partes interessadas:</b> As principais partes interessadas participam na definição do quadro de referência pedagógico e no planeamento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atualizações/formação regular sobre standards/referenciais nacionais de qualificação/competências/formação</li><li>• Planeamento da aplicação dos standards/referenciais nacionais (temporal, financeiro)</li><li>• Entrevistas com gestores/diretores e com profissionais de EFP+</li><li>• Políticas e procedimentos</li></ul>





Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
	<p>dos processos pedagógicos do prestador de serviços de EFP+.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Princípios pedagógicos:</b> O prestador de serviços de EFP+ define os princípios pedagógicos que orientam o trabalho quotidiano dos profissionais de EFP+. Estes princípios também consideram as diferentes necessidades dos aprendentes/participantes.</li><li>• <b>Alinhamento com a missão e os planos estratégicos:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura que o quadro de referência pedagógico está em conformidade com a declaração de missão e com os planos e objetivos estratégicos da organização.</li></ul>	
<b>Implementação do quadro de referência pedagógico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Afetação dos recursos:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura que os recursos financeiros e de tempo atribuídos são adequados para o planeamento e a implementação bem-sucedidos do quadro de referência pedagógico e dos processos pedagógicos definidos.</li><li>• <b>Apoio aos profissionais de EFP+:</b> O prestador de serviços de EFP+ apoia os seus profissionais no planeamento e na implementação do quadro de referência (afetação de RH, recrutamento e desenvolvimento de pessoal, instalações e outros ambientes/contextos de ensino-aprendizagem, etc.) e dos processos pedagógicos.</li><li>• <b>Funções e responsabilidades:</b> O prestador de serviços de EFP+ decide as funções e responsabilidades do processo de planeamento.</li><li>• <b>Partes opcionais/específicas</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Standards/referenciais pedagógicos do prestador de serviços de EFP+ e/ou partes opcionais dos standards nacionais que integram a oferta do prestador de serviços de EFP+</li><li>• Políticas e procedimentos</li><li>• Entrevistas com profissionais de EFP+ e com os aprendentes/participantes</li><li>• Feedback e outros dados</li><li>• Análise e observação de processos pedagógicos em curso</li></ul>



Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
	<p><b>dos standards/referenciais em conformidade com as necessidades dos aprendentes/participantes:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura que o planeamento dos processos pedagógicos e a sua condução (programas à medida, programas e processos de aprendizagem individuais, etc.) têm em consideração as necessidades dos aprendentes/participantes em termos de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• necessidades de aprendizagem</li><li>• possibilidades</li><li>• perfil de entrada em termos de nível de educação/formação</li><li>• planos para o futuro.</li></ul> <p>• <b>Contextos de aprendizagem:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura que o planeamento das aprendizagens/atividades pedagógicas nos diferentes contextos de aprendizagem está alinhado (presencial, a distância, em autoestudo, em contexto de trabalho, em atividades de projetos, etc.).</p>	
<b>Monitorização e avaliação do quadro de referência pedagógico e do planeamento dos processos pedagógicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorização:</b> O prestador de serviços de EFP+ monitoriza e avalia de forma sistemática e regular o quadro de referência pedagógico e o planeamento dos processos pedagógicos.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informações qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e outras informações qualitativas sobre o quadro de referência pedagógico e</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de feedback e de monitorização</li><li>• Plano de avaliação</li><li>• Procedimentos, resultados e relatórios de autoavaliação</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Focus groups</li><li>• Debates em mesa-redonda</li></ul>



Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
	<p>o planeamento dos processos pedagógicos, utilizando métodos adequados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Recolha e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre o quadro de referência pedagógico e o planeamento dos processos pedagógicos, garantindo o cumprimento da legislação nacional e internacional em matéria de privacidade e proteção de dados.</li><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e informações são analisados e debatidos entre os profissionais do prestador de serviços de EFP+ e as partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes, etc.).</li><li>• <b>Comunicação de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados do processo de definição do quadro de referência pedagógico e do planeamento dos processos pedagógicos aos profissionais de EFP+ e às partes interessadas (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>
<b>Melhoria do quadro de referência pedagógico e do planeamento dos processos pedagógicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de melhoria e um plano de monitoria das ações de melhoria. As principais partes interessadas têm a possibilidade de fazer sugestões e propor melhorias.</li><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e alterações no quadro de referência pedagógico e no planeamento dos processos pedagógicos sejam efetuadas sistematicamente de acordo com o</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>





Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
	<p>plano de melhoria estabelecido.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Comunicação aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes e compreensíveis, e são comunicados aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas relevantes.</li><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido relativamente a aspetos relativos ao quadro de referência pedagógico e ao planeamento dos processos pedagógicos, se necessário.</li><li>• <b>Melhoria de procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente os processos relativos à definição do quadro de referência pedagógico e ao planeamento dos processos pedagógicos com base nos resultados da avaliação, da monitorização e do feedback.</li></ul>	



## ÁREA DE QUALIDADE 11: PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM <sup>1</sup>

<b>Crítérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>Planeamento do processo de ensino-aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Coerência entre os objetivos institucionais e o processo de ensino-aprendizagem:</b> O processo de ensino-aprendizagem baseia-se na visão, missão, valores e estratégia do prestador de serviços de EFP+.</li><li>• <b>Coerência com os resultados de aprendizagem previstos nos standards/referenciais nacionais de qualificação/competências/formação:</b> Os módulos/unidades/sessões de aprendizagem estão harmonizados com os resultados de aprendizagem previstos nos standards/referenciais nacionais de qualificação/competências/formação e quadro nacional de qualificações.</li><li>• <b>Planeamento:</b> Os módulos/unidades/sessões de aprendizagem são planeados pelos profissionais de EFP+, normalmente docentes/formadores, em colaboração com as partes relevantes (por exemplo, restante equipa pedagógica, coordenadores de formação, mentores, tutores, instrutores, avaliadores, conselheiros, mediadores e aprendentes/participantes), de acordo com:</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visão, missão, valores, estratégia e objetivos estratégicos e operacionais do prestador de serviços de EFP+</li><li>• Processos e procedimentos de planeamento do processo de ensino-aprendizagem</li><li>• Programa curricular/apresentação da oferta de formação/serviços do prestador de serviços de EFP+</li><li>• Módulos/unidades/sessões de aprendizagem do prestador de serviços de EFP+</li><li>• Entrevistas com os gestores/diretores e com os profissionais de EFP+</li></ul>

<sup>1</sup> Incluindo apoio.





<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• as necessidades dos aprendentes/participantes</li><li>• as competências e os conhecimentos específicos dos diferentes membros da equipa de EFP+</li><li>• a necessidade de desenvolver competências-chave/aptidões transversais dos aprendentes/participantes</li><li>• <b>Adaptação à mudança:</b> Os planos dos módulos/unidades/sessões de aprendizagem são regularmente adaptados às mudanças no mercado de trabalho e às necessidades regionais.</li><li>• <b>Coerência:</b> Os módulos/unidades/sessões de aprendizagem são concebidos para alcançar resultados de aprendizagem definidos e estão ligados à aprendizagem em contexto de trabalho.</li></ul>	
<b>Planeamento da aprendizagem em contexto de trabalho no prestador de serviços de EFP+</b> <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Aprendizagem em contexto de trabalho no prestador de serviços de EFP+:</b> A organização dos períodos de aprendizagem em contexto de trabalho no prestador de serviços de EFP+ é planeada e</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+</li><li>• Feedback</li><li>• Infraestruturas</li><li>• Recursos pedagógicos (espaços para práticas simuladas, espaços</li></ul>

<sup>2</sup> Definição de “Aprendizagem em contexto de trabalho (integrada num programa de ensino-aprendizagem em sala)”: Aprendizagem que se faz no prestador de serviços de EFP+ através de áreas laboratoriais, oficinas, cozinhas e restaurantes pedagógicos, empresas juniores ou empresas simuladas/de aprendizagem, simulações ou realização de tarefas em projetos empresariais/industriais reais. O objetivo é criar ambientes de trabalho “reais”, estabelecer contactos e/ou cooperação com empresas/clientes/organizações do mundo do trabalho e desenvolver competências empreendedoras.





Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
	<p>implementada regularmente.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cooperação no planeamento:</b> O prestador de serviços de EFP+ envolve as empresas e outras organizações na revisão dos processos de aprendizagem em contexto de trabalho no prestador de serviços de EFP+.</li><li>• <b>Planeamento do período de aprendizagem em contexto de trabalho:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia regularmente os períodos de aprendizagem em contexto de trabalho no prestador de serviços de EFP+.</li><li>• <b>Elaboração do plano de trabalho dos aprendentes/participantes:</b> Para cada aprendente/participante é elaborado um plano de trabalho que especifica as atividades e tarefas do aprendente/participante e a demonstração das competências profissionais/resultados de aprendizagem a alcançar.</li><li>• <b>Planeamento de instalações para a aprendizagem em contexto de trabalho no prestador de serviços de EFP+:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia e organiza as instalações, o equipamento e os profissionais de EFP+</li></ul>	<p>laboratoriais, etc; respetivos equipamentos/ferramentas/instrumentos)</p>

Fonte: Comissão Europeia (2013). Aprendizagem em contexto de trabalho na Europa: práticas e indicadores políticos, União Europeia.





Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
	necessários.	
<b>O processo de ensino-aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Módulos/unidades/sessões de aprendizagem:</b> Os módulos/unidades/sessões de aprendizagem são planeados de modo transparente e de forma que possam ser partilhados na organização.</li><li>• <b>Métodos de ensino-aprendizagem:</b> Os métodos de ensino-aprendizagem são coerentes com os resultados de aprendizagem esperados e as necessidades dos aprendentes/participantes.</li><li>• <b>Revisão dos planos:</b> A adequação e a eficácia dos planos são avaliadas e revistas regularmente.</li><li>• <b>Colaboração ativa dos aprendentes/participantes:</b> A organização da aprendizagem permite e apoia a colaboração entre aprendentes/participantes.</li><li>• <b>Aprendizagem entre pares:</b> Os métodos de processo de ensino-aprendizagem promovem a aprendizagem entre pares dos aprendentes/participantes.</li><li>• <b>Competências-chave/aptidões transversais:</b> o processo de processo de ensino-aprendizagem é organizado de modo a promover a aquisição e o desenvolvimento de</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+ e com os aprendentes/participantes</li><li>• programas/qualificações e outros serviços prestados</li><li>• Programas de formação/qualificações/outros serviços prestados pelo provedor de serviços de EFP+ e/ou planos de implementação</li><li>• Feedback</li><li>• Planos de estudo individuais</li><li>• Infraestruturas e recursos</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>competências-chave/aptidões transversais (tais como por exemplo, competências pessoais, sociais, cívicas, de aprendizagem, empreendedoras, digitais, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Responsabilidade dos aprendentes/participantes:</b> Os profissionais de EFP+ sensibilizam os aprendentes/participantes para a sua responsabilidade pessoal relativamente à sua aprendizagem e ao seu sucesso (para que estes se sintam responsáveis pelos resultados da sua aprendizagem). Os profissionais de EFP+ motivam e apoiam a independência dos aprendentes/participantes no seu processo de aprendizagem.</li><li>• <b>Combinação entre teoria e prática:</b> Os planos dos módulos/unidades/sessões de aprendizagem envolvem a aprendizagem em contexto de trabalho e incentivam os aprendentes/participantes a combinar teoria e prática (e a sua própria experiência).</li><li>• <b>Tecnologia moderna:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura a disponibilização de equipamento adequado bem como de outras condições materiais e de outros recursos (incluindo recursos digitais) (como as</li></ul>	



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>competências em matéria de TIC dos profissionais de EFP+) para apoiar a aprendizagem.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Materiais de ensino-aprendizagem:</b> O material didático e pedagógico utilizado é atual, adequado e apoia uma variedade de métodos de ensino-aprendizagem.</li></ul>	
<b>Ambientes de aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Orientação do aprendente/participante</b> : Os ambientes de aprendizagem são organizados de forma a serem amigáveis e acessíveis de acordo com as necessidades dos aprendentes/participantes.</li><li>• <b>Orientação para os resultados de aprendizagem:</b> Os ambientes de aprendizagem são planeados e utilizados de forma a apoiar a concretização dos resultados da aprendizagem.</li><li>• <b>Segurança:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos que garantem que os ambientes de aprendizagem são seguros.</li><li>• <b>Requisitos da aprendizagem em contexto de trabalho:</b> O prestador de serviços de EFP+ garante o</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambientes de aprendizagem</li><li>• Instruções de segurança</li><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+; aprendentes/participantes; representantes/tutores nas entidades de acolhimento da formação prática em contexto de trabalho/estágio; empresas/organizações de origem dos aprendentes/participantes</li><li>• Feedback</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	cumprimento de todos os requisitos da aprendizagem em contexto de trabalho.	
<b>Orientação e aconselhamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Orientação e aconselhamento:</b> Os profissionais de EFP+ satisfazem as necessidades individuais de orientação, aconselhamento e apoio dos aprendentes, de forma incentivadora. Os profissionais de EFP+ adotam medidas individuais para responder às diferentes necessidades dos aprendentes/participantes.</li><li>• <b>Competência:</b> Os profissionais de EFP+ adquirem as competências necessárias para orientar e aconselhar os aprendentes/participantes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de desenvolvimento/formação dos profissionais de EFP+</li><li>• Entrevistas com os profissionais do prestador de serviços de EFP+ e aprendentes/participantes</li><li>• Feedback</li></ul>
<b>Promoção de competências-chave/aptidões transversais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Competências-chave:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura que os profissionais de EFP+ compreendem o que são competências-chave/aptidões transversais e como as promover. As disposições pedagógicas / metódico-didáticas promovem a aquisição destas competências-chave.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+, os aprendentes/participantes e os representantes do mundo do trabalho (empresas e outras organizações)</li><li>• Feedback</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Apoio aos profissionais de EFP+:</b> O prestador de EFP+ assegura que os profissionais envolvidos nos processos de ensino-aprendizagem recebem formação e apoio para desenvolverem abordagens inovadoras orientadas para as competências e são incentivados a colaborar dentro e fora da organização.</li></ul>	
<b>Informação para os aprendentes/participantes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Visão, missão, valores:</b> Os aprendentes/participantes e outras partes interessadas envolvidas no processo de ensino-aprendizagem estão familiarizados com a visão, a missão e os valores do prestador de serviços de EFP+.</li><li>• <b>Informação sobre programas/qualificações /outros serviços prestados:</b> Os aprendentes/participantes recebem informação adequada sobre os programas de formação/qualificações/outros serviços em todas as fases do processo de ensino-aprendizagem (pré-inscrição, inscrição, fase de ensino-aprendizagem/processo pedagógico, avaliação, certificação/validação).</li><li>• <b>Possibilidades de emprego / acesso a níveis de qualificação mais</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Websites</li><li>• Contas de redes sociais</li><li>• Brochuras de apresentação e materiais de promoção/divulgação</li><li>• Intranet</li><li>• Outros canais de comunicação</li><li>• Entrevistas com o prestador de serviços de EFP+ e aprendentes/participantes</li><li>• Feedback</li></ul>



<b>CrITÉrios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (nŁo sŁo obrigatŁrios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidŁncias</b>
	<p><b>elevados:</b> Os aprendentes/participantes recebem informaŁŁo adequada sobre possibilidades de emprego e possibilidades de prosseguŁŁo dos seus percursos de qualificaŁŁo/desenvolvimento profissional.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ProgramaŁŁo e organizaŁŁo:</b> As informaŁŁes sobre os calendŁrios/cronogramas e a organizaŁŁo do processo de ensino-aprendizagem estŁo atualizadas e disponŁveis para todos os aprendentes/participantes.</li><li>• <b>Responsabilidades dos aprendentes/participantes:</b> O prestador de serviŁos de EFP+ estabelece as regras relativas a direitos e deveres dos aprendentes/participantes e estas sŁo comunicadas de forma clara, precisa e compreensŁvel.</li><li>• <b>InformaŁŁo prŁvia ao processo de ensino-aprendizagem:</b> A informaŁŁo fornecida aos aprendentes/participantes antes do processo de ensino-aprendizagem Ł precisa, realista e oportuna. Esta informaŁŁo diz respeito, por exemplo, ao conteŁdo, Ł estrutura, Ł avaliaŁŁo, Ł certificaŁŁo/reconhecimento /validaŁŁo.</li><li>• <b>InformaŁŁo durante o processo de ensino-aprendizagem:</b> A prestaŁŁo de</li></ul>	



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	informações aos aprendentes/participantes sobre todas as questões relevantes durante o processo de ensino-aprendizagem é precisa e atempada.	
<b>Individualização do processo de aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Necessidades individuais:</b> As necessidades individuais dos aprendentes/participantes são discutidas em conjunto com estes. As necessidades individuais são reconhecidas e documentadas.</li><li>• <b>Reconhecimento de competências:</b> As competências formais, informais e não formais de cada aprendente/participante são reconhecidas e registadas.</li><li>• <b>Percursos de aprendizagem:</b> São planeados percursos de aprendizagem individuais para cada aprendente/participante.</li><li>• <b>O papel dos aprendentes/participantes:</b> Os aprendentes/participantes têm um papel ativo na individualização do seu processo de aprendizagem. Os aprendentes/participantes são apoiados no sentido de acompanharem e atualizarem o seu próprio percurso de aprendizagem durante o processo de ensino-aprendizagem.</li><li>• <b>Monitorização e atualização:</b> A</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de aprendizagem individuais</li><li>• Procedimentos de monitorização e acompanhamento</li><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+ e com os aprendentes/participantes</li><li>• Feedback</li></ul>



Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
	implementação de percursos individuais é monitorizada regularmente e atualizada, se necessário.	
<b>Feedback sobre o processo de aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Regularidade do feedback:</b> Os aprendentes/participantes recebem regularmente feedback sobre as suas aprendizagens.</li><li>• <b>Processo de aprendizagem:</b> Os aprendentes/participantes são ensinados a aprender de forma autónoma, a reconhecer e a fazer refletir os seus direitos e deveres no processo de aprendizagem.</li><li>• <b>Avaliação formativa:</b> A avaliação formativa apoia o processo de aprendizagem dos aprendentes/participantes e a obtenção dos resultados de aprendizagem.</li><li>• <b>Métodos e instrumentos de avaliação:</b> Os métodos e instrumentos de avaliação apoiam a aprendizagem dos aprendentes/participantes e a obtenção de resultados de aprendizagem (entendidos enquanto conjugação de conhecimentos, aptidões e atitudes). São utilizados portefólios ou outros métodos de avaliação formativa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimentos de avaliação</li><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+ e aprendentes/participantes</li><li>• Feedback</li><li>• Observação</li></ul>
<b>Monitorização e avaliação do</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorização:</b> O prestador de serviços de EFP+</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de feedback e de monitorização</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>processo de ensino-aprendizagem</b>	<p>monitoriza e avalia de forma sistemática e regular o processo de ensino-aprendizagem.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Recolha de feedback e outra informação qualitativa:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e outras informações qualitativas sobre o processo de ensino-aprendizagem, utilizando métodos adequados.</li><li>• <b>Recolha e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre o processo de ensino-aprendizagem, garantindo o cumprimento da legislação nacional e internacional em matéria de privacidade e proteção de dados.</li><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e informações são analisados e discutidos entre os profissionais de EFP+ e outras partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes).</li><li>• <b>Comunicação de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados do processo de ensino-aprendizagem aos seus profissionais e a outras partes interessadas (por exemplo, financiadores, aprendentes/</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plano de avaliação</li><li>• Procedimentos de autoavaliação, resultados e relatórios</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Focus groups</li><li>• Discussões em mesa-redonda</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>Melhoria do processo de ensino-aprendizagem</b>	<p>participantes).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de melhoria e um plano de monitoria das ações de melhoria. As principais partes interessadas têm a possibilidade de fazer sugestões e propor melhorias.</li><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e as mudanças no processo de ensino-aprendizagem são efetuadas de forma sistemática, de acordo com o plano de melhoria estabelecido.</li><li>• <b>Comunicação aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes e compreensíveis e são comunicados aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas.</li><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido relativamente a aspetos relativos ao processo de ensino-aprendizagem, se necessário.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Melhoria dos procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente os processos de processo de ensino-aprendizagem com base nos resultados da avaliação, monitorização e feedback.</li></ul>	





## ÁREA DE QUALIDADE 12: APRENDIZAGEM EM CONTEXTO DE TRABALHO FORA DO PRESTADOR DE SERVIÇOS DE EFP+

Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
<b>Planeamento da aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Organização e responsabilidades:</b> A aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+ é planeada de forma sistemática (por exemplo, funções e responsabilidades, cooperação).</li><li>• <b>Coerência com os standards/referenciais nacionais de qualificação/competências/formação:</b> Ao planear a aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+, são considerados os standards/referenciais nacionais.</li><li>• <b>Colaboração:</b> O planeamento é feito em colaboração com empresas e outros contextos de trabalho e responde às necessidades do mercado de trabalho e dos aprendentes/participantes.</li><li>• <b>Processos:</b> O prestador de serviços de EFP+ define processos para a aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+ para que todos os envolvidos nos processos os compreendam.</li><li>• <b>Coerência com o processo de ensino-aprendizagem no prestador de serviços de EFP+:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura que a aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+ é uma parte integrante do</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visão, missão, valores, estratégia e objetivos estratégicos e operacionais do prestador de serviços de EFP+</li><li>• Processos e procedimentos de planeamento</li><li>• Documentos de planeamento (programas de formação/qualificações / outros serviços prestados, planos de implementação)</li><li>• Entrevistas com os gestores/diretores, profissionais de EFP+ e parceiros da formação em contexto de trabalho</li><li>• Feedback</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>





<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>processo de ensino-aprendizagem no seu todo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Necessidades individuais:</b> As necessidades individuais dos aprendentes/participantes são consideradas no planeamento da aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+.</li><li>• <b>Resultados de aprendizagem da aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+:</b> Os resultados esperados da aprendizagem são tidos em conta na conceção da aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+ e fazem parte dos resultados esperados de todo o processo de ensino-aprendizagem.</li><li>• <b>Sustentabilidade:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia e promove a sustentabilidade da aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+ e tem procedimentos para a implementar.</li></ul>	
<b>Cooperação com empresas e/ou outras organizações de aprendizagem em contexto de trabalho</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cooperação:</b> O prestador de serviços de EFP+ trabalha sistematicamente na criação de contactos e na cooperação com empresas e outras organizações do mundo do trabalho (por exemplo, bases de dados).</li><li>• <b>Ponto de contacto:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem um ponto de contacto/pessoa responsável</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bases de dados</li><li>• Processos e procedimentos</li><li>• Infraestrutura</li><li>• Entrevistas com os profissionais do prestador de serviços de EFP+, aprendentes/participantes, instrutores/mentores/tutores da formação em</li></ul>



<b>CrITÉrios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (nŁo sŁo obrigatŁrios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidŁncias</b>
	<p>pelos contactos com empresas e organizaŁŁes, a fim de promover a cooperaŁŁo com o mundo do trabalho.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cumprimento dos requisitos:</b> O prestador de serviŁos de EFP+ assegura a cooperaŁŁo com empresas e organizaŁŁes do mundo do trabalho que cumprem a legislaŁŁo no que diz respeito aos requisitos da aprendizagem em contexto de trabalho dos aprendentes/participantes (por exemplo, ambientes de aprendizagem adequados, profissionais e equipamentos adequados, ambientes de trabalho seguros).</li><li>• <b>Apoio Łs empresas e organizaŁŁes do mundo do trabalho:</b> O prestador de serviŁos de EFP+ apoia as empresas e organizaŁŁes do mundo do trabalho no desenvolvimento de competŁncias pedagŁgicas e apoia o processo de tutoria/mentoria/acompanhamento com ferramentas para a documentaŁŁo da aprendizagem em contexto de trabalho (objetivos, plano, resultados de aprendizagem a alcanar, instrumentos de avaliaŁŁo, etc.).</li></ul>	<p>contexto de trabalho/estŁgio</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Feedback</li></ul>
<b>AdequaŁŁo do local de aprendizagem em contexto de trabalho ao aprendente/participante</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>CrITÉrios e processos:</b> O prestador de serviŁos de EFP+ tem processos para identificar empresas e organizaŁŁes do mundo do trabalho que sŁo (ou nŁo sŁo) adequadas para a aprendizagem em contexto de</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimentos, crITÉrios, requisitos para a aprendizagem em contexto de trabalho</li><li>• Programas de formaŁŁo, plano de formaŁŁo em contexto de trabalho/estŁgio e outras</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>trabalho dos aprendentes/participantes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cumprimento dos requisitos:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para assegurar que a cooperação é efetuada com empresas e/ou outras organizações do mundo do trabalho que cumprem a legislação no que respeita aos requisitos da aprendizagem em contexto de trabalho dos aprendentes/participantes (por exemplo, têm ambientes de aprendizagem adequados, profissionais e equipamento adequados, ambientes de trabalho seguros).</li><li>• <b>Adequação do ambiente de aprendizagem:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para garantir que os locais de aprendizagem em contexto de trabalho são adequados como ambientes de aprendizagem.</li><li>• <b>Mentores/instrutores/tutores adequados:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para assegurar que os mentores/instrutores/tutores no local de trabalho têm as aptidões e competências necessárias para a orientação, aconselhamento e acompanhamento dos aprendentes/participantes e recursos suficientes durante o período de aprendizagem em contexto de trabalho.</li></ul>	<p>ações</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimentos de acolhimento/integração</li><li>• Entrevistas com os profissionais do prestador de serviços de EFP+, aprendentes/participantes, instrutores/mentores/tutores da formação em contexto de trabalho/estágio</li><li>• Feedback</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>Informação às principais partes interessadas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Informação sistemática sobre requisitos, direitos e obrigações:</b> Os aprendentes/participantes, as empresas e organizações do mundo do trabalho, os pais (se for caso disso) e os docentes/formadores são informados de forma constante e sistemática sobre os requisitos da aprendizagem em contexto de trabalho, bem como sobre os direitos e obrigações dos aprendentes/participantes e das empresas e organizações da formação em contexto de trabalho.</li><li>• <b>Informação sobre competências e áreas possíveis:</b> As empresas e as organizações do mundo do trabalho são sistematicamente informadas sobre as competências e as possíveis áreas de trabalho dos aprendentes/participantes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processos e procedimentos</li><li>• Entrevistas com os profissionais do prestador de serviços de EFP+, aprendentes/participantes, instrutores/mentores/tutores da formação em contexto de trabalho/estágio</li><li>• Feedback</li></ul>
<b>Orientação e apoio à aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Informação sobre os requisitos:</b> Os aprendentes/participantes são informados sobre os requisitos da aprendizagem em contexto de trabalho (por exemplo, duração, datas de realização, requisitos profissionais, legislação aplicável, cobertura de seguro, remuneração, quando aplicável).</li><li>• <b>Apoio na procura de locais de formação em contexto de trabalho:</b> Os aprendentes/participantes são apoiados no</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processos e procedimentos</li><li>• Entrevistas com os profissionais do prestador de serviços de EFP+, aprendentes/participantes, instrutores/mentores/tutores da formação em contexto de trabalho/estágio</li><li>• Feedback</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>processo de procura de locais para a sua aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+, se necessário.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Continuidade:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para assegurar a orientação ao longo de todo o processo.</li><li>• <b>Necessidades individuais:</b> Os aprendentes/participantes recebem orientação e outros apoios com base nas suas necessidades individuais.</li></ul>	
<b>Período de aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Acordos de aprendizagem/acordo de formação prática em contexto de trabalho:</b> Existem acordos de aprendizagem/acordo de formação prática em contexto de trabalho, assinados pelos aprendentes/participantes, as empresas/organizações de formação prática em contexto de trabalho e o prestador de serviços de EFP+.</li><li>• <b>Ferramentas de documentação:</b> Os materiais de apoio à documentação dos períodos de aprendizagem em contexto de trabalho são disponibilizados aos aprendentes/participantes e às empresas/organizações do mundo do trabalho.</li><li>• <b>Documentação:</b> Os períodos de aprendizagem em contexto de trabalho dos aprendentes/participantes são documentados e registados pelo prestador de serviços de EFP+.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processos e procedimentos</li><li>• Entrevistas com os profissionais do prestador de serviços de EFP+, aprendentes/participantes, instrutores/mentores/tutores da formação em contexto de trabalho/estágio</li><li>• Template de acordo de aprendizagem/acordo de formação prática em contexto de trabalho</li><li>• Documentação dos períodos de aprendizagem em contexto de trabalho</li><li>• Feedback</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Apoio de docentes/formadores:</b> Os docentes/formadores prestam apoio adequado aos aprendentes/participantes durante os períodos de aprendizagem em contexto de trabalho.</li><li>• <b>Feedback sobre a aprendizagem:</b> Os aprendentes/participantes recebem feedback sobre a sua aprendizagem durante a aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+.</li><li>• <b>Sistema de alerta:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem um sistema de alerta e procedimentos sobre como reagir no caso de a aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+ não estar a funcionar adequadamente.</li></ul>	
<b>Monitorização e avaliação da aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorização:</b> O prestador de serviços de EFP+ monitoriza e avalia de forma sistemática e regular a aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informações qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e outras informações qualitativas sobre a aprendizagem em contexto de trabalho fora do</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas de feedback e de monitorização</li><li>• Planos de avaliação Autoavaliação</li><li>• Procedimentos, resultados e relatório</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Debates em mesa-redonda</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>prestador de serviços de EFP+, utilizando métodos adequados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Recolha e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre a aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+, garantindo o cumprimento da legislação nacional e internacional em matéria de privacidade e proteção de dados.</li><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e informações são analisados e debatidos entre os profissionais do prestador de serviços de EFP+ e outras partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes, representantes do mercado de trabalho, etc.).</li><li>• <b>Comunicação dos resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados da aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+ à equipa e a outras partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes, representantes do mercado de trabalho).</li></ul>	
<b>Melhoria da aprendizagem em contexto de trabalho</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>fora do prestador de serviços de EFP+</b>	<p>estabelecer um plano de ação e um plano de monitorização das atividades de melhoria. Todas as principais partes interessadas têm a possibilidade de fazer sugestões e melhorias.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e alterações na aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+ são feitas sistematicamente de acordo com o plano de melhoria estabelecido.</li><li>• <b>Comunicação aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes e compreensíveis, e são comunicados aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas relevantes.</li><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido relativamente a aspetos relativos à aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+, se necessário.</li><li>• <b>Melhoria dos procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente os</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Feedback e relatórios</li></ul>





<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	processos de aprendizagem em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+ com base nos resultados da avaliação, monitorização e feedback.	



## ÁREA DE QUALIDADE 13: AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>Princípios e procedimentos de avaliação e certificação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Princípios e procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ define princípios e procedimentos de avaliação e certificação transparentes e coerentes.</li><li>• <b>Conformidade com standards/referenciais e legislação nacional/regional (se aplicável):</b> A avaliação e o processo de certificação do prestador de serviços de EFP+ estão em conformidade com a legislação nacional/regional nestas matérias. O desempenho dos aprendentes/participantes é avaliado de acordo com os resultados de aprendizagem/critérios de avaliação definidos a nível nacional/regional/do prestador de serviços de EFP+.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Standards/referenciais nacionais/regionais, legislação aplicável, políticas e procedimentos de avaliação e certificação</li><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+ e os aprendentes/participantes</li><li>• Feedback</li></ul>
<b>Garantia de qualidade dos <i>inputs</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Qualidade das infraestruturas:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia as infraestruturas adequadas para a avaliação (infraestruturas e pessoal técnico, avaliadores/examinadores formados, orientações técnicas, materiais e documentação de orientação ao processo de avaliação, standards de avaliação, cronogramas para a avaliação, etc.).</li><li>• <b>Competências dos avaliadores/examinadores:</b> Os docentes/formadores do prestador de serviços de EFP+ e os mentores/instrutores/tutores</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Métodos e instrumentos de avaliação</li><li>• Critérios de avaliação e critérios de classificação</li><li>• Standards/referenciais nacionais de qualificação/competências/formação</li><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+, os aprendentes/participantes e as principais partes interessadas (incluindo mentores/instrutores/tutores de empresas/organizações de acolhimento da formação em contexto de trabalho)</li><li>• Feedback</li></ul>





<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>da formação em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+ estão familiarizados com os métodos, critérios, referenciais e procedimentos de avaliação.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Formação e outros apoios:</b> O prestador de serviços de EFP+ apoia a sua própria equipa e a equipa das empresas e organizações envolvidas na aprendizagem em contexto de trabalho, fornecendo os conhecimentos necessários para a implementação do processo de avaliação e certificação.</li><li>• <b>Sustentabilidade, diversidade, equidade e inclusão:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia e promove a sustentabilidade, a diversidade, a equidade e a inclusão e dispõe de procedimentos para a sua aplicação na avaliação e certificação.</li></ul>	
<b>Informações sobre avaliação e certificação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Informações atualizadas:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de uma estrutura para recolher informações atualizadas sobre a evolução da aplicação dos processos de avaliação e certificação.</li><li>• <b>Transparência da avaliação e da certificação:</b> Os processos e procedimentos de avaliação e certificação são transparentes:<ul style="list-style-type: none"><li>• Os aprendentes/participantes têm informação sobre o</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentos da Intranet</li><li>• Páginas Web</li><li>• Contas de redes sociais</li><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+, os aprendentes/participantes e as principais partes interessadas (incluindo mentores/instrutores/tutores de empresas/organizações envolvidas na formação em contexto de trabalho)</li><li>• Feedback</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>processo de avaliação a nível institucional e a nível individual (processo de avaliação: critérios de avaliação, métodos, ferramentas, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Os profissionais de EFP+, incluindo os profissionais das empresas e organizações envolvidas na formação em contexto de trabalho, têm informação atualizada sobre os processos e procedimentos de avaliação e certificação.</li><li>• As principais partes interessadas têm informações sobre os processos e procedimentos de avaliação e certificação.</li></ul>	
<b>Avaliação como parte do processo de ensino-aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Autoavaliação:</b> Os aprendentes/participantes avaliam o seu próprio desenvolvimento numa base contínua.</li><li>• <b>Monitorização contínua:</b> O desenvolvimento das competências profissionais é objeto de uma monitorização sistemática ao longo de todo o processo de ensino-aprendizagem. A monitorização é utilizada para formar uma visão global das capacidades de cada aprendente/participante para completar a qualificação.</li><li>• <b>Métodos:</b> São utilizados vários métodos e ferramentas de avaliação (incluindo a avaliação em situações reais de trabalho). Estes são utilizados, se</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Políticas e procedimentos de avaliação</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+, os aprendentes/participantes e as principais partes interessadas (incluindo mentores/instrutores/tutores de empresas/organizações de acolhimento da formação em contexto de trabalho)</li><li>• Feedback</li><li>• Resultados da avaliação</li><li>• Exemplos de trabalhos avaliados</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>necessário em combinação, para avaliar os conhecimentos, as aptidões e as competências (resultados de aprendizagem) do aprendente/participante.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Feedback:</b> Os aprendentes/participantes recebem feedback como parte do processo de avaliação. Os aprendentes/participantes recebem feedback regular dos profissionais de EFP+ sobre as suas competências, pontos fortes e áreas de melhoria, incluindo feedback oriundo dos profissionais das empresas e organizações envolvidas na formação em contexto de trabalho fora do prestador de serviços de EFP+. A equipa pedagógica discute os principais resultados com os seus aprendentes/participantes e ajuda-os a progredir.</li><li>• <b>Sistema de alerta:</b> O sistema de monitorização e informação do prestador de serviços de EFP+ fornece dados atualizados sobre a progressão da aprendizagem do aprendente/participante. O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir aos dados.</li><li>• <b>Responsabilidade dos aprendentes/participantes:</b> São utilizados outros métodos pertinentes para avaliar e desenvolver as aptidões transversais/competências-</li></ul>	



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	chave e facilitar o envolvimento/ responsabilização do aprendiz/participante no seu processo de aprendizagem.	
<b>Avaliação final</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Medidas que asseguram validade:</b><ul style="list-style-type: none"><li>• O prestador de serviços de EFP+ utiliza métodos, materiais e instrumentos de avaliação que medem as competências dos aprendentes/participantes (resultados de aprendizagem) como um todo e com a maior precisão possível.</li><li>• Diferentes atores estão envolvidos na avaliação (docentes/formadores do prestador de serviços de EFP+, mentores/instrutores/tutores das empresas/organizações de acolhimento da formação em contexto de trabalho, pares, outras partes interessadas relevantes, como representantes do mercado de trabalho, parceiros sociais, etc.).</li><li>• A avaliação inclui a avaliação em ambientes “autênticos” (locais de trabalho reais), se aplicável.</li></ul></li><li>• <b>Fiabilidade:</b> O grau de coerência e de exatidão dos resultados da avaliação está sempre ao mesmo nível.</li><li>• <b>Imparcialidade:</b> A avaliação é</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Políticas e procedimentos de avaliação</li><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+, os aprendentes/participantes e as principais partes interessadas</li><li>• Feedback</li><li>• Resultados da avaliação</li><li>• Exemplos de trabalhos avaliados</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>igual para todos os aprendentes/participantes e não prejudica determinados aprendentes/participantes ou grupos de aprendentes/participantes. O prestador de serviços de EFP+ tem um sistema de monitorização para determinar se os aprendentes/participantes consideram que a avaliação final é justa e adequada.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Transparência:</b> Os métodos, ferramentas, contexto/procedimento, calendário e critérios de avaliação, bem como as implicações dos resultados obtidos fruto da aplicação dos critérios de avaliação são conhecidos por todas as partes envolvidas na avaliação, incluindo os aprendentes/participantes.</li><li>• <b>Resultados da avaliação:</b> Os aprendentes/participantes recebem a avaliação dos resultados da sua aprendizagem.</li><li>• <b>Procedimento de recurso:</b> Os aprendentes/participantes têm o direito de recorrer dos resultados da avaliação. O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um procedimento de recurso, que é do conhecimento de todas as partes envolvidas, incluindo os aprendentes/participantes.</li></ul>	



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>Certificação/Atribuição de Diplomas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Descrição:</b> O prestador de serviços de EFP+ descreve os processos e procedimentos de certificação/atribuição de certificados/diplomas.</li><li>• <b>Certificação como procedimento técnico:</b> O prestador de serviços de EFP+ implementa um procedimento de certificação de acordo com processos e procedimentos pré-definidos.</li><li>• <b>Documentação:</b> O prestador de serviços de EFP+ documenta o procedimento de avaliação e certificação (por exemplo, o nome do aprendiz/participante, a comissão de avaliação/certificação/júri, métodos de avaliação, tarefas do aprendiz/participante, etc.) em conformidade com a legislação nacional/regional ou com os seus próprios regulamentos do prestador e utiliza soluções digitais ecológicas para armazenar a documentação.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimentos de certificação</li><li>• Registos de certificados/diplomas emitidos</li><li>• Entrevistas com profissionais de EFP+, os aprendentes/participantes e outras partes interessadas</li></ul>
<b>Monitorização e avaliação do processo de avaliação e certificação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorização:</b> O prestador de serviços de EFP+ monitoriza e avalia de forma sistemática o processo de avaliação e certificação.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informações qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e outras</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas de feedback e de controlo</li><li>• Planos de avaliação Autoavaliação</li><li>• Procedimentos, resultados e relatório</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Focus groups</li><li>• Debates em mesa-redonda</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>informações qualitativas sobre o processo de avaliação e certificação, utilizando métodos adequados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Recolha e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre o processo de avaliação e certificação, garantindo o cumprimento da legislação nacional e internacional em matéria de privacidade e proteção de dados.</li><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e informações são analisados e discutidos entre os profissionais do prestador de serviços de EFP+ e as partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes)</li><li>• <b>Comunicação de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados do processo de avaliação e certificação aos profissionais de EFP+ e às partes interessadas (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>
<b>Melhoria da avaliação e certificação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de ação e um plano de acompanhamento das atividades de melhoria. Todas as principais partes interessadas têm a</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>possibilidade de fazer sugestões e melhorias.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e alterações no processo de avaliação e certificação são efetuadas sistematicamente de acordo com o plano de melhoria estabelecido.</li><li>• <b>Comunicação aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes, compreensíveis e são comunicados aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas relevantes.</li><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido relativamente a aspetos do processo de avaliação e certificação, se necessário.</li><li>• <b>Melhoria dos procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente os processos de avaliação e certificação com base nos resultados da avaliação, monitorização e feedback.</li></ul>	



## ÁREA DE QUALIDADE 14: RESULTADOS DA APRENDIZAGEM

Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
<b>Planeamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Objetivos:</b> O prestador de serviços de EFP+ define objetivos e indicadores para a eficácia e o impacto dos processos de aprendizagem.</li><li>• <b>Familiarização:</b> O prestador de serviços de EFP+ familiariza os profissionais e as principais partes interessadas com os objetivos e indicadores acima mencionados.</li><li>• <b>Objetivos dos aprendentes/participantes:</b> Os aprendentes/participantes estão conscientes dos resultados de aprendizagem que esperam deles e definem objetivos para o seu processo de aprendizagem.</li><li>• <b>Sustentabilidade:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia e promove a sustentabilidade dos resultados da aprendizagem e tem procedimentos para a implementar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processos e documentação do prestador de serviços de EFP+</li><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+ e aprendentes/participantes</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>
<b>Processos e procedimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Recolha e análise:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe e analisa sistematicamente as informações pertinentes sobre os resultados da aprendizagem e sobre o desempenho profissional dos aprendentes/participantes.</li><li>• <b>Veracidade das informações:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de procedimentos para assegurar que a informação produzida sobre os resultados da aprendizagem e o desempenho profissional dos aprendentes/participantes que é correta e atualizada.</li><li>• <b>Acesso e utilização de dados relevantes:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem acesso a dados sobre os resultados da aprendizagem e o desempenho dos aprendentes/participantes, que a</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processos e documentação do prestador de serviços de EFP+</li><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+ e aprendentes/participantes</li></ul>



<b>Crítérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>gestão/direção utiliza ativamente na definição de políticas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Disponibilidade e acessibilidade:</b> As informações sobre os resultados de aprendizagem e o desempenho profissional dos aprendentes/participantes são facilmente acessíveis a todos os utilizadores de dados relevantes, estão atualizadas e são fáceis de utilizar.</li><li>• <b>Proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura a proteção dos dados relativos aos resultados da aprendizagem e à performance dos aprendentes/participantes no âmbito das suas atividades de monitorização e reporting.</li></ul>	
<b>Monitorização e reporting</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Medição do progresso da aprendizagem:</b> Os resultados de aprendizagem dos aprendentes/participantes são medidos e avaliados através da utilização de instrumentos e procedimentos adequados, em intervalos periódicos.</li><li>• <b>Monitorização e reporting:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de monitorização e de reporting regular dos resultados de aprendizagem dos aprendentes/participantes.</li><li>• <b>Alcance dos resultados de aprendizagem esperados pelos aprendentes/participantes:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de provas concretas de que os aprendentes/participantes alcançaram os resultados de aprendizagem esperados.</li><li>• <b>Benchmarking e comparação dos resultados de aprendizagem:</b> O</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+ e os aprendentes/participantes</li><li>• Sistema de avaliação/classificação e atribuição de certificados/diplomas</li><li>• Autoavaliação dos resultados de aprendizagem pelos aprendentes/participantes sobre os seus próprios resultados de aprendizagem</li><li>• Registos das avaliações de progresso/contínua e final</li><li>• Notas, resultados dos testes/provas (a nível nacional/local, se aplicável)</li><li>• Resultados da avaliação dos resultados de aprendizagem (a nível nacional/local, se aplicável)</li></ul>



<b>Crítérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>prestador de serviços de EFP+ toma medidas para comparar os resultados de aprendizagem dos seus aprendentes/participantes com os de outros prestadores de EFP+ (e também a nível nacional, se possível).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Satisfação dos aprendentes/participantes:</b> Os aprendentes/participantes estão satisfeitos com os progressos e os resultados da sua aprendizagem, nomeadamente quando comparados com os seus objetivos e expeativas iniciais.</li><li>• <b>Satisfação dos empregadores:</b> Os empregadores estão satisfeitos com os resultados da aprendizagem dos diplomados/certificados ou dos profissionais envolvidos em processos de formação profissional contínua/processos de validao de aprendizagens não formais, formais e informais. Estes resultados correspondem aos objetivos e expeativas iniciais dos empregadores.</li><li>• <b>Documentação, certificação ou outras provas de competências:</b> O prestador de serviços de EFP+ documenta os resultados da aprendizagem em documentos oficiais. Os documentos são entregues atempadamente aos aprendentes/participantes após a conclusão do processo de aprendizagem/processo pedagógico.</li></ul>	
<b>Resultados da aprendizagem e desempenho</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Informações sobre o desempenho/percurso profissional dos aprendentes/participantes:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de processos e procedimentos para obter e analisar informações sobre o</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dados (por exemplo, sobre qualificações, taxa de desistência/abandono, taxa de aproveitamento, razões para a desistência, taxa de empregabilidade, razões para</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>profissional</b>	<p>destino pós conclusão da formação/processo de qualificação/certificação dos seus diplomados/aprendentes/participantes (dispõe de um sistema de acompanhamento pós formação dos seus diplomados).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Utilização dos dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de processos e procedimentos para a utilização dos dados recolhidos e analisados para melhorar o seu desempenho enquanto prestador de serviços de EFP+.</li><li>• <b>Taxas de aproveitamento/graduação/certificação:</b> A taxa de aproveitamento/graduação/certificação cumpre os objetivos e metas do prestador de serviços de EFP+ e das principais partes interessadas.</li><li>• <b>Taxas de desistência/abandono dos aprendentes/participantes:</b> A taxa de desistência/abandono é baixa e cumpre os objetivos e metas do prestador de serviços de EFP+.</li><li>• <b>Transição para a vida ativa:</b> A taxa de empregabilidade pós conclusão da formação/processo cumpre os objetivos e metas do prestador de serviços de EFP+ e das partes interessadas relevantes.</li><li>• <b>Motivação futura:</b> Os resultados da aprendizagem são significativos para o aprendente/participante, capacitam e motivam-no a seguir em frente na sua vida futura, tanto a nível profissional como pessoal.</li><li>• <b>Debate aberto sobre feedback:</b> O feedback dos diplomados/aprendentes/participantes que concluem um processo de</li></ul>	<p>o atraso no acesso a emprego, etc)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Destino pós-formação/processo dos aprendentes/participantes</li><li>• Entrevistas com os profissionais de EFP+ e os aprendentes/participantes/diplomados</li><li>• Inquéritos de follow up/impacto</li><li>• Registos e dados relativos aos resultados de aprendizagem/realizações dos aprendentes/participantes</li><li>• Dados de benchmarking</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>formação/qualificação/certificação é debatido abertamente e são postas em prática possíveis ações de melhoria.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Resultados pedagógicos:</b> O prestador de serviços de EFP+ obtém resultados que correspondem às expectativas institucionais.</li></ul>	
<b>Monitorização e avaliação dos resultados da aprendizagem em</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorização:</b> O prestador de serviços de EFP+ acompanha e avalia de forma sistemática e regular os resultados da aprendizagem.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informações qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e outras informações qualitativas sobre os resultados da aprendizagem, utilizando métodos adequados.</li><li>• <b>Recolha e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre os resultados da aprendizagem, garantindo o cumprimento da legislação nacional e internacional em matéria de privacidade e proteção de dados.</li><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e informações são analisados e debatidos entre os profissionais do prestador de serviços de EFP+ e as partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes).</li><li>• <b>Comunicação de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados obtidos da aprendizagem aos profissionais de EFP+ e às partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes, mercado de trabalho, etc.).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas de feedback e de monitorização</li><li>• Planos de avaliação Autoavaliação</li><li>• Procedimentos, resultados e relatório</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Reflexão individual e em grupo</li><li>• Focus groups</li><li>• Debates em mesa-redonda</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>Melhoria dos resultados da aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de ação e um plano de acompanhamento das atividades de melhoria. Todas as principais partes interessadas têm a possibilidade de fazer sugestões e melhorias.</li><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e as mudanças nos resultados da aprendizagem são efetuadas sistematicamente de acordo com o plano de melhoria.</li><li>• <b>Comunicação aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes e compreensíveis, são comunicados aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas relevantes.</li><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido relativamente a aspetos relativos aos resultados da aprendizagem, se necessário.</li><li>• <b>Melhoria dos procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente os processos dos resultados da aprendizagem com base nos resultados da avaliação, da monitorização e do feedback.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>



## ÁREA DE QUALIDADE 15: PROCESSOS E PRÁTICAS PEDAGÓGICAS VERDES

Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
<b>Planeamento de processos e práticas pedagógicas verdes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Objetivos:</b> O prestador de serviços de EFP+ concebe e planeia a estratégia e os planos operacionais da instituição, tendo em conta as prioridades da transição ecológica, bem como os critérios de medição dos resultados.</li><li>• <b>Medidas e recursos:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia espaços modernos e de alta qualidade para criar um ambiente de trabalho amigo do ambiente. Também planeia equipar-se com as ferramentas, os equipamentos e as tecnologias de ponta necessários para processos e práticas pedagógicas mais ecológicos e sustentáveis.</li><li>• <b>Processos de ensino-aprendizagem / práticas pedagógicas:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia o desenvolvimento de programas de EFP+/ outras atividades pedagógicas atuais e abrangentes e que adotem tecnologias, práticas e metodologias ecológicas e sustentáveis. Estes estão alinhados com as necessidades do mercado de trabalho e incluem atividades práticas e teóricas.</li><li>• <b>Sustentabilidade:</b> O prestador de serviços de EFP+ planeia a integração de práticas sustentáveis nas atividades quotidianas da instituição, que podem incluir medidas de eficiência energética, redução de resíduos, partilha de meios de transporte, medidas de poupança de água bem como a promoção de outras práticas respeitadoras do ambiente.</li><li>• <b>Cooperação:</b> O prestador de serviços de EFP+ desenvolve parcerias com o setor verde e as instituições de defesa e promoção do ambiente e da sustentabilidade para facilitar atividades de formação no local de trabalho, estágios, projetos de colaboração.</li><li>• <b>Competências dos profissionais de EFP+:</b> O prestador de serviços de EFP+</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recomendações e políticas nacionais e europeias</li><li>• Visão, missão, valores e estratégia</li><li>• Documentação de certificação de sistema de gestão ambiental (por exemplo, norma ISO 14001)</li><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Planos de avaliação e autoavaliação</li><li>• Descrições de processos</li><li>• Plano de atividades e orçamento</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li></ul>





<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	planeia a formação dos profissionais de EFP+ para os sensibilizar para as prioridades da transição ecológica, e desta forma, apoiar a sua estratégia e planos de ação destinados a implementar práticas sustentáveis no local de trabalho, bem como nos processos e práticas pedagógicas.	
<b>Implementação de processos e práticas pedagógicas verdes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Medidas e recursos:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de instalações modernas e bem equipadas para criar um verdadeiro ambiente de trabalho verde, bem como de novas ferramentas, equipamentos e tecnologias necessários para processos e práticas pedagógicas mais ecológicos e sustentáveis.</li><li>• <b>Processos de ensino-aprendizagem / práticas pedagógicas:</b> O prestador de serviços de EFP+ integra várias tecnologias, práticas e metodologias, ecológicas e sustentáveis nos programas de EFP+/ outras atividades pedagógicas. Estes estão alinhados com as necessidades do mercado de trabalho e incluem atividades práticas e teóricas.</li><li>• <b>Sustentabilidade:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem práticas sustentáveis nas suas atividades quotidianas que podem incluir medidas de eficiência energética, redução de resíduos, medidas de poupança de água bem como a promoção de práticas respeitadoras do ambiente e disponibiliza recursos adicionais para esse efeito.</li><li>• <b>Cooperação:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem parcerias com o setor verde e com entidades do mundo do trabalho (empresas, associações representativas, parceiros sociais, etc.).</li><li>• <b>Profissionais de EFP+:</b> Os profissionais do prestador de serviços de EFP+ são incentivados a utilizar ferramentas e meios de transporte sustentáveis e a</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Planos de avaliação e autoavaliação</li><li>• Plano de atividades e orçamento</li><li>• Descrições de processos</li><li>• Programas de EFP+</li><li>• Processos pedagógicos</li><li>• Infraestrutura/equipamentos pedagógicos</li><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li><li>• Observações</li><li>• Debates em mesa-redonda</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>adotar práticas sustentáveis nas suas atividades de trabalho quotidianas, bem como nos seus processos e práticas pedagógicas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Atividades de formação não formal:</b> O prestador de serviços de EFP+ promove atividades de formação não formal, bem como organiza e promove eventos sobre sustentabilidade para a comunidade de EFP+ (financiadores, profissionais de EFP+, aprendentes/participantes, comunidade local, outras partes interessadas).</li><li>• <b>Orientação profissional:</b> O prestador de serviços de EFP+ proporciona orientação profissional aos aprendentes/participantes e presta informações sobre oportunidades de carreira nos setores relacionados com a economia verde.</li><li>• <b>Comunidade EFP+:</b> O prestador de serviços de EFP+ colabora com a sua comunidade em questões ambientais, organizando eventos de sensibilização, promovendo e incentivando projetos de colaboração ecológicos, etc.</li></ul>	
<b>Monitorização e avaliação de processos e práticas pedagógicas verdes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorização:</b> O prestador de serviços de EFP+ monitoriza e avalia de forma sistemática e regular os processos e práticas pedagógicas verdes.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informações qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e outras informações qualitativas sobre os processos e práticas pedagógicas verdes, utilizando métodos adequados.</li><li>• <b>Recolha e proteção de dados:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe dados quantitativos sobre os processos e práticas pedagógicas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Planos e relatórios de avaliação e autoavaliação</li><li>• Descrições de processos</li><li>• Programas de EFP+</li><li>• Processos pedagógicos</li><li>• Infraestrutura/equipamentos pedagógicos</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Entrevistas</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>verdes, garantindo o cumprimento da legislação nacional e internacional em matéria de privacidade e proteção de dados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e informações são analisados e debatidos entre os profissionais do prestador de serviços de EFP+ e as partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes, etc.).</li><li>• <b>Comunicação de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados dos processos e práticas pedagógicas verdes aos profissionais e às partes interessadas (por exemplo, financiadores, aprendentes/participantes, comunidade, partes interessadas relevantes).</li></ul>	
<b>Melhoria dos processos e práticas pedagógicas verdes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de ação e um plano de acompanhamento das atividades de melhoria. As principais partes interessadas têm a possibilidade de fazer sugestões e melhorias estabelecido.</li><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e as mudanças nos processos e práticas pedagógicas verdes são efetuadas sistematicamente de acordo com o plano de melhoria estabelecido.</li><li>• <b>Comunicação aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>transparentes e compreensíveis, são comunicados aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas relevantes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido relativamente aos processos e práticas pedagógicas verdes, se necessário.</li><li>• <b>Melhoria dos procedimentos:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente os processos e práticas pedagógicas verdes com base nos resultados da avaliação, monitorização e feedback.</li></ul>	



## ÁREA DE QUALIDADE 16: DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS E PRÁTICAS PEDAGÓGICAS

<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
<b>Planeamento do sistema digital</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Planos de digitalização:</b> O prestador de serviços de EFP+ define um plano sobre a forma como a estrutura geral da organização, incluindo os processos e práticas pedagógicas beneficiam da digitalização, e, sobre os casos extremos que podem dificultar a possibilidade de trabalhar presencialmente.</li><li>• <b>Recursos digitais:</b> Os dispositivos, o software, os procedimentos e as licenças de utilização de software estão disponíveis e acessíveis aos profissionais de EFP+ no local de trabalho e a distância.</li><li>• <b>Cobertura:</b> O sistema digital do prestador de serviços de EFP+ abrange todos os processos e operações do prestador de serviços de EFP+. A gestão/direção do prestador de serviços de EFP+ promove o processo de transformação digital de forma transversal a todas as áreas e processos da organização.</li><li>• <b>Análise de lacunas nas competências digitais:</b> O prestador de serviços de EFP+ avalia e identifica sistematicamente as necessidades e os requisitos em matéria de novos conhecimentos e competências digitais necessários para apoiar a sua estratégia e objetivos de transformação digital.</li><li>• <b>Inovação digital nos processos de ensino-aprendizagem:</b> O prestador de serviços de EFP+ promove uma cultura de base tecnológica e digital com o objetivo de inovar e modernizar as suas práticas pedagógicas habituais.</li><li>• <b>Ferramentas pedagógicas de base digital:</b> O prestador de serviços de EFP+ promove a experimentação de ferramentas e dispositivos digitais inovadores (incluindo Inteligência Artificial, Realidade Aumentada...) com o objetivo de aumentar e melhorar as competências digitais dos aprendentes/participantes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registo de equipamentos, software, licenças</li><li>• Entrevistas</li><li>• Visão, missão, valores e estratégia</li><li>• Políticas nacionais em matéria de promoção digital</li><li>• Planos operacionais e de desenvolvimento</li><li>• Registos de formação interna/folhas de presença</li></ul>
<b>Competências digitais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gestão:</b> A gestão de topo do prestador de serviços de EFP+ tem competências em matéria de digitalização, tanto a nível organizacional como de gestão. Utiliza</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visão, missão, valores e estratégia</li><li>• Documentação do sistema de</li></ul>





Critérios	Exemplos de indicadores (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	Exemplos de fontes de dados/de evidências
	<p>regularmente recursos digitais para uma tomada de decisões com base em dados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cultura Organizacional Digital:</b> O prestador de serviços de EFP+ desenvolve de forma sistemática e contínua uma cultura de base tecnológica e digital para promover e implementar, no trabalho e práticas quotidianas da organização, eficiência, fiabilidade e uma abordagem baseada em evidências. A gestão/direção assegura que os profissionais de EFP+, os aprendentes/participantes e as principais partes interessadas estão conscientes e conhecem a relevância e o impacto do digital, tanto a nível organizacional como da oferta de serviços de EFP+.</li><li>• <b>RH e funções-chave na organização:</b> Os profissionais com funções chave ao nível dos processos estratégicos possuem um conjunto de competências adequado para beneficiarem plenamente da digitalização.</li></ul>	<p>gestão da qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Feedback</li><li>• Entrevistas</li><li>• Registo de formação interna/folhas de presença</li></ul>
<b>Implementação do sistema digital</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Garantia da qualidade do sistema digital:</b> A arquitetura digital do prestador de serviços de EFP+ é relevante, oportuna, precisa e fiável, de acordo com a dimensão, a oferta e o número de aprendentes/participantes da organização.</li><li>• <b>Utilização e análise do sistema digital:</b> O prestador de serviços de EFP+ utiliza e analisa o sistema digital para a tomada de decisões, para a gestão diária, mas também para a gestão previsional da sua atividade. A gestão de topo motiva os profissionais a utilizar o sistema digital de forma adequada e de acordo com tarefas e projetos específicos.</li><li>• <b>Utilização de conhecimento-chave de fontes externas:</b> O prestador de serviços de EFP+ define que tipo de fontes externas de dados estão disponíveis e são úteis para utilização.</li><li>• <b>Acessibilidade e partilha do sistema digital:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura a acessibilidade do sistema e dos dispositivos digitais aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas. O</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descrição dos processos de gestão do conhecimento organizacional</li><li>• Planos de desenvolvimento e operacionais</li><li>• Bases de dados de conhecimento</li><li>• Planos e materiais de formação interna</li><li>• Planos individuais de desenvolvimento dos profissionais de EFP+</li><li>• Análise de risco</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback</li><li>• Estatísticas</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>prestador de serviços de EFP+ define mecanismos, procedimentos, dispositivos e ferramentas para que os profissionais utilizem da melhor forma os meios digitais e inclusivos (por exemplo, unidades /pastas informáticas partilhadas, resultados de inquéritos online, formação interna/apresentações).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Implementação da política de privacidade e proteção de dados no sistema digital:</b> O prestador de serviços de EFP+ assegura que os profissionais cumprem o RGPD e os regulamentos nacionais e do prestador de serviços de EFP+ em matéria de política de privacidade e proteção de dados no que respeita à utilização do sistema digital.</li><li>• <b>Riscos:</b> O prestador de serviços de EFP+ avalia sistematicamente os riscos de gestão do sistema digital e previne-os.</li><li>• <b>Formação dos profissionais de EFP+:</b> O prestador de serviços de EFP+ organiza formação sobre transformação digital, de acordo com um planeamento antecipado de necessidades de competências e da antecipação de tendências globais em termos de tecnologia e de digitalização. O prestador de serviços de EFP+ define um orçamento para financiar o desenvolvimento profissional dos seus profissionais.</li></ul>	
<b>Monitorização do sistema digital</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Monitorização:</b> O prestador de serviços de EFP+ monitoriza e avalia de forma sistemática e regular o funcionamento do sistema digital e os seus processos de gestão.</li><li>• <b>Recolha de feedback e outras informações qualitativas:</b> O prestador de serviços de EFP+ recolhe sistematicamente feedback relevante e outras informações qualitativas relativas ao seu sistema digital, utilizando métodos de base tecnológica adequados, garantindo o cumprimento da legislação nacional e internacional em matéria de privacidade e proteção de dados.</li><li>• <b>Análise:</b> Todos os dados, feedback e</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de feedback e de monitorização</li><li>• Plano de avaliação</li><li>• Procedimentos, resultados e relatórios de autoavaliação</li><li>• Relatórios sobre a utilização e a usabilidade dos sistemas de informação</li><li>• Relatórios sobre a</li></ul>



<b>Critérios</b>	<b>Exemplos de indicadores</b> (não são obrigatórios; os indicadores propostos podem ser alterados e/ou outros propostos.)	<b>Exemplos de fontes de dados/de evidências</b>
	<p>informações sobre o funcionamento do sistema digital são analisados e debatidos entre os profissionais dos prestadores de EFP+ e outras partes interessadas (por exemplo, financiadores).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Comunicação de resultados:</b> O prestador de serviços de EFP+ comunica os resultados do funcionamento e do impacto do sistema digital, também em termos de qualidade, aos profissionais de EFP+ e a outras partes interessadas relevantes (por exemplo, financiadores).</li></ul>	<p>proteção de dados</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevistas</li><li>• Focus groups</li><li>• Feedback e questionários</li><li>• Indicadores de sucesso</li></ul>
<b>Melhoria do sistema digital</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um mecanismo para estabelecer um plano de ação para a melhoria. Os profissionais de EFP+ e as partes interessadas relevantes têm a possibilidade de apresentar sugestões de melhorias.</li><li>• <b>Acompanhamento do plano de melhoria:</b> O prestador de serviços de EFP+ dispõe de um sistema de acompanhamento para assegurar que as melhorias e as alterações são efetuadas sistematicamente de acordo com o plano de melhoria estabelecido.</li><li>• <b>Comunicação aos profissionais e às principais partes interessadas:</b> Os planos de melhoria e desenvolvimento são transparentes e compreensíveis, são comunicados aos profissionais de EFP+ e às principais partes interessadas.</li><li>• <b>Melhoria do sistema digital:</b> O prestador de serviços de EFP+ melhora continuamente todas as áreas do sistema digital com base na avaliação, monitorização e resultados do feedback.</li><li>• <b>Resposta imediata:</b> O prestador de serviços de EFP+ tem procedimentos para reagir imediatamente a feedback obtido em relação ao seu sistema digital, se necessário.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planos de melhoria e procedimentos de acompanhamento</li><li>• Entrevistas</li><li>• Feedback e relatórios</li></ul>



## Fontes

### **Áreas de Qualidade para a Revisão por Pares Europeia para uma Educação e Formação Profissional+ Digital e Verde**

ARQA-VET Ponto de Referência Austríaco para a Garantia da Qualidade no EFP, Agência para o Ensino e Formação Profissional e Educação de Adultos (ASOO), Agência Estónia da Qualidade para o Ensino Superior e Profissional (EKKA), Agência Nacional Finlandesa para a Educação (EDUFI), Instituto da República da Eslovénia para o Ensino e Formação Profissional (CPI)

ISBN 978-952-13-6740-3 (pb)

ISBN 978-952-13-6741-0 (pdf)

ISBN 978-952-13-6742-7 (Publicação digital)

[www.oph.fi](http://www.oph.fi)

