



Desenvolvimento de Políticas de Orientação ao Longo da Vida: Um Kit de Recursos Europeu



**Desenvolvimento de Políticas de Orientação
ao Longo da Vida:
Um Kit de Recursos Europeu**



Este é um relatório independente elaborado pela Rede Europeia para as Políticas de Orientação ao Longo da Vida (ELGPN), uma Rede de Estados-Membros que beneficia do apoio financeiro da UE através do Programa Aprendizagem ao Longo da Vida. Os pontos de vista expressos são os da ELGPN e não refletem necessariamente a posição oficial da Comissão Europeia ou de qualquer outra pessoa em nome da Comissão.

© The European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN)

Coordenador 2011–12:
Universidade de Jyväskylä, Finlândia
Instituto Finlandês para a Investigação em Educação
<http://elgpn.eu>
elgpn@jyu.fi

Editores: Dr. Raimo Vuorinen/ Instituto Finlandês para a Investigação em Educação &
Professor Anthony G. Watts/ Instituto Nacional para a Educação de Carreira e Aconselhamento, Reino Unido

Capa e design gráfico: Martti Minkkinen / Instituto Finlandês para a Investigação em Educação
Maqueta: Kaija Mannström / Instituto Finlandês para a Investigação em Educação

ISBN 978-972-742-368-2

Lisboa 2013

Índice

Prefácio	7
1 Introdução.....	9
1.1 Introdução	9
1.2 Contexto de políticas.....	9
1.3 Origens do Kit de Recursos.....	10
1.4 Estrutura do Kit de Recursos.....	11
1.5 Utilização do Kit de Recursos.....	12
2 Objetivos e Princípios	13
2.1 Introdução	13
2.2 O que significa orientação ao longo da vida?.....	13
2.3 Objetivos da orientação ao longo da vida.....	14
2.4 Princípios dos serviços de orientação ao longo da vida.....	14
3 Principais características de um Sistema de Orientação ao Longo da Vida.....	17
3.1 Introdução	17
3.2 Características gerais do sistema.....	17
3.3 Características das competências de gestão de carreira	18
3.4 Características do acesso.....	18
3.5 Características da qualidade e evidências empíricas.....	18
3.6 Características da coordenação e da cooperação.....	19
3.7 Estudos de caso	19
4 Competências de Gestão de Carreira.....	21
4.1 Introdução	21
4.2 Questões relativas a políticas.....	21

4.3	Questões a que as políticas têm de dar resposta	23
4.4	Medidas de política	23
4.5	Implicações para políticas sectoriais.....	25
4.5.1	Ensino básico e secundário.....	25
4.5.2	Ensino profissional.....	27
4.5.3	Ensino superior.....	28
4.5.4	Formação de adultos.....	30
4.5.5	Emprego	31
4.5.6	Inclusão social.....	32
5	Acesso	35
5.1	Introdução	35
5.2	Questões relativas a políticas.....	35
5.3	Questões a que as políticas têm de dar resposta.....	36
5.4	Medidas de política	36
5.5	Implicações para as políticas sectoriais.....	38
5.5.1	Ensino básico e secundário.....	38
5.5.2	Ensino profissional	41
5.5.3	Ensino superior.....	41
5.5.4	Formação de adultos.....	43
5.5.5	Emprego	45
5.5.6	Inclusão social.....	46
6	Garantia da Qualidade e Evidências empíricas.....	49
6.1	Introdução	49
6.2	Questões relativas a políticas.....	49
6.3	Questões a que as políticas têm de dar resposta	51
6.4	Medidas de política	51
6.5	Implicações para as políticas sectoriais.....	53
6.5.1	Ensino básico e secundário.....	53
6.5.2	Ensino profissional	56
6.5.3	Ensino superior.....	59
6.5.4	Formação de adultos.....	61
6.5.5	Emprego	62
6.5.6	Inclusão social.....	63
6.5.7	Entre sectores	65
7	Mecanismos de Coordenação e de Cooperação	67
7.1	Introdução	67
7.2	Questões relativas a políticas.....	67
7.3	Questões a que as políticas têm de dar resposta	68
7.4	Medidas de política	71
7.5	Implicações para as políticas sectoriais.....	74
7.5.1	Ensino básico e secundário.....	75
7.5.2	Ensino profissional	76
7.5.3	Ensino superior.....	76
7.5.4	Formação de adultos.....	76
7.5.5	Emprego	77

7.5.6	Inserção social.....	77
7.5.7	Entre sectores	77
Liitteet.....		83
	Anexo A: A Rede Europeia para as Políticas de Orientação ao Longo da Vida	83
	Anexo B: Outros Instrumentos e Redes relevantes da UE	85
	Anexo C: Diretrizes para o Desenvolvimento de Competências de Gestão de Carreira	87
	Anexo D: Quadro de Garantia da Qualidade e Base de Evidências (QGQ)	98

Prefácio

Rápidas mudanças económicas e tecnológicas estão a obrigar os indivíduos a várias transições entre empregos durante a sua vida profissional. O modelo de “um emprego para a vida” está a ser substituído por carreiras com várias experiências de trabalho e períodos de aprendizagem ou de responsabilidades familiares. A orientação ao longo da vida, ao apoiar os indivíduos na gestão das suas carreiras, é cada vez mais importante em qualquer idade e em qualquer momento das suas vidas: quando as competências de gestão de carreira são desenvolvidas nas escolas, ao escolher um percurso educativo (por exemplo, ensino profissional, ensino superior, formação contínua), ao procurar emprego ou encontrar um outro, na gestão do equilíbrio entre vida profissional, e ao lutar, por exemplo, pela inclusão social em caso de abandono do ensino ou após um longo período de desemprego ou inatividade.

A orientação é uma componente fundamental dos sistemas modernos de educação e de formação, para (re)orientar tanto gerações mais jovens como indivíduos com mais idade, na aquisição das competências do século XXI. No atual contexto de desemprego elevado, a orientação pode ajudar a uma maior sensibilização das pessoas, independentemente da sua

idade ou nível de qualificação, para as oportunidades de aprendizagem que levam ao desenvolvimento de novas competências muito necessárias no mercado de trabalho, ou que promovem o autoemprego e o empreendedorismo. Como tal, a orientação contribui para os objetivos da Estratégia Europa 2020 em matéria de redução do abandono escolar precoce, aumento da participação no ensino superior, aumento do índice de emprego e combate à exclusão social. Conforme expresso na Resolução do Conselho de 2008 sobre uma melhor integração da orientação ao longo da vida em estratégias de aprendizagem ao longo da vida, a orientação representa uma dimensão fundamental da aprendizagem ao longo da vida e durante a vida inteira. A orientação no sistema de ensino ou de formação ajuda os alunos não só a fazerem as suas opções de aprendizagem para futuros empregos, mas contribui também para impedir que os estudantes abandonem prematuramente o ensino e para estimulá-los a alcançarem níveis mais elevados de educação e formação.

Decorridos os primeiros cinco anos de existência e através de processos de trabalho intensivo entre os membros da rede, a Rede Europeia para as Políticas de Orientação ao Longo da Vida (ELGPN) apre-

senta este Kit de Recursos Europeu com diretrizes para os Estados-Membros avaliarem e analisarem as suas políticas e práticas de orientação ao longo da vida nos planos nacional, regional e local, dentro e entre sectores, e para planearem o desenvolvimento futuro. Este Kit de Recursos, ilustrado por inúmeros exemplos de práticas inovadoras e bem-sucedidas, abrange aspetos transversais relacionados com as competências de gestão de carreira, o acesso a serviços de orientação, a garantia da qualidade e a coordenação entre os diferentes atores e intervenientes na orientação. Inclui ainda uma dimensão sectorial, com análise específica relacionada com o ensino básico e secundário, o ensino profissional, formação de adultos, ensino superior, emprego e inclusão social.

A Comissão congratula-se com o presente Kit de Recursos e está convicta do seu valor no apoio que dá aos Estados-Membros em tornar a orientação ao longo da vida uma realidade. Sempre valorizámos o trabalho da Rede e regozijamo-nos por ver a manifestação bem-sucedida dos esforços da ELGPN numa ferramenta tão útil. O desafio consiste agora em manter o Kit de Recursos uma ferramenta atualizada bem como na sua implementação efetiva a nível nacional, regional e local. Desejo à ELGPN o maior êxito para o seu futuro.

Jan Trzuszczynski
Diretor Geral de Educação e Cultura
Comissão Europeia



Introdução

1.1 Introdução

O presente Kit de Recursos foi concebido para apoiar os decisores políticos e outros parceiros a analisarem a disponibilização de serviços de orientação ao longo da vida existentes nos seus países ou regiões, e a identificarem problemas que requerem atenção e lacunas a ser colmatadas, com recurso a práticas de outros países europeus. A orientação ao longo da vida abrange todas as atividades destinadas a ajudar as pessoas, em qualquer momento das suas vidas, a fazerem opções em termos de ensino, formação e trabalho e a gerirem as suas carreiras.

1.2 Contexto de políticas

A orientação ao longo da vida tem vindo a receber cada vez mais atenção, não só a nível europeu mas também nacional. É reconhecida como uma dimensão fundamental da aprendizagem ao longo da vida, promovendo tanto objetivos sociais como económicos: em especial, a melhoria da eficiência e eficácia da educação, formação e do mercado de trabalho, através do contributo dado à redução do abandono escolar, evitando desfasamentos de competências e promovendo a produtividade; bem como ainda dando resposta à equidade e à inclusão social.

Duas resoluções do Conselho da Educação (em 2004¹ e 2008²) realçaram a necessidade de serviços de orientação fortes durante toda a vida, para dotar os cidadãos com as competências para gerirem o seu percurso de aprendizagem e profissional, e as transições entre e no âmbito da educação/formação e do trabalho. As Resoluções chamaram a atenção para quatro áreas prioritárias: o desenvolvimento de competências de gestão de carreira, o acesso aos serviços; a garantia da qualidade com base em evidências empíricas para o desenvolvimento de políticas e sistemas, e a coordenação de serviços. Os Estados-Membros foram convidados a tomar medidas para modernizar e fortalecer as suas políticas e sistemas de orientação.

A consciência da necessidade de orientação ao longo da vida é evidenciada, de forma explícita ou implícita, em muitos documentos recentes de políticas da UE nos sectores da educação e do emprego. Está também estreitamente ligada à Estratégia Europa 2020, que estabelece diretrizes estratégicas em termos de políticas para revitalizar um crescimento económico que seja inteligente, sustentável e inclusivo.

¹ Conselho da União Europeia (2004). *Strengthening Policies, Systems and Practices on Guidance throughout Life*. 9286/04. EDUC 109 SOC 234.

² Conselho da União Europeia (2008). *Better Integrating Lifelong Guidance into Lifelong Learning Strategies*. 15030/08. EDUC 257 SOC 653.

Neste contexto alargado, a orientação ao longo da vida poderá ajudar os decisores europeus a darem resposta a uma série de objetivos comuns:

- **Investimento eficaz na educação e formação:** aumentar os índices de participação e conclusão dos estudos e da formação, através de uma melhor compreensão e correspondência entre os interesses e aptidões dos cidadãos e as oportunidades de educação e formação.
- **Eficácia do mercado de trabalho:** melhorar o desempenho profissional, a motivação e os índices de permanência no emprego, reduzir o tempo de procura de emprego e o tempo de desemprego, por meio de uma melhor compreensão e aproximação das competências e interesses dos indivíduos às oportunidades de trabalho e de desenvolvimento de carreira, através de uma sensibilização para as oportunidades atuais e futuras de emprego e aprendizagem, e da mobilidade geográfica e profissional.
- **Aprendizagem ao longo da vida:** facilitar o desenvolvimento individual e a empregabilidade de todos os cidadãos, de todas as idades, através da frequência contínua de ações de formação, ajudando-os a traçar o seu caminho em percursos de aprendizagem cada vez mais diversificados mas interligados, a identificar as suas competências transferíveis e a validar a aprendizagem não formal e informal dos mesmos.
- **Inclusão social:** contribuir para a inserção e reinserção educativa, social e económica de todos os cidadãos e grupos, incluindo os que abandonam cedo o ensino e cidadãos de países terceiros, especialmente daqueles que revelam dificuldades em aceder e compreender a informação relativa à aprendizagem e ao trabalho, com o objetivo de promover a sua inclusão social, a sua cidadania ativa e de reduzir o desemprego de longa duração e os ciclos de pobreza.
- **Equidade social:** ajudar os cidadãos a ultrapassar os obstáculos à aprendizagem e ao trabalho, relacionados com o género, a origem étnica, a

idade, a deficiência, a classe social e as questões institucionais.

- **Desenvolvimento económico:** promover o aumento das taxas de emprego e melhorar as qualificações da população ativa com vista à construção de uma economia e sociedade baseadas no conhecimento.

1.3 Origens do Kit de Recursos

Este Kit de Recursos baseia-se e complementa um manual publicado conjuntamente em 2004 pela OCDE e pela Comissão Europeia.³ O manual de 2004 inspirou-se em opiniões políticas de um grande número de países da OCDE e europeus.⁴ Incluiu uma série de Instrumentos de Referência Comuns (IRC) desenvolvidos pelo Grupo de Peritos em Orientação ao Longo da Vida da Comissão Europeia. Estes IRC foram concebidos para serem usados com vista ao desenvolvimento de políticas e sistemas ao nível nacional e regional, bem como em atividades de aprendizagem entre pares a nível europeu. Os seus elementos fundamentais foram reforçados através da Resolução do Conselho sobre orientação ao longo da vida (2004), que convidou os Estados-Membros da UE a analisar os seus sistemas nacionais de orientação, à luz das conclusões de análises de políticas de orientação da Comissão, da OCDE e do Banco Mundial. O Cedefop produziu posteriormente uma publicação⁵ para apoiar o uso dessas ferramentas durante visitas de estudo e atividades de aprendizagem entre pares em diferentes programas da UE entre os Estados-Membros.

O presente Kit de Recursos incorpora alguns ele-

³ Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico & Comissão Europeia (2004). *Career Guidance: a Handbook for Policy Makers*. Paris: OCDE.

⁴ Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (2004). *Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap*. Paris: OCDE. Sultana, R.G. (2004). *Guidance Policies in the Knowledge Society*. Cedefop Panorama Series 85. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia.

⁵ Cedefop (2005). *Improving Lifelong Guidance Policies and Systems: Using Common European Reference Tools*. Thessaloniki: Cedefop.

mentos do trabalho anterior (especialmente a Secção 2), mas faz a sua atualização e aprofundamento. Foi desenvolvido através de um processo forte de colaboração entre os membros da Rede Europeia para as Políticas de Orientação ao Longo da Vida (ver anexo A).

1.4 Estrutura do Kit de Recursos

A Secção 2 do Kit de Recursos identifica os objetivos e princípios comuns para a disponibilização de intervenções de orientação ao longo da vida (retirado do ICR no manual de 2004); a Secção 3 descreve as principais características de um sistema de orientação ao longo da vida (adaptado a partir da versão de 2004, com algumas alterações).

As secções 4-7 baseiam-se nos quatro temas-chave identificados nas Resoluções da UE de 2004 e 2008:

- Competências de gestão carreira.
- Acesso, incluindo a acreditação da aprendizagem prévia de tipo experimental (APEL).
- Mecanismos de coordenação e cooperação no

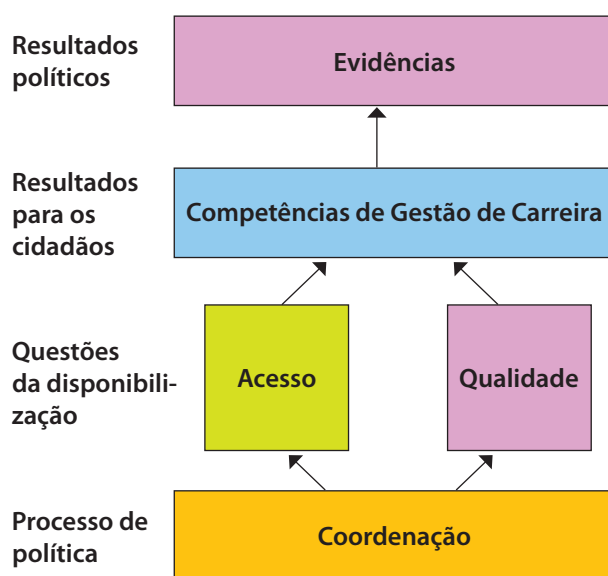


Figura 1.1.: Modelo indicando a relação entre os quatro temas-chave

desenvolvimento de políticas e sistemas de orientação.

- Garantia da qualidade com base em evidências empíricas para o desenvolvimento de políticas e sistemas.

A relação entre estes quatro temas é esquematizada na Figura 1.1. Resumindo, o terceiro (mecanismos de coordenação e cooperação) aborda o processo da política, o segundo (acesso) e a primeira parte do quarto (qualidade) analisam duas questões-chave de políticas intersectoriais; a primeira (competências de gestão de carreira) aborda os resultados traçados para os cidadãos, e a outra parte do quarto (base de evidências empíricas) aborda os resultados traçados para as políticas.

No contexto dos objetivos da Estratégia Europa 2020, de crescimento *inteligente* (desenvolvimento de uma economia baseada no conhecimento e na inovação), crescimento *sustentável* (promoção de uma economia mais eficiente em termos de recursos, mais ecológica e mais competitiva) e um crescimento *inclusivo* (fomento de uma economia de elevado emprego, proporcionando coesão económica, social e territorial), o Kit de Recursos procura abordar as respetivas áreas de políticas aos níveis da UE e dos Estados-Membros. Apesar de manter uma visão transversal do desenvolvimento de uma política de orientação ao longo da vida, foi concebido para apoiar interfaces fortes com a evolução das políticas sectoriais em seis áreas principais:

- Ensino básico e secundário.
- Ensino profissional (EP).
- Ensino superior.
- Formação de adultos.
- Emprego.
- Inclusão social.

A Figura 1.2 apresenta as pontes entre os principais temas e as áreas de políticas sectoriais.

Deste modo, as Secções 4-7 estão estruturadas de uma forma padrão:

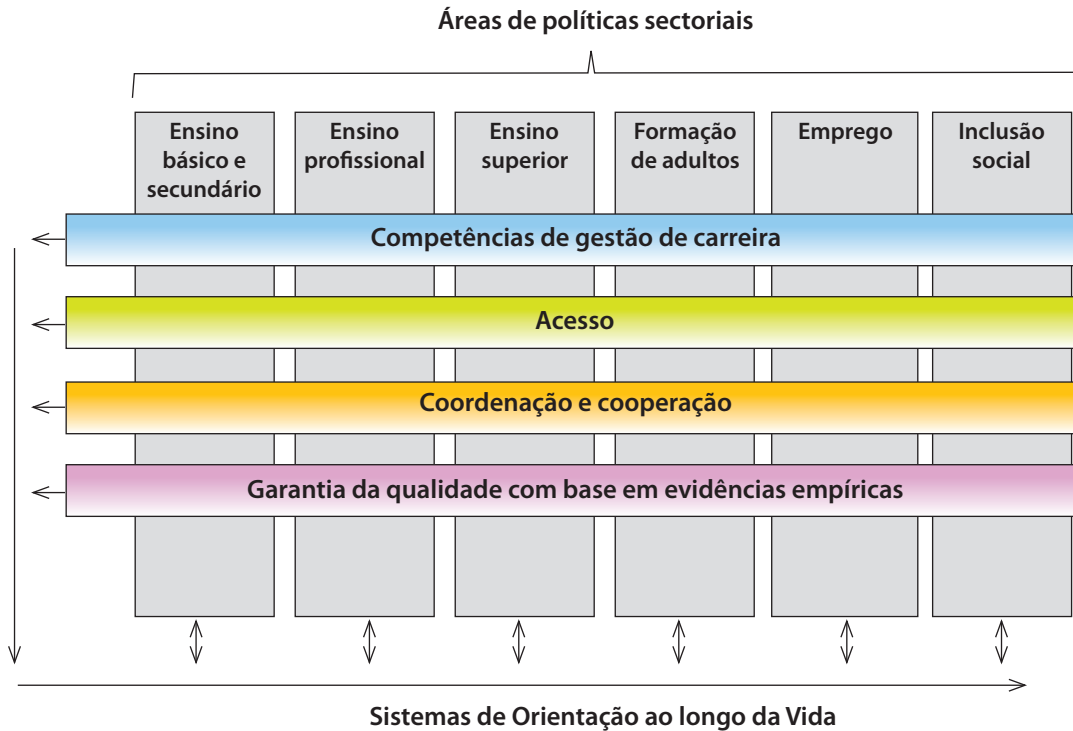


Figura 1.2: Pontes entre os principais temas e as áreas de políticas sectoriais

É importante notar que, mesmo que os serviços de orientação estejam localizados *dentro* de sectores (como acontece frequentemente), têm por preocupação apoiar os indivíduos a transitarem *entre todos* os sectores.

- Questões relativas a políticas (transversal).
- Questões a que as políticas têm de dar resposta (transversal).
- Medidas em termos de políticas (transversal).
- Medidas de política (transversal).
- Implicações para as políticas sectoriais.

1.5 Utilização do Kit de Recursos

O Kit de Recursos aplica-se nas seguintes situações:

- Por fóruns de orientação nacionais, regionais ou locais (ou outros mecanismos de coordenação), com vista à análise de toda a gama de intervenções de orientação ao longo da vida no seu país/região/ área.
- Por decisores políticos e/ou parceiros de determinados sectores, para analisarem as suas políticas, serviços ou programas de orientação num contexto de orientação ao longo da vida.
- Por decisores políticos e/ou intervenientes interessados em analisar a evolução das políticas em causa noutros países.
- No âmbito dos programas de formação para técnicos de orientação, para enriquecerem a sua compreensão do contexto político do seu trabalho.



Objetivos e Princípios

2.1 Introdução

O texto que se segue constitui um conjunto de objetivos e princípios comuns de orientação ao longo da vida, inicialmente acordados ao abrigo do programa de trabalho “Educação e Formação 2010” da União Europeia. O desenvolvimento, ao nível europeu, de objetivos e princípios comuns de orientação ao longo da vida para apoiar o desenvolvimento de políticas e sistemas nacionais foi recomendado na Resolução do Conselho “Educação, Juventude”, de maio de 2004, relativa ao reforço das políticas, sistemas e práticas no domínio da orientação ao longo da vida na Europa. A resolução estabelece como prioridade a centralidade dos beneficiários na prestação desses serviços, bem como a necessidade de (i) reformular a disponibilização de intervenções de orientação, no sentido de desenvolver as competências dos cidadãos relativamente à gestão das suas carreiras, (ii) alargar o acesso a estes serviços e (iii) melhorar a qualidade dos serviços. Os princípios de disponibilização de intervenções de orientação a seguir enunciados encontram-se agrupados de acordo com estas prioridades.

2.2. O que significa orientação ao longo da vida?

A orientação inclui um conjunto de atividades⁶ que permitem aos cidadãos de todas as idades e em qualquer momento da vida: identificar as suas capacidades, competências e interesses, tomar decisões significativas em matéria de educação, formação e trabalho, e gerir o seu percurso individual no ensino, trabalho e outras situações em que estas capacidades e competências são adquiridas e/ou utilizadas. A orientação ao longo da vida abrange uma grande diversidade de áreas: educação, formação, emprego, sector privado e comunitário.

⁶ Exemplos dessas atividades poderão ser a informação e o aconselhamento, consultoria, avaliação de competências, mentoria, apoio e ensino de tomada de decisão em matéria de carreira e competências de gestão da mesma. Uma série de termos são usados em vários países para descrever estas atividades, nomeadamente, orientação educacional, profissional ou de carreira, orientação e aconselhamento, orientação profissional e aconselhamento. Para evitar ambiguidades, usamos o termo “orientação” no texto para identificar qualquer uma ou todas estas formas de prestação. O termo “orientação ao longo da vida”, a par do termo “aprendizagem ao longo da vida”, apontam para a aspiração de tornar a referida orientação disponível ao longo de toda a vida.

2.3 Objetivos da orientação ao longo da vida

A orientação tem por objetivo:

- Contribuir para que cada **cidadão** desenvolva uma gestão autónoma e planeie o respetivo percurso educativo e profissional de acordo com os seus objetivos de vida, aproximando as suas competências e interesses das oportunidades de educação, formação e emprego e das oportunidades de trabalho independente, contribuindo, assim, para a sua realização pessoal.
- Ajudar os estabelecimentos de ensino e formação profissional a motivar os seus alunos, estudantes e formandos, de forma a responsabilizá-los pela sua própria aprendizagem e pela fixação dos seus próprios objetivos.
- Ajudar as **empresas** e as **organizações** a recrutar trabalhadores motivados, aptos para o desempenho das tarefas necessárias e com boa capacidade de adaptação, capazes de aceder e tirar proveito das oportunidades de aprendizagem que surjam tanto no interior, como no exterior do seu local de trabalho.
- Proporcionar aos **decisores políticos** os meios de que necessitam para alcançar vários objetivos de interesse público.
- Apoiar as **economias** à escala local, regional, nacional e comunitária, através da formação da população ativa e da sua adaptação à evolução das exigências económicas e do contexto social.
- Apoiar a criação de **sociedades** em que os cidadãos tenham uma participação ativa no desenvolvimento social, democrático e sustentável.

2.4. Princípios dos serviços de orientação ao longo da vida

Os serviços de orientação têm por base os seguintes princípios:

Centralidade dos cidadãos

- **Independência:** a orientação respeita a liberdade do cidadão/beneficiário no que diz respeito à escolha da carreira e ao seu desenvolvimento pessoal.
- **Imparcialidade:** a orientação tem em conta apenas os interesses do cidadão, não sendo influenciada pelos interesses do serviço que disponibiliza as intervenções, de organismos ou financiadores. Além disso, não exerce qualquer discriminação com base no género, na idade, na origem étnica, na classe social, nas qualificações, na aptidão, etc..
- **Confidencialidade:** os cidadãos têm direito à confidencialidade dos dados pessoais que fornecem durante o processo de orientação.
- **Igualdade de oportunidades:** a orientação promove a igualdade de oportunidades na educação e no trabalho para todos os cidadãos.
- **Abordagem global:** o contexto pessoal, social, cultural e económico das decisões tomadas pelos cidadãos é tido em conta durante o processo de orientação.

Capacitação dos cidadãos

- **Participação ativa:** a orientação é uma atividade de colaboração entre o cidadão, o técnico e outros intervenientes importantes (por exemplo, entidades formadoras, empresas, familiares, comunidade) e apoia-se na participação ativa do cidadão.
- **Autonomia:** a orientação capacita os cidadãos para planear e gerir os seus percursos de aprendizagem e de trabalho e as respetivas transições.

Melhorar o acesso

- **Transparência:** a natureza do (s) serviço(s) de orientação prestado(s) é imediatamente perceptível ao cidadão.
- **Simpatia e empatia:** os técnicos de orientação

proporcionam uma atmosfera acolhedora ao cidadão.

- **Continuidade:** os serviços de orientação apoiam o cidadão em todas as suas transições de carácter educativo, profissional, social e pessoal.
- **Disponibilidade:** todos os cidadãos têm direito a que lhes sejam disponibilizados serviços de orientação em qualquer altura das suas vidas;
- **Acessibilidade:** a orientação deve ser de fácil acesso, flexível e próxima do cidadão. Pode ser disponibilizada na presença do cidadão, por telefone, *e-mail* ou através de outras formas de divulgação e está disponível em locais e momentos que satisfazem as necessidades dos cidadãos;
- **Resposta ativa:** a orientação é disponibilizada através de uma vasta gama de métodos para responder às várias necessidades dos cidadãos.

Assegurar a qualidade

- **Adequação dos métodos de orientação:** os métodos utilizados assentam numa base teórica e/ou científica/empírica relevante para os objetivos a que se destinam.
- **Melhoria contínua:** os serviços de orientação têm por base uma preocupação de melhoria contínua, apelando ao *feedback* regular dos cidadãos, e proporcionam oportunidades de formação contínua aos seus técnicos.
- **Direito de reparação:** o cidadão pode apresentar reclamações através de um procedimento formal, se considerar que os serviços de orientação que lhe foram prestados foram insatisfatórios.
- **Pessoal competente:** os técnicos de orientação possuem competências reconhecidas ao nível nacional, estando habilitados a identificar e responder às necessidades do cidadão e, sempre que necessário, a encaminhá-lo para outros serviços/prestações que sejam mais adequados ao seu caso.



Principais características de um Sistema de Orientação ao Longo da Vida

3.1 Introdução

A presente Secção descreve as principais características de um sistema de orientação ao longo da vida. Destina-se a ser utilizada por decisores políticos e outros intervenientes como lista de verificação na auto análise e análise de pares, aos níveis nacional, regional e local. Representa um modelo ideal de serviço de orientação ao longo da vida e, por conseguinte, serve de base à avaliação dos sistemas existentes. A lista deve ser utilizada em conjunto com os objetivos e princípios comuns de orientação ao longo da vida definidos na Secção 2.

3.2 Características gerais do sistema

- A educação e formação ao longo da vida e o desenvolvimento da empregabilidade constituem os princípios orientadores e os quadros de definição de políticas, sistemas e práticas de orientação ao longo da vida.
- A orientação ao longo da vida constitui uma parte integrante dos programas e políticas de educação, formação, emprego e inclusão social, incluindo questões como a igualdade de género, o desenvolvimento dos recursos humanos, o desenvolvimento regional e rural e a melhoria das condições de vida e de trabalho.
- O sistema de orientação ao longo da vida prevê a disponibilização de intervenções de orientação nas escolas do ensino básico e secundário, faculdades, universidades, entidades de formação, serviços de emprego, locais de trabalho e outros contextos como o comunitário.
- É disponibilizada no sector público, no sector privado e no sector do voluntariado e da comunidade.
- Uma vez que a garantia de acesso à orientação de qualidade se trata de um bem público e de um bem privado, é reconhecido o papel importante desempenhado pelo governo não apenas enquanto prestador, mas também no incentivo a um mercado mais amplo da orientação e assegurando a garantia da sua qualidade.
- As políticas relativas à orientação ao longo da vida são desenvolvidas de forma coordenada a nível nacional, regional, local, e a nível institucional, associadas a estruturas de financiamento e poderes jurisdicionais em toda uma série de diferentes sectores e estruturas nos quais se situam.

3.3 Características das competências de gestão de carreira

- É dada aos cidadãos a oportunidade de aprender a fazer escolhas informadas em matéria de educação e trabalho, bem como a gerir a sua evolução na aprendizagem e no trabalho.
- São disponibilizados a todos os jovens programas para o desenvolvimento de competências de gestão de carreira, como parte da escolaridade obrigatória.
- O desenvolvimento contínuo das competências de gestão de carreira constitui o enfoque de toda a prestação de orientação posterior.

3.4 Características do acesso

- Os cidadãos têm acesso a intervenções de orientação ao longo das suas vidas e, em particular, em pontos-chave de transição.
- Isso inclui acesso a informação abrangente e integrada sobre educação, emprego e mercado de trabalho.
- Por vezes, esse tipo de orientação é prestado em locais e de formas que respondam às suas necessidades individuais distintas, e inclui o acesso à prestação de serviços que é independente dos interesses das instituições particulares ou empresas.
- É dada especial atenção à garantia do acesso a intervenções de orientação a grupos em risco de exclusão social, tais como: os que não terminam a escolaridade obrigatória ou abandonam a escola sem qualificações, elementos de grupos de minorias linguísticas e outras; pessoas com deficiência, trabalhadores migrantes e as pessoas em situação de desemprego.
- Os sistemas de prestação incluem processos com vista a incentivar uma análise e planeamento regulares, a identificar as competências adquiridas a partir da aprendizagem não formal e informal, bem como examinar e expe-

rienciar opções de trabalho e de aprendizagem antes de as escolher.

- Os sistemas de orientação fazem corresponder os níveis de ajuda pessoal (de breve a extensa) às necessidades e circunstâncias pessoais.
- A tecnologia é integrada de forma eficaz com serviços presenciais, com o objetivo de alargar e melhorar o acesso à orientação.
- O direito dos cidadãos à orientação está claramente definido, sendo transparente para os mesmos.

3.5 Características da qualidade e evidências empíricas

- São estabelecidos padrões profissionais claros para técnicos de orientação que desempenham uma série de funções diferentes em sectores distintos.
- Estas normas estão ligadas a vias de progressão de carreira para técnicos de orientação, entre as quais se incluem a progressão de e para profissões relacionadas.
- As normas para os técnicos são complementadas por padrões de qualidade organizacionais.
- A melhoria contínua na conceção e implementação de serviços de orientação e de ferramentas e produtos de orientação é assegurada através da participação do cidadão/beneficiário, bem como da observância dos direitos dos cidadãos e de procedimentos de garantia da qualidade.
- A elaboração de políticas é suportada por uma base de evidências empíricas que inclui dados recolhidos de forma sistemática, sobre os recursos financeiros e humanos alocados à orientação (incluindo, custo-benefício para os governos e para os indivíduos), sobre a necessidade e procura do cliente, as características dos clientes, a satisfação do cliente, e sobre os resultados e eficácia de custo de diversas formas de serviços (incluindo a prestação *online* e *offline*).

- É desenvolvida investigação para apoiar o desenvolvimento de sistemas e políticas baseadas em evidências empíricas.

3.6 Características da coordenação e da cooperação

- As políticas e os programas de orientação são desenvolvidos de forma coordenada, muito para além dos sectores da educação, formação, emprego e comunitário.
- Os papéis e as responsabilidades de todos os responsáveis pela elaboração de políticas, sistemas e programas de orientação ao longo da vida estão claramente definidos.
- As políticas e os programas de orientação ao longo da vida são formulados e implementados através da participação dos intervenientes em fóruns de orientação ou outros mecanismos de coordenação/cooperação aos níveis nacional, regional e local. Entre os principais intervenientes incluem-se ministérios, parceiros sociais, serviços, estabelecimentos de ensino e formação, técnicos de orientação e beneficiários do serviço (por ex., pais e jovens).
- São estabelecidas redes e parcerias formais de prestadores de serviços de orientação ao nível local.
- Os representantes dos parceiros sociais e outros intervenientes integram os organismos responsáveis pela gestão dos serviços de orientação financiados pelo erário público.

3.7 Estudos de caso

Dois exemplos de esforços sistemáticos para desenvolver um sistema de orientação ao longo da vida, vide Estudos de Caso 3.1 e 3.2. Outros países têm procurado desenvolver um sistema de orientação ao longo da vida mais coerente, através de outros meios como, por exemplo, iniciativas entre sectores sobre qualidade com base em evidências empíricas (vide Estudo de Caso 6.13 na Alemanha na Secção 6.5.7).

Estudo de Caso 3.1: Desenvolvimento do Sistema de orientação ao longo da vida húngaro

Com financiamento da UE, o desenvolvimento sistemático do Sistema de orientação ao longo da vida húngaro começou em 2008, no âmbito do Programa Operacional Renovação Social, liderado pelo Serviço Público de Emprego. A primeira fase terminou em junho de 2011 e incluiu:

- A construção de uma rede de técnicos de orientação ao longo da vida, com um protocolo unificado e uma matriz nacional de competências recém -desenvolvida.
- Construção de uma rede mais ampla de técnicos de orientação ao longo da vida (incluindo professores, assistentes sociais e outros profissionais).
- Criação de um novo portal na internet, incluindo filmes e informação sobre profissões, uma enorme variedade de questionários de autoavaliação (sobre competências, interesses, valores, preferências de trabalho, etc.), uma vasta gama de bases de dados abrangendo todos os sectores educação, formação e emprego, bem como uma comunidade virtual de técnicos de orientação;
- Apoio a 83 pessoas a frequentar a parte inicial do mestrado em orientação, em duas universidades.
- Cursos de curta duração para professores, assistentes sociais e outros, para os formar em competências básicas de orientação, com base num programa de dez módulos desenvolvido para este fim (com 2000 participantes);
- Progressos da parte do Conselho Nacional de Orientação ao longo da vida em relação a: regulamentação jurídica sobre orientação, impacto e eficácia de custo da orientação ao longo da vida, desenvolvimento de indicadores de desempenho para orientação ao longo da vida, e percepções dos beneficiários de serviços de orientação.

Estudo de Caso 3.2: O direito dos cidadãos à orientação ao longo da vida em França

Desde 2009, uma lei francesa estabeleceu para cada cidadão o direito de beneficiar de orientação ao longo da vida, incluindo informação profissional. A referida lei instituiu um delegado interministerial, que reporta ao primeiro-ministro, em matéria de orientação educacional e de carreira. O papel do delegado é coordenar as ações dos serviços de educação, serviços de estudantes, serviços de emprego, e serviços de formação profissional e para jovens, incluindo:

- Definir prioridades em relação às políticas nacionais de informação sobre carreira e orientação educacional e de carreira.
- Definir padrões de qualidade.
- Coordenação de políticas a nível regional.
- São promovidas três políticas principais:
- A atribuição de um selo de qualidade «orientação para todos» (*orientation pour tous*) para organizações ou agências capazes de prestar aconselhamento individual e que concordaram em trabalhar como uma rede coordenada.
- Um serviço *online* gratuito (www.orientation-pour-tous.fr) que inclui 200 mil ficheiros sobre formação, mais de 1000 sobre qualificação e mais de 2000 sobre emprego, e que também lista todos os serviços de orientação aos quais tenha sido atribuído o selo de qualidade.
- Uma linha telefónica nacional (0811-703939) que fornece gratuitamente informações e apoio em matéria de orientação. Quando o operador telefónico não é capaz de responder a uma pergunta, a chamada é transferida para um conselheiro.

Estão disponíveis na base de dados da ELGPN mais pormenores sobre todos os estudos de caso incluídos no presente Kit de Recursos.



Competências de Gestão de Carreira

4.1 Introdução

A presente secção trata as questões relativas a políticas, relacionadas com o desenvolvimento de competências de gestão de carreira (CGC). As Competências de Gestão de Carreira (CGC) referem-se a um conjunto de competências que proporcionam aos indivíduos e aos grupos modos estruturados de recolha, análise, síntese e organização de informação própria, escolar e profissional, bem como competências para a tomada e implementação de decisões e para a gestão de transições. Por conseguinte, são de valor inestimável para o indivíduo em termos de construção e implementação de um projeto de vida em que o trabalho, seja por conta de outrem ou como trabalhador independente, ocupa um lugar central. Uma série de Estados-Membros da UE investiram recursos no desenvolvimento de programas de CGC para estudantes nas escolas e em contextos de ensino superior, bem como para jovens e adultos no contexto dos serviços públicos de emprego. Se o objetivo dos programas de orientação ao longo da vida for ajudar as pessoas a gerirem as suas carreiras, as CGC definem, nesse caso, os resultados traçados por esses programas.

A secção está dividida em quatro subsecções: questões relativas a políticas (Secção 4.2), questões a que

as políticas têm de dar resposta (Secção 4.3); um contínuo possível de progressão de ações de política (Secção 4.4), e as implicações para os seis sectores - ensino básico e secundário (Secção 4.5.1), ensino profissional (Secção 4.5.2), ensino superior (Secção 4.5.3), formação de adultos (Secção 4.5.4), emprego (Secção 4.5.5) e inclusão social (Secção 4.5.6).

4.2 Questões relativas a políticas

- A necessidade de os cidadãos lidarem com diversos desafios ao longo das suas vidas, incluindo mudanças de profissão mais frequentes, exige que as pessoas tenham CGC altamente desenvolvidas, sobretudo em períodos de elevados índices de desemprego e de maior insegurança laboral. No entanto, em muitos países essas competências ou não assumem um lugar de destaque em programas de ensino, ou são disponibilizadas de formas que não garantem o acesso e o domínio de competências para todos. Poucos, se é que alguns, desenvolveram um quadro que articule claramente a lógica subjacente à aprendizagem das CGC e o conteúdo de um programa CGC para diferentes faixas etárias e grupos-alvo.

- No ensino obrigatório, os programas de CGC tendem a ser ministrados como disciplina autónoma e calendarizada, ou como uma série de temas lecionados em várias disciplinas curriculares ou em atividades extracurriculares. Entre os principais desafios, em termos de políticas com relevo para todas as modalidades de prestação, incluem-se: a oferta de formação específica a quem gere os programas de CGC, a adoção de estratégias pedagógicas para facilitar a aprendizagem eficaz e a implementação de estratégias de avaliação que forneçam provas de desempenho. Além disso, quando as CGC são introduzidas em todo o currículo, há que desenvolver políticas com vista a assegurar que os alunos reconhecem o contributo das diferentes disciplinas para as CGC, e para mobilizar essa aprendizagem como resposta aos vários desafios da vida.
- No sector universitário, as exigências centradas nos resultados e o reforço da empregabilidade preconizados pelo Processo de Bolonha, conduziram a uma enorme diversidade de atividades e modelos de CGC ao nível central e ao nível do corpo docente. Consoante o contexto, essas iniciativas têm sido lideradas por professores, por serviços de orientação e/ou pelos próprios alunos. Algumas universidades atribuem créditos académicos aos seus programas de CGC, ao passo que outras encaram esses programas como parte da sua oferta extracurricular. Neste sector, o principal desafio em termos de políticas é ultrapassar a fragmentação e integrar processos existentes, do tipo de baixo para cima e de cima para baixo, numa perspetiva estratégica. Essa estratégia terá de integrar as exigências sobre ensino e aprendizagem centradas no aluno, o apoio ao aluno e o reforço da empregabilidade de uma forma significativa, bem como fazer uso do potencial das CGC para melhorar a qualidade do ensino e da aprendizagem na Área do Ensino Superior Europeu.
- São também necessárias CGC para jovens que frequentam outro tipo de ensino pós-obrigatório e formação, mas poucas instituições oferecem serviços específicos a este respeito, ou fazem-no sem atribuir crédito formal a quem frequenta esses programas. Isso tende a reforçar a ideia de que a CGC são periféricas a essa prestação.
- Os serviços públicos de emprego oferecem muitas vezes programas que ajudam jovens e adultos desempregados a desenvolverem CGC. Aqui, o desafio é ir para além de preocupações de curto prazo com CGC necessárias à obtenção de colocação profissional imediata, para preocupações de mais longo prazo, como planeamento e gestão do desenvolvimento de uma carreira.
- Outros parceiros, que desempenham um papel na promoção de CGC, são os empregadores, sobretudo através do papel que desempenham na formação inicial e contínua, como é o caso quando disponibilizam estágios e ofertas de emprego.
- Diferentes grupos populacionais são confrontados com vários desafios relacionados com as exigências de trabalho/vida. Contudo, em muitos casos, os programas de CGC não são concebidos para responder à diversidade das necessidades dos cidadãos, e podem, portanto, ser apenas residualmente eficazes, na melhor das hipóteses.
- Crianças, jovens e adultos aprendem muitas vezes como gerir as exigências laborais/de vida em contextos não escolares ou formativos. Por conseguinte, é importante desenvolver capacidades entre os parceiros e pessoas que influenciam a aprendizagem das CGC em contextos não formais, incluindo pais, ONG e organizações de voluntariado.

4.3 Questões a que as políticas têm de dar resposta

- Quais as competências necessárias aos cidadãos de todas as idades para que possam gerir eficazmente as suas carreiras numa perspetiva ao longo da vida? Como podem essas competências ser organizadas dentro de uma estrutura que seja significativa na sua substância e em termos de desenvolvimento?
- Como podem essas competências ser desenvolvidas em contextos educativos e outros, de forma a que, embora se ocupem eficazmente de todos os cidadãos, sejam também sensíveis a diferentes desafios, e às preocupações específicas de grupos e indivíduos com necessidades distintas a nível social, económico, cultural e outros?
- Como podem diferentes serviços trabalhar em conjunto para oferecer mais eficazmente programas de CGC, de forma a aproveitar ao máximo o conhecimento especializado que têm dos universos da educação, formação e emprego?
- Quem deverá assegurar formação em CGC e qual o papel a desempenhar pela equipa de orientação no desenvolvimento e disponibilização de programas de CGC em diferentes contextos?
- Que decisões estratégicas, em termos de políticas, terão de ser tomadas, com vista a alargar o acesso a intervenções de desenvolvimento de CGC, garantir a sua qualidade, e assegurar que é garantida a todos os cidadãos a oportunidade de dominar eficazmente competências-chave da gestão de carreira?
- Que estratégias pedagógicas/andragógicas e recursos são mais eficazes na facilitação do domínio de competências de gestão de carreira, e como pode esse domínio ser avaliado e acreditado de modo a apoiar o desenvolvimento da carreira ao longo de diferentes fases da vida? Como formar os técnicos para os tornar mais eficazes na ajuda aos cidadãos no desenvolvimento de CGC?
- Como poderemos garantir que os cidadãos são capazes de descodificar o mundo à sua volta, de modo a que, capacitados por um lado para desenvolver competências essenciais de apoio ao desenvolvimento de carreira, estejam também extremamente conscientes das limitações económicas que restringem as suas opções e competências, e não presumam que são individualmente responsáveis por falhas estruturais e sistémicas?
- Como podem as CGC ser desenvolvidas com indivíduos empregados e em situação de desemprego no serviço público de emprego, de modo a apoiar as várias transições, bem como a responder às necessidades e preocupações específicas de grupos e indivíduos de diferentes idades e enquadramentos sociais, económicos, culturais e outros?
- Qual o papel a ser desempenhado por empregadores e parceiros sociais na ajuda ao desenvolvimento de competências de gestão de carreira, facilitando as transições ao longo da vida dos cidadãos?
- Que critérios deverão ser utilizados com vista a avaliar a qualidade dos programas de CGC?
- Que tipo de dados terão de ser gerados, com vista a medir o impacto dos programas de CGC?

4.4 Medidas de política

Cada contexto, seja ele regional, nacional ou outro, tem as suas próprias características específicas. Portanto, é difícil e provavelmente insensato tentar traçar uma via única de progressão em termos de políticas na implementação de programas de CGC, que seja aplicável a diferentes contextos, ou até mesmo a diferentes sectores dentro do mesmo contexto. Apesar disso, pressupondo que um programa planeado de forma racional possui um valor que reforça a aprendizagem de CGC, poderá ser útil analisar uma série de medidas de política em diferentes aspetos da progressão, tal como exposto na Tabela 4.1.

Tabela 4.1: Continuo de progressão de medidas de política conducentes à implementação de CGC

Característica 1: A aprendizagem/desenvolvimento		
Conteúdo ad hoc, opcional, não enquadrado pela política Caráter opcional da educação de carreira; CGC não mencionadas no currículo; desenvolvimento de CGC não disponibilizado no serviço público de emprego	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Conteúdo organizado e obrigatório Obrigatoriedade da educação de carreira; CGC ensinadas no âmbito de uma disciplina separada de educação de carreira, ou enquanto tópico transcurricular, ou ambos; as escolas/faculdades podem optar por CGC como disciplina ou escolher um modelo transcurricular de ensino de CGC; CGC como intervenção integrada no serviço público de emprego
O mesmo para todos	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Enfoque padronizado no estágio de desenvolvimento
Sem formação específica dos técnicos Sem formação para técnicos para ministrar/desenvolver CGC; sem parceria com recursos externos	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Ministradas por técnicos com formação, no âmbito de parcerias Coordenação de fontes e serviços de desenvolvimento de CGC através de um professor ou técnico de orientação; evidência da formação dos técnicos para ministrar/desenvolver CGC; escola/faculdade e equipa do serviço público de emprego com formação para ministrar CGC em colaboração com recursos externos
Ensino/metodologias tradicionais Prevalência de abordagens tradicionais de ensino e formação; ensino limitado à instrução didática; ausência de materiais específicos de desenvolvimento de CGC	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Com recurso a métodos pedagógicos/andragógicos Evidência da utilização de materiais de desenvolvimento CGC e de métodos inovadores, incluindo a aprendizagem empírica com atividades dentro e fora da escola
Característica 2: Monitorização e verificação de resultados		
Ausência de supervisão ou de padrões de qualidade Ausência de um sistema para monitorizar e avaliar as atividades de CGC	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Monitorização e supervisão do programa Implementação de um sistema para monitorizar e avaliar as atividades de CGC; monitorização conduz a ganhos progressivos ao nível da qualidade e do impacto
Enfoque em resultados estritos CGC não explicitamente definidas como um resultado de aprendizagem/desenvolvimento	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Aprendizagem de CGC faz parte integrante das competências do cidadão CGC explicitamente definidas como um resultado de aprendizagem/desenvolvimento, isoladamente ou dentro das respetivas temáticas ou intervenções
Avaliação ausente ou mera formalidade Sem indício de uma avaliação formal de CGC	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Avaliação efetiva, adequada ao objetivo Evidência de avaliação formativa sistemática e avançada de CGC; uso da avaliação como instrumento didático de autodesenvolvimento;
Sem reporte regular	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Reporte regular Relatórios institucionais no âmbito da educação, formação e serviço público de emprego, com integração de evidências documentadas numa base de dados nacional e avaliação das mesmas; publicação de relatório nacional anual, com recomendações; integração de recomendações em outras reformas e planos de ação de políticas

4.5 Implicações para políticas sectoriais

4.5.1 Ensino básico e secundário

- As escolas apresentam ao decisor político uma oportunidade inestimável para garantir que todos os cidadãos ficam dotados com CGC, uma vez que os alunos do sector do ensino obrigatório constituem um “público cativo”.
- No entanto, a integração de CGC, no currículo e/ou transversalmente ao mesmo, tem de ocorrer de forma organizada e não “*ad hoc*”, seguindo princípios de conceção do currículo, como sejam a relevância, a progressão, a personalização e a flexibilidade.
- Um bom exemplo da integração deste tipo de abordagem das CGC no currículo é a Finlândia (ver Estudo de Caso 4.1).
- Muitos países estão a desenvolver metodologias inovadoras de desenvolvimento e de avaliação, com vista a apoiar os alunos na reflexão séria da transição da escola para o trabalho, . Um bom exemplo dessas iniciativas curriculares é o *Berufswahlpass* da Alemanha ou “Passaporte de Escolha Profissional”, (ver Estudo de Caso 4.2). Outros exemplos são a iniciativa “*STOP & GO*” no Luxemburgo (Estudo de Caso 4.3) e a “Exposição ao Emprego” em Malta (Estudo de Caso 4.4).
- Quem disponibiliza programas de CGC terá de estar próximo não só dos universos da educação e da formação, mas também do trabalho: isso implica a necessidade de uma preparação especializada para o desempenho das suas funções, incluindo competências para trabalhar em parceria com outros, tanto dentro como fora da escola.

Estudo de Caso 4.1: Currículo principal da Finlândia e a promoção de CGC

Na Finlândia, os graus de ensino de 1 a 6 integram aconselhamento noutras disciplinas. Nos graus 7 a 9, os alunos têm um total de 95 horas de orientação e aconselhamento, que estão calendarizadas como qualquer outra disciplina. No ensino secundário avançado, os alunos têm um curso obrigatório de 38 horas e um curso opcional de especialização em orientação de 38 horas. No ensino profissional de nível secundário, está integrado um módulo em todas as disciplinas de formação profissional. Os objetivos básicos das diretrizes curriculares (2004) para orientação e aconselhamento são:

- Apoio ao crescimento e desenvolvimento pessoal dos alunos.
- Promoção do desenvolvimento de competências de estudo e ajuda nas dificuldades de aprendizagem.
- Aconselhamento e direcionamento dos alunos para orientação escolar e profissional.

As diretrizes curriculares sublinham a importância do uso de diferentes fontes de informação, sendo a infoliteracia de uso da *internet* considerada particularmente importante. Os serviços de orientação e acompanhamento em contexto de ensino podem ser descritos como processos através dos quais os alunos são preparados para transições ativas e para o futuro. Isso implica que os cidadãos dispõem de informação suficiente sobre as oportunidades educacionais, uma compreensão experimental do que é a vida laboral, e informação adequada sobre várias profissões.

Estudo de Caso 4.2: O *Berufswahlpass* (Passaporte de Escolha Profissional): uma abordagem de portfólio para apoio das CGC nas escolas básicas da Alemanha

Na Alemanha, em todos os estados federais (*Länder*), a preparação e orientação sistemáticas têm sido há muito ensinadas como uma disciplina especial, que pode ser designada de diferentes formas (por exemplo, lições sobre o trabalho, ou sobre tecnologia - economia - trabalho), ou estão integradas noutras disciplinas. A orientação e as CGC são componentes-chave. Para apoiar os processos de aprendizagem, o portfólio *Berufswahlpass* (Passaporte de Escolha Profissional) está integrado nas aulas de 12 dos 16 estados federais. Este inclui informações sobre orientação; ajuda a analisar e avaliar os pontos fortes e interesses pessoais através da avaliação, pelo próprio e por terceiros, e disponibiliza listas de verificação para estabelecer a correspondência entre exigências profissionais e pontos fortes pessoais. Deste modo, procura avaliar a aprendizagem sobre as profissões e estimular uma reflexão séria e o intercâmbio com outros alunos. Através da sua abordagem de portfólio orientado para recursos, são reforçados o autoconhecimento, a autoestima e a autoeficácia. O processo de orientação e a aquisição de CGC são ainda apoiados através da cooperação com o serviço de orientação do serviço público de emprego. Este passaporte ajuda os alunos a documentarem as etapas do processo de escolha profissional e a gerirem e valorizarem os respetivos documentos. Desenvolvido como parte de um programa de "Escola/Economia e Trabalho" financiado pelo Ministério Federal da Educação e Investigação, tem sido amplamente utilizado em cerca de 80% das escolas básicas desde 2005. O desenvolvimento contínuo é assegurado por um grupo de trabalho de estados federais que usa esta ferramenta, e que também faz a gestão do sítio *web* e organiza atividades relacionadas.

Estudo de Caso 4.3: Programa "STOP & GO", Luxemburgo

O programa "STOP & GO" está centrado em orientação, desenvolvimento pessoal e orientação de carreira, através da reunião de recursos de ensino dentro da escola, com o estímulo externo de técnicos especializados nas áreas artísticas, culturais e terapêuticas. O programa destina-se a estudantes com idades entre os 14 e os 15 anos, na transição do secundário inferior para o ensino secundário avançado (sobretudo ensino profissional). Visa integrar as experiências do trabalho criativo na vida quotidiana e apoiar o desenvolvimento das competências transversais dos estudantes: a autoconfiança, a autoestima, e a autoeficácia sustentável, incluindo a capacidade de tomar decisões e a flexibilidade na ação. "Workshops de estágio de vida" integrados no trabalho semanal ajudam a desenvolver competências de tipo social e pessoal durante o ano letivo, ao passo que as oficinas artísticas intensivas ajudam a desenvolver competências formativas e artísticas. A avaliação da Universidade de Trier (Alemanha) concluiu que o programa permitiu aos jovens compreenderem a sua biografia, tomarem consciência do corpo e lidarem com situações sociais de forma mais eficaz.

Estudo de Caso 4.4: Exposição ao Emprego em Malta

Exposição ao Emprego é um projeto nacional no qual um grupo selecionado de alunos do ensino preparatório (com idades entre os 14-15 anos) é colocado durante uma semana num contexto de trabalho relacionado com o sector financeiro (por exemplo, banco ou companhia de seguros), o sector da saúde (por exemplo, hospitalar ou centro de saúde) ou o sector das TIC (por exemplo, empresa de *software*). Os alunos observam os trabalhadores no local de trabalho e executam também pequenas tarefas. Um diário de bordo ajuda-os a refletir sobre questões pessoais e de trabalho. São também preparados, através de apoio tutorial enviado semanalmente por e-mail, abordando quatro temas: recolha de informações relacionadas com a indústria e a saúde; causar uma boa primeira impressão; planear o caminho para o local de trabalho, e fazer uma boa utilização do diário de bordo. É feito o seguimento das atividades e é prestada orientação adequada. A Exposição ao Emprego ajuda os alunos a pensarem concretamente sobre os seus percursos profissionais e a expandirem a consciência que têm das oportunidades profissionais. O projeto ajuda igualmente os alunos a compreenderem a relação entre o que estão a aprender na escola e as oportunidades de trabalho. Por conseguinte, há uma maior probabilidade de os alunos participarem no trabalho na aula e construirão uma imagem mental positiva dos seus futuros. São ainda sensibilizados para a importância de dominarem uma série de competências pessoais. O contacto com o mercado de trabalho desempenha um papel importante na preparação dos jovens para a sua transição para a situação de emprego e a fazerem a ponte entre a escolaridade e o mercado de trabalho.

4.5.2. Ensino profissional

- Muitas vezes se presume, erradamente, que os alunos que frequentam cursos de formação profissional já tomaram decisões informadas acerca das profissões que gostariam de seguir, e que desenvolveram CGC através da experiência que obtiveram em estágios formais, ou através do emprego após as aulas, durante as férias e em tempo parcial.
- Tudo isso contradiz as evidências e a experiência, o que indica que os estudantes do ensino profissional às vezes não estão lá por opção, mas porque foram encaminhados para aí pelo sistema geral de ensino dominante, ou porque não havia melhor opção. Às vezes, os alunos do ensino profissional estão no caminho certo, mas no programa errado: esses alunos também poderiam ter beneficiado de orientação.
- Os alunos muitas vezes têm experiências negativas na escola, encontram pouca relação entre a aprendizagem formal e o mercado de trabalho, e precisam muitas vezes de orientação, para poderem gerir melhor as transições cada vez mais complexas e não lineares entre a educação, a formação e o trabalho.
- Mudanças frequentes na produção e na economia, a par de contratos de trabalho cada vez mais inseguros, reforçam a alegação de que os alunos do ensino profissional também precisam de desenvolver CGC, e de o fazer numa perspetiva ao longo da vida. Isso vem também realçar a necessidade de CGC não só no ensino profissional inicial mas também na formação profissional contínua, uma vez que essas competências podem ser benéficas para os esforços, por parte dos empregados, de planeamento do seu desenvolvimento profissional e da gestão das suas carreiras ao longo do tempo. O Estudo de Caso 4.5 descreve a introdução em Itália de um registo de formação para apoio às

transições, que apoia os cidadãos a valorizarem o ensino profissional que seguiram, tornando-o mais transparente para efeitos de gestão de carreira.

Estudo de Caso 4.5: Tornar o ensino profissional mais transparente em Itália

O *Libreto formativo del cittadino* ("Registo de formação individual") é um instrumento criado para reunir, resumir e documentar as várias experiências de aprendizagem e competências adquiridas pelos cidadãos durante a sua participação em ações de ensino profissional, bem como no trabalho e nas suas vidas quotidianas. O objetivo é aumentar a transparência e usabilidade de competências de empregabilidade. O Registo de formação individual foi definido por instituições nacionais (Decreto Interministerial de 10 de outubro de 2005) e é emitido e gerido pelas Regiões e Províncias autónomas, como parte das suas responsabilidades de formação profissional e certificação de competências. Foi inicialmente lançado e testado apenas em algumas Regiões. Esta implementação foi adaptada para corresponder às realidades distintas de cada Região, dentro de um plano de trabalho partilhado. No final do período de teste, o Registo de formação individual estará disponível para todos os cidadãos que o requeiram. Poderá ser usado no âmbito de sistemas de educação e formação, bem como no mercado de trabalho. É essencialmente uma ferramenta destinada a destacar as competências, qualidades e realizações pessoais, facilitando a transparência e o reconhecimento, com vista a viabilizar as transições dos cidadãos.

4.5.3 Ensino superior

- Cada vez mais as universidades e outras instituições de ensino superior reconhecem que, para além das suas responsabilidades de transmissão de conhecimentos e competências em áreas e disciplinas específicas, têm também um papel importante a desempenhar no apoio à transição de jovens e adultos para o mercado de trabalho, e na ajuda que lhes prestam para que desenvolvam competências de gestão de carreira ao longo do tempo.
- Em alguns casos, os alunos participam em programas de CGC que são extracurriculares por natureza. Embora possam ser úteis e eficazes, podem por vezes ser considerados supérfluos.
- Outras instituições de ensino superior atribuem créditos a estudantes que frequentam esses programas e, em alguns casos, traçam estratégias sofisticadas de ensino e de avaliação que proporcionam fortes cenários de aprendizagem para os alunos refletirem sobre o modo como poderão mobilizar a aprendizagem de diferentes situações de vida, com vista a apoiar o seu próprio desenvolvimento de carreira.
- Uma iniciativa deste tipo é relatada no Estudo de Caso 4.6, que ilustra de que modo os portefólios podem ser usados para incentivar o planeamento da ação individual e uma autoconsciência e tomada de decisão profissional melhor informada.
- O Estudo de Caso 4.7 dá um exemplo de educação sobre carreira enquanto serviço central de gestão de carreira para estudantes do ensino superior. Encontramos um exemplo de seminários de autogestão da carreira numa universidade no Estudo de Caso 4.8.

Estudo de Caso 4.6: Portfólio de Experiências e Competências (PEC) em França

Desde 2008, no âmbito de um programa nacional, 20 universidades francesas têm vindo a desenvolver CGC, apoiando os alunos na validação das suas experiências e competências. Esta validação é estruturada de modo a tornar-se um processo educativo altamente relevante em termos académicos. É acompanhado por professores universitários investigadores, com formação para trabalhar com esta abordagem. O PEC não (*le Portfeuille d'Experiences et de Compétences*) prepara não só os jovens para falarem de si próprios em termos de conhecimentos e de competências necessários à transição para o trabalho, mas é também uma ferramenta que os ajuda a atribuir sentido à aprendizagem teórica, através da reflexão sobre as suas atividades. Os alunos aprofundam a sua aprendizagem no contexto universitário, obtendo a capacidade de transferir os seus conhecimentos para contextos sociais e profissionais.

O programa inclui sessões de formação, aconselhamento e ferramentas numa plataforma digital. As faculdades colaboram na integração desta abordagem nos seus programas de estudo e desenvolvem módulos para apoiar este processo. Um objetivo do PEC a longo prazo é “sustentar” a autonomia dos alunos, tendo como perspetiva as necessidades da economia. Deste modo, o projeto PEC constitui um contributo importante para a implementação de três objetivos fundamentais do Espaço Europeu do Ensino Superior: a aprendizagem centrada no aluno, a empregabilidade, e a focalização em resultados/competências.

Estudo de Caso 4.7: Modelo de serviços de gestão de carreira para estudantes do ensino superior na Lituânia

Na Lituânia, o modelo de serviços de gestão de carreira para estudantes do ES foi aprovado em 2011 pelo Ministério da Educação e Ciência. Desenvolvido como parte de um projeto financiado pela UE, implementado pela Universidade de Vilnius em parceria com 27 outras instituições de ensino superior da Lituânia, descreve o sistema de serviços de apoio à gestão de carreira em instituições de ensino superior: a sua missão, visão, metas, tarefas e critérios de avaliação, bem como os seus principais serviços e princípios de disponibilização, incluindo questões de tipo organizativo e financeiro. Os serviços incluem:

1. Educação sobre carreira – desenvolvimento de competências de gestão de carreira dos estudantes (conhecimentos, competências e atitudes).
2. Avaliação da carreira – ajuda a que os alunos adquiram e apliquem conhecimentos sobre características pessoais relevantes para o desenvolvimento de carreira.
3. Aconselhamento de carreira – ajuda a que os alunos resolvam problemas de carreira.
4. Exploração de oportunidades profissionais – ajuda a que os alunos adquiram e apliquem conhecimentos sobre oportunidades profissionais durante o processo de desenvolvimento de carreira.
5. Procura de trabalho – ajuda a que os alunos adquiram competências de procura de emprego e procurem um emprego que satisfaça as suas necessidades pessoais.

Este modelo refere a educação sobre carreira como o serviço central de gestão de carreira para os estudantes do ensino superior.

Estudo de caso 4.8: Competências de gestão de carreira numa universidade em Portugal

Professores e investigadores de psicologia do Centro de Aconselhamento e Orientação de Carreira da Universidade do Minho têm vindo a desenvolver e a implementar seminários de autogestão de carreira. Um destina-se a apoiar a autogestão da carreira por parte de alunos das licenciaturas (exploração profissional, definição de metas, elaboração e implementação de planos de ação, monitorização e *feedback*): consiste em oito sessões de 120 minutos cada, desenvolvidas semanalmente num ambiente de sala de aula ou no serviço de orientação, com pequenos grupos de 8-10 estudantes de diferentes cursos. O outro destina-se a apoiar os alunos de doutoramento e com bolsas de investigação na aquisição ou desenvolvimento de comportamentos estratégicos de carreira: consiste em sete sessões de 90 minutos cada, desenvolvidas semanalmente no serviço de orientação, com pequenos grupos de participantes de diferentes disciplinas científicas. Estes dois seminários foram estruturados em três grandes blocos de sessões, com vista a refletir três componentes do processo de construção de carreira: a personalidade profissional, a adaptabilidade à carreira e temáticas de vida. É dada especial ênfase a recursos de adaptabilidade de carreira. O processo e os resultados são avaliados através de listas de verificação, questionários e entrevistas estruturadas.

4.5.4 Formação de adultos

- O tema da aprendizagem ao longo da vida tornou-se omnipresente, com os adultos cada vez mais motivados a reinserirem-se na educação e na formação em diferentes fases das suas vidas.
- Às vezes, essa reinserção é quase inevitável devido à perda de emprego, ou pelo desejo de mudar de profissão.
- Contudo, muitas vezes os adultos acedem à educação e à formação por razões que não estão necessariamente muito ligadas ao trabalho, mas sim numa tentativa de conseguir um melhor equilíbrio vida/trabalho, concretizando formas de desfrutar do lazer e de novas oportunidades de sociabilidade.
- Portanto, a educação e a formação representam formas de organizar a vida que criem oportunidades para o autodesenvolvimento e uma maior satisfação pessoal.
- As áreas de competência normalmente associadas às CGC – autoconsciência, a consciência das oportunidades, tomada de decisão, e competências de transição – são todas potencialmente reforçadas por programas de formação de adultos e podem, efetivamente, ser uma característica integrante de tais programas. O Estudo de Caso 4.9, por exemplo, ilustra de que modo a aprendizagem informal de alguém pode ser identificada, reconhecida e acreditada no âmbito de um programa de formação de adultos, com vista ao estabelecimento de uma base sólida para o planeamento e desenvolvimento profissional.
- Noutras iniciativas de formação de adultos é possível conceber programas de CGC à medida, para dar resposta às diversas necessidades dos adultos, incluindo mobilidade vertical e horizontal, lidar com períodos de desemprego, passar para trabalho a tempo parcial e para a reforma.

Estudo de Caso 4.9: Acreditação da Aprendizagem prévia na formação de adultos na Suécia

O governo sueco apoia os serviços que disponibilizam formação de adultos (FA) organizando cursos de orientação para facilitar a Acreditação da Aprendizagem Prévia (AAP). Um curso equivalente a 10 semanas em tempo integral pode ser apoiado por subsídios do governo. O curso pode ter diferentes formatos: pode ser organizado para um indivíduo ou para um grupo, e pode ser a tempo inteiro ou parcial. A Lei da Educação estipula que antes de iniciar um curso de FA, se deve disponibilizar orientação a cada candidato para a elaboração de um plano de estudo individual. Se os conselheiros identificarem a possibilidade de AAP, podem incentivar o candidato a solicitar uma intervenção à medida. É comum que essas intervenções tenham início com um mapeamento geral de competências, seguido de um mapeamento mais pormenorizado, muitas vezes em colaboração com profissionais especializados. O aluno participa do processo, e um tutor do local de trabalho e um professor de ensino profissional acompanham os resultados, atuando o conselheiro como coordenador. Os resultados da AAP podem ser usados para reduzir o tempo necessário para atingir o diploma. Os resultados ajudam também os participantes a melhorar as suas CGC: o conhecimento e valorização das competências que possuem e de como as continuar a desenvolver.

4.5.5 Emprego

- Análises de tendências de emprego revelam uma evolução no sentido de mercados de trabalho com transições. Jovens e adultos consideram cada vez mais difícil encontrar e manter trabalho, experimentando, com maior frequência, “precariedade” e insegurança, não só devido à natureza do contrato de trabalho que lhes oferecem, mas também porque a reestruturação e transformação das empresas (em busca de rentabilidade permanente num cenário altamente concorrencial) exigem uma constante reciclagem e requalificação.
- Estão a ser envidados esforços para encontrar uma forma mais justa e socialmente equitativa de equilibrar a necessidade de flexibilidade da parte tanto de empresas (na contratação e demissão de funcionários, na reestruturação de perfis de competências face a novos desafios, e no ajuste da disponibilidade da sua mão de obra através de bancos de horas e acordos de trabalho de curto prazo) como dos trabalhadores (conciliando responsabilidades de trabalho e da vida privada para assistência a crianças ou idosos), com a necessidade de segurança dos cidadãos e das empresas – através do desenvolvimento de mecanismos de flexigurança aceitáveis para os representantes dos empregadores e dos trabalhadores.
- Nesses contextos, a necessidade de jovens e adultos desenvolverem CGC torna-se ainda mais premente, e vários serviços públicos de emprego em toda a Europa estão a tentar assegurar que os seus clientes estão melhor preparados para lidar com os desafios que têm de enfrentar. O Estudo de Caso 4.10 dá um exemplo de uma iniciativa desse tipo.

Estudo de Caso 4.10: Desenvolvimento de CGC em empresas em reestruturação em Portugal

O Serviço Público de Emprego português desenvolveu um programa para empresas em processo de reestruturação, com vista a reduzir o impacto dessas alterações e de gerir o desemprego. Esta iniciativa envolve os técnicos de orientação, que atuam enquanto parte integrante de uma equipa técnica mais vasta, que trabalha em estreita colaboração com estas empresas. O objetivo é apoiar a reconversão dos trabalhadores, reforçando simultaneamente a empregabilidade, em grande medida através da promoção de CGC que lhes permitam enfrentar de forma autónoma não apenas esta transição, mas também futuramente a gestão das suas carreiras. Os trabalhadores normalmente acumulam conhecimentos que podem ser transferidos para outros contextos de trabalho. Um “balanço de competências” pode ajudar a identificar, avaliar e reforçar as competências adquiridas ao longo da vida em contextos diversos, bem como detetar lacunas em termos de competências. Isto facilita a reintegração dos trabalhadores no mercado de trabalho, e responde às necessidades do mercado.

Concluído o balanço de competências, é elaborado um plano para o reforço das CGC. Engloba o desenvolvimento de competências relacionais, a resolução de problemas, gestão da informação, competências de aprendizagem e trabalho em equipa. Outros aspetos que poderão ser abordados prendem-se com o desenvolvimento de atitudes positivas face à mudança, e o empreendedorismo. A aquisição de estratégias de procura de emprego faz parte integrante do programa, bem como as intervenções de promoção da autoestima.

4.5.6 Inclusão social

- Muitas iniciativas políticas tendem para uma abordagem “igual para todos”, incapaz de reconhecer as circunstâncias de vida muito diferentes com que grupos diversificados de cidadãos têm de lidar.
- Isto aplica-se a muitos programas de CGC disponíveis para estudantes, jovens e adultos, nos quais, aspetos como o conteúdo (ou seja, a seleção das competências), a pedagogia/andragogia (ou seja, a abordagem ao ensino) e a avaliação (ou seja, os métodos utilizados para testar o domínio das competências) não têm em conta as necessidades específicas dos diferentes grupos-alvo.
- É este o caso das mulheres (incluindo mulheres que regressam ao trabalho depois de uma ausência prolongada em que se dedicaram à educação dos filhos, ou vítimas de violência doméstica que deixam o parceiro e que poderão, por conseguinte, encontrar-se numa posição economicamente vulnerável), ex-reclusos, toxicodependentes, imigrantes, viajantes, minorias étnicas e pessoas com deficiência.
- Cada grupo irá beneficiar de um conjunto de CGC de valor inestimável para todos os cidadãos, mas necessitará que alguns aspetos das mesmas sejam desenhados à medida das suas circunstâncias particulares de vida .
- Todos os grupos irão beneficiar com a integração em contextos de aprendizagem, mas esses contextos têm de ser criados tendo em mente as necessidades distintas de cada grupo-alvo.
- Os Estudos de Caso 4.11 e 4.12 fornecem exemplos desses programas à medida, destinados, respetivamente, a cidadãos de etnia cigana e pessoas portadoras de deficiência.

Estudo de Caso 4.11: O Serviço IQ Roma – O Centro de Aconselhamento e Emprego, República Checa

O Serviço QI Roma, uma Associação Cívica, está ativa em Brno desde 1997. Esta ONG atua em diversas redes, que incluem parceiros governamentais e não-governamentais, implementando assim os seus objetivos como parte de um processo mais amplo de capacitação da sociedade civil. O Centro de Aconselhamento e Emprego, parte integrante desta Associação, presta uma vasta gama de serviços na área do emprego, que preenchem algumas lacunas dos serviços do Estado. A cooperação com os clientes no âmbito da procura ativa de emprego recorre a anúncios e à sua própria base de dados de empregadores. Esta atividade assenta no emprego que o cliente deseja obter e na especificação de condições especiais sob as quais o cliente pode e deseja trabalhar. A intensa cooperação com os clientes baseia-se em planos de ação individuais, que implicam um processo definido pelo cliente, com o objetivo de vir a conseguir o emprego desejado. Os serviços estão focalizados no apoio à elaboração de currículos e cartas de motivação e de candidatura, na preparação da entrevista de emprego ou para o início de trabalho. O serviço inclui aconselhamento, acompanhamento de longo prazo de clientes empregados, com vista a ajudá-los a manter os seus novos trabalhos, bem como serviços de mediação e educação/formação, sempre que necessário.

Estudo de Caso 4.12: Modelo de CGC com base em parcerias para pessoas com deficiência na Croácia

A Estratégia de Nivelamento de Possibilidades para Pessoas com Deficiência na Croácia (2007-15) inclui o apoio “para permitir o acesso à gestão de carreira por parte de pessoas com deficiência”. O Serviço de Emprego croata, em cooperação com URIHO (organização de reabilitação) desenvolveram um modelo para o reforço da empregabilidade de pessoas com deficiência em situação de desemprego, melhorando as suas competências de gestão de carreira com recurso a atividades à sua medida relacionadas com o trabalho. Este modelo inclui atividades de grupo, sessões individuais e atividades de tipo social. Estas atividades abrangem a avaliação e melhoria de competências profissionais e de competências-chave (comunicação na língua materna; competências matemáticas e digitais; espírito de iniciativa e empreendedorismo; competências sociais; competências de procura de emprego). Existe ainda a possibilidade de autoavaliação, utilizando o *software* de orientação “My Choice”. Além disso, o aconselhamento individual sobre possibilidades de emprego resulta em melhorias nas competências de gestão de carreira. Uma avaliação efetuada indica que, passados seis meses, os participantes terão melhorado o seu perfil de empregabilidade, incluindo o potencial relativo a competências de gestão de carreira. De acordo com estudos de acompanhamento, 45% dos desempregados com deficiência que recorreram à URIHO encontraram emprego no mercado de trabalho.

Estão disponíveis na base de dados da ELGPN mais pormenores sobre todos os estudos de caso incluídos no presente Kit de Recursos.



Acesso

5.1 Introdução

A presente secção aborda as questões relativas a políticas, relacionadas com o acesso a serviços de orientação ao longo da vida. Esta secção está dividida em quatro subsecções: questões relativas a políticas (Secção 5.2); questões a que as políticas têm de dar resposta (Secção 5.3); um contínuo possível de progressão de ações de política (Secção 5.4), e as implicações para as políticas nos seis sectores – ensino básico e secundário (Secção 5.5.1), ensino profissional (Secção 5.5.2), ensino superior (Secção 5.5.3), formação de adultos (Secção 5.5.4), emprego (Secção 5.5.5) e inclusão social (Secção 5.5.6).

5.2 Questões relativas a políticas

- O acesso a serviços de orientação ao longo da vida tem ainda de ser suficientemente alargado a uma vasta parcela de grupos específicos de cidadãos. Esses grupos incluem os jovens em risco de abandono escolar precoce, a frequentar o ensino profissional, estudantes universitários, adultos empregados, a população mais envelhecida e as pessoas com deficiência. São necessários quadros de política mais sólidos para a disponibilização de serviços adequados e para motivar e impelir as pessoas a fazerem uso deles em diferentes idades e fases das suas trajetórias de vida.
- Os serviços de orientação são disponibilizados num número restrito de locais e suportes de comunicação, a horas limitadas do dia ou da semana, centrando-se em períodos limitados do ciclo de vida, restringindo, assim, o acesso ao longo da vida e durante toda a vida, carecendo de alargamento nestes aspetos.
- Cada país é único quanto às suas infraestruturas e recursos de serviços de orientação. No entanto, as sete principais características do acesso (coerência e consistência, direcionamento, diferenciação, penetração, segmentação, marketing, cocriação) constituem um desafio em termos de políticas e de implementação, no que diz respeito ao alargamento do acesso a todos.
- Independentemente da necessidade e do valor das intervenções presenciais, as novas tecnologias detêm o enorme potencial de virem a tornar o acesso mais viável, eficaz em termos de custo e de fácil utilização. No entanto, a criação de uma ferramenta de disponibilização de serviços inovadora e flexível, ligada a moda-

lidades de auto acesso e de autoajuda, continua a ser um desafio para a maioria dos países membros da ELGPN. Em alguns países, o desenvolvimento de um modelo integrado de serviços para todas as idades está na ordem do dia, noutros, são promovidos serviços abrangentes para todos os grupos-alvo. Em muitos casos, isso exige novos contextos institucionais e uma nova mentalidade e cultura.

- Uma questão importante em termos de política é a utilização de uma abordagem de sistemas no desenvolvimento de serviços pró-ativos, para toda a vida e em todos os sectores. Estes podem incluir abordagens como “ir até às pessoas ao invés de esperar que venham as pessoas”, “a construção de uma cultura de aprendizagem através da sensibilização”, e o estímulo a que os indivíduos invistam no seu próprio desenvolvimento de competências e que façam a gestão da sua motivação e autoconfiança. O direito ao livre acesso à orientação terá de fazer parte desse tipo de abordagens.
- Está em curso em muitos países a integração de intervenções de orientação no âmbito do processo de validação de aprendizagens não formais e informais. O papel de validação é agora amplamente reconhecido, e há um compromisso generalizado para a introdução, implementação e consolidação de sistemas de validação. No entanto, a escala de implementação propriamente dita é variável. Embora a necessidade de serviços de orientação seja bem compreendida, o apoio à orientação no âmbito do processo de validação parece, em muitos casos, estar em curso, na melhor das hipóteses.

5.3 Questões a que as políticas têm de dar resposta

- Como deverá ser atribuído o financiamento entre diferentes canais de disponibilização de serviços, de forma a satisfazer as necessidades

de diferentes grupos prioritários?

- Que estratégias poderão ser desenvolvidas para promover melhor a existência de estruturas e alternativas de disponibilização de intervenções de orientação com qualidade assegurada? Como deverão os recursos e a prestação de serviços ser avaliados no que diz respeito à garantia do acesso numa perspetiva de orientação ao longo da vida?
- Como podem as competências dos técnicos de orientação ser desenvolvidas como resposta a exigências variáveis em geral, e para determinados grupos-alvo?
- Em que medida os serviços prestados assentam em leis ou regulamentos?

5.4 Medidas de política

A ferramenta de autoavaliação abaixo visa proporcionar uma oportunidade para que os países membros reflitam sobre as suas políticas de implementação de medidas para o alargamento do acesso à orientação ao longo da vida, tendo em conta as resoluções do Conselho da UE em matéria de orientação ao longo da vida (2004, 2008) e da prioridade que atribuem à melhoria do acesso dos cidadãos a serviços de orientação ao longo da vida. O racional é de que os serviços de orientação ao longo da vida devem estar facilmente acessíveis a todos os cidadãos, independentemente do seu estatuto social e profissional, e da sua localização geográfica. São definidos indicadores para cada uma das características-chave subjacentes ao alargamento do acesso. Os referidos indicadores representam um contínuo de desenvolvimento. Os Estados-Membros podem usá-los como ferramenta de avaliação dos serviços de que dispõem e para planearem o futuro, num processo contínuo de desenvolvimento da disponibilização de serviços para todos os cidadãos. Os países podem usar os indicadores como uma lista de verificação para efeitos de autoavaliação.

Tabela 5.1: Descritores das características-chave do alargamento do acesso

1. Alargamento do acesso através de diversos modalidades de prestação

Serviços restritos para alguns grupos-alvo	Serviços restritos e educação de carreira	Serviços restritos e serviços com base na internet	Serviços restritos e ferramentas TIC	Modelo integrado/abrangente
<p>Disponibilização limitada de serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> dentro de horários de expediente padrão em locais fixos no contexto educativo em locais fixos no contexto do serviço público de emprego para alguns grupos-alvo <p>Intervenção de orientação limitada no processo de validação</p>	<p>Disponibilização limitada de serviços complementada com outras atividades de orientação:</p> <ul style="list-style-type: none"> educação para a carreira trabalho em grupo clubes de emprego bases de dados informativas orientação integrada no currículo experiência de trabalho estágios práticos tutoria 	<p>Disponibilização limitada de serviços complementada com recursos a ferramentas TIC:</p> <ul style="list-style-type: none"> sítios <i>Web</i> ferramentas <i>online</i> sítios <i>Web</i> (de educação e trabalho) que integrem a formação dos seus sectores com/sem ferramentas de orientação ao longo da vida um sítio <i>Web</i> nacional integrado e/ou sítios <i>Web</i> sobre orientação ao longo da vida para todos os cidadãos, com ferramentas de orientação ao longo da vida 	<p>Serviços limitados, incluindo serviços com base na <i>internet</i>, são complementados por uma linha de atendimento telefónico que possibilita o acesso a um conselheiro habilitado, incluindo, serviços de conversação <i>online</i> ou correio eletrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> promovidos a nível institucional em todo o país/região para alguns ou para todos os grupos-alvo 	<p>Existência de um modelo integrado ou abrangente de disponibilização de intervenções de orientação ao longo da vida, envolvendo serviços de âmbito nacional e regional:</p> <ul style="list-style-type: none"> telefone ferramentas de apoio <i>online</i> serviços restritos e outras atividades de orientação alguns ou a todos os grupos-alvo <p>O serviço é disponibilizado em locais e horários pertinentes para os cidadãos</p> <p>Idiomas disponíveis</p> <ul style="list-style-type: none"> só no idioma predominante possibilidade de outros idiomas (línguas regionais ou estrangeiras) <p>O direito instituído dos cidadãos (por legislação) é valorizado na disponibilização de serviços de orientação</p> <p>Prestação de orientação eficaz no processo de validação</p>

2. Recolha de dados com base em evidências e desenvolvimento de políticas relativas ao alargamento do acesso

<p>Ausência de implementação de infraestruturas de recolha de dados sobre os serviços de orientação ao longo da vida existentes para jovens e adultos</p> <p>Ausência evidente de mapeamento ou planeamento de necessidades futuras de diferentes grupos-alvo, com vista ao desenvolvimento de outras políticas baseadas em evidências</p> <p>Ausência de dados</p> <ul style="list-style-type: none"> para grupos-alvo diferentes para sectores distintos (Educação e Serviço Público de Emprego) 	<p>Esforços com vista à recolha de dados de diferentes sectores da população:</p> <ul style="list-style-type: none"> existência de dados para alguns grupos da população foram elaborados com estes dados alguns relatórios baseados em evidências empíricas para fins de legislação 	<p>Recolha de alguns dados ao nível institucional e disseminação dos mesmos ao nível nacional/regional e ao nível dos sectores, para fins de elaboração de políticas, por ex., visando grupos diferentes</p> <p>Os dados recolhidos são avaliados com vista à melhoria da qualidade da orientação ao longo da vida</p>	<p>Os dados sobre a utilização do serviço são recolhidos ao nível sectorial mas disseminados ao nível nacional/regional, numa perspectiva de orientação ao longo da vida</p> <p>Os dados recolhidos são avaliados com vista à melhoria da qualidade da orientação ao longo da vida</p>	<p>Dados sobre a utilização de serviços de orientação ao longo da vida e a sua eventual procura são recolhidos e disseminados de forma sistemática nos planos nacional/ regional para delinear os serviços e desenvolver políticas baseadas em evidências, destinadas a grupos-alvo diversos</p>
--	--	--	--	--

3. Promoção do acesso

Ausência de iniciativas visíveis e publicidades de promoção de serviços de orientação ao longo da vida entre a população	Implementação de ações com alguma visibilidade de publicitação e outras atividades promocionais para destacar a orientação ao longo da vida enquanto serviço prestado a todos os grupos-alvo	Efetuadas algumas tentativas para assegurar que os beneficiários e potenciais beneficiários compreendem claramente os serviços oferecidos	Promoção e <i>branding</i> dos serviços de orientação ao longo da vida estão atualmente em análise aos níveis nacional e regional, com vista ao acompanhamento de ações de melhoria dos serviços de orientação ao longo da vida e da sua prestação	A promoção sistemática e regular da natureza e benefícios dos serviços de orientação ao longo da vida decorre aos níveis nacional e regional (por ex, semana das carreiras, campanha de publicidade e de anúncios nos media)
--	--	---	--	--

5.5 Implicações para as políticas sectoriais

5.5.1 Ensino básico e secundário

- Os serviços de orientação são disponibilizados em escolas, através de uma série de sessões presenciais e ferramentas TIC, contribuindo para o desenvolvimento de carreira, bem como para o desenvolvimento pessoal e social dos alunos, numa abordagem holística. O papel da orientação é apoiar as opções profissionais e as transições dos estudantes.
- Como os pais desempenham, muitas vezes, um papel importante nas decisões escolares e profissionais dos filhos, é importante apoiar iniciativas destinadas a disponibilizar aos mesmos as competências básicas de utilização de ferramentas de TIC, como forma de apoio aos filhos.
- A disponibilização em escolas pode ser complementada por recursos externos, incluindo o *e-Guidance*, tal como ilustra o Estudo de Caso 5.1.
- Para reduzir o abandono escolar precoce, deverá ser prestado apoio a estudantes em risco, sobretudo em transições-chave: exemplo disso é o Estudo de Caso 5.2 da Alemanha.
- Sempre que possível, as escolas deverão trabalhar em coordenação e cooperação com os serviços públicos de emprego (SPE), com vista a apoiar o desenvolvimento profissional dos alunos, tal como sucede nos exemplos alemão e austríaco (ver Estudos de Caso 5.2 e 5.3).
- O acesso pode ser alargado por meio de iniciativas no âmbito do currículo, tal como no Estudo de Caso 5.4.

Estudo de Caso 5.1: *eGuidance* na Dinamarca

O Ministério da Infância e da Educação dinamarqueses lançou a *eGuidance* em janeiro de 2011, que disponibiliza orientação de tipo individual e personalizada a todos os cidadãos através de diversos canais de comunicação virtual: *chat*, telefone, SMS, correio eletrônico e *Facebook*. A *eGuidance* destina-se a todos quantos pretendam informações sobre educação e emprego, mas poderá também encaminhar os seus utilizadores para ferramentas de orientação (www.ug.dk) e para instituições, para orientação adicional. Destina-se especialmente a jovens e aos seus pais, com o intuito de lhes facultar um fácil acesso a informação independente e orientação e, deste modo, motivar os jovens a prosseguirem por si próprios o processo de pesquisa e esclarecimento. Desempenha um papel central enquanto guia para o portal de orientação nacional, e enquanto transmissor de informações, etc. A utilização do *Facebook* foi introduzida em janeiro de 2012, permitindo à *eGuidance* prestar orientação num fórum comum e nas redes sociais (www.facebook.com/eVejledning). Os utilizadores podem entrar em contato com a *eGuidance* durante o dia e também à noite, bem como aos fins de semana.

Estudo de Caso 5.2: Intervenções de orientação para jovens em risco na Alemanha

Na Alemanha, a orientação para jovens em risco na transição da escola para o trabalho é uma iniciativa federal designada “Cadeias de Ensino e Formação Pessoal” (*Educational Chains and Coaching*) Concebido para prevenir a desistência e o abandono escolar precoce, a iniciativa do Ministério Federal da Educação e Investigação faz a ponte com os programas e ferramentas existentes nos estados federados alemães (*Länder*). Está ainda articulado com o programa “Formação Pessoal para a Transição para o Trabalho” do Ministério Federal do Trabalho e Assuntos Sociais, que tem por objetivo apoiar a transição do ensino geral para o ensino profissional, bem como prevenir o abandono em ambos os sistemas. A iniciativa “Redes Educativas” apoia os jovens na preparação para o seu certificado de ensino geral e para a sua formação profissional. A ideia é ligar programas de sucesso existentes como elos de uma cadeia, de modo a garantir a transparência e a continuidade. Uma análise inicial do potencial no 7.º ou 8.º anos incide em competências essenciais e avalia os interesses e pontos fortes do aluno. Nas fases posteriores, um Educador Pessoal acompanha os jovens e apoia-os na escolha da profissão e no processo de transição para o ensino profissional, através da identificação e avaliação de vagas para obtenção de experiência de trabalho, e ajudando também na pesquisa de informação através da utilização de recursos *online* e de ligações ao serviço de orientação do serviço público de emprego (incluindo o seu Centro de Informação de Carreira (BIZ)).

Estudo de Caso 5.3: Informação sobre profissões para jovens na Áustria

Com vista a alargar o acesso à orientação e informação profissional, o Ministério Federal do Trabalho, Assuntos Sociais e Defesa do Consumidor está a trabalhar em estreita colaboração com o Ministério da Educação. Os ministérios estabeleceram um compromisso comum de que todos os alunos do 7.º e 8.º anos devem visitar os centros de informação de profissões do serviço público de emprego (SPE). As delegações regionais do SPE convidam as escolas a visitá-los e disponibilizam informação sobre os seus serviços de orientação e outros materiais informativos. O objetivo por detrás dessa medida é de que, numa economia baseada no conhecimento e num mercado de trabalho dinâmico, os jovens devem lidar com escolhas de ensino e de profissão numa fase inicial, com vista a facilitar a transição do ensino básico (1.º ao 9.º níveis) para o ensino secundário ou para um estágio numa entidade empregadora, bem como para evitar o abandono. Os jovens devem ter acesso a informação, aconselhamento e orientação, que os capacitará a fazer uma escolha autodeterminada acerca das suas futuras profissões. Como os pais desempenham muitas vezes um papel importante nas decisões escolares e profissionais dos filhos, é feito um esforço para chegar até eles e para os informar também. Assim, os centros de informação de carreira organizam eventos para grupos como os pais, os organizadores de ações de formação e os professores. A informação também está disponível em idiomas estrangeiros.

Estudo de Caso 5.4: Da orientação para todos a uma via personalizada para cada indivíduo, França

O PDMF (*Percurso de descoberta das profissões e das formações*) é uma política dirigida a todos os alunos, do ensino secundário (a partir dos 12 anos) ao universitário. Visa permitir a cada aluno construir o seu percurso educativo sabendo como fazer escolhas. O método consiste em disponibilizar informação sobre as profissões, que estudos devem ser seguidos para atingir os objetivos pessoais, e o que isso implica para o próprio. Está integrado no currículo nas disciplinas tradicionais, apoiadas por várias atividades de orientação. A competência “autonomia e iniciativa” são avaliadas como componente da base comum de conhecimentos e competências que cada criança tem de alcançar. São desenvolvidas sessões específicas ao nível do ensino médio, para preparar o acesso ao trabalho ou ao ensino superior. Além disso, desde 2009 que uma lei permite que os alunos que não tenham concluído o ensino obrigatório tenham acesso a escolas profissionais ligadas ao ensino com componente prática. Nos termos dessa lei, os alunos podem seguir um currículo que alterna entre escolaridade e formação numa ou mais empresas, e podem depois voltar ao ensino tradicional, se assim o desejarem. Recebem ainda apoio para a gestão de carreira, para além de aconselhamento, como parte do programa. Uma outra lei relativa a um fundo especial para jovens tem o objetivo de apoiar o desempenho escolar, a inclusão social e a integração profissional.

Uma série de outros estudos de caso relevantes estão disponíveis na base de dados da ELGPN:

- Iniciativa do governo anti abandono escolar (*Ny Giv*) (Noruega).

- Educação e orientação de carreira em escolas e orientação profissional para os jovens em risco (República da Eslováquia).
- Combate ao abandono escolar precoce (*Aanval op de Schooluitval*) (Países Baixos).
- A educação como um processo de trabalho (Islândia).
- Colégios para a Excelência: um novo mecanismo para combater o abandono escolar precoce (França).
- Melhores práticas para as escolas (Áustria).
- Formação para os pais de alunos com idades entre os 7 e os 19 anos (Turquia).
- As funções de conselheiros no sector da educação (Chipre).

5.5.2 Ensino profissional

- Os alunos do ensino profissional precisam de melhor informação e aconselhamento sobre as transições para o mercado de trabalho e o emprego, e para percursos flexíveis no sector da educação. A orientação terá de apoiar no acesso à mobilidade, ao empreendedorismo, e à validação da aprendizagem não formal e informal. O Estudo de Caso 5.5 dos Países Baixos é um exemplo de como se estimula a orientação no ensino profissional.

Estudo de Caso 5.5: Estímulo à orientação no ensino profissional, Países Baixos

O Ministério da Educação, Cultura e Ciência dos Países Baixos está a financiar um projeto para o período 2010-13, com vista a estimular a Orientação no ensino profissional. Coordenado pelo Conselho do Ensino Profissional, o projeto foi concebido para colocar numa posição estrutural a orientação nos programas de educação de instituições de formação profissional. O seu objetivo é reduzir o abandono escolar precoce através do desenvolvimento de melhores *insights* das qualidades, talentos e possibilidades de um aluno, possibilitando, assim, uma opção deliberada relativamente a mais educação ou ao mercado de trabalho. Durante a implementação, foi lançado um Portal Digital (*VET Stad*) e está a ser preparado um documento intitulado “Ensino, Profissão e Cidadania” (*Leren Loopbaan en Burgerschap*) para identificar os aspetos no âmbito da orientação que uma escola de formação profissional deverá tratar. É também dedicada atenção aos resultados, incluindo o fluxo do ensino profissional para universidades de ciências aplicadas.

Um outro estudo de caso disponível na base de dados da ELGPN é o esquema *Career Catching Counsellors* na Áustria.

5.5.3 Ensino superior

- A disponibilização de aconselhamento no ensino superior tem de apoiar os alunos na autoexploração, exploração do mercado de trabalho e desenvolvimento de competências de empregabilidade, bem como preparar para a mobilidade. O Estudo de caso 5.6 dá-nos um exemplo disso.
- Melhorar o acesso dos grupos desfavorecidos

ao ensino superior tem estado na agenda de muitos países (“Universidades sem barreiras”).

- Informação e aconselhamento relativos aos processos de validação de experiências prévias no âmbito universitário são importantes numa série de países-membros.

Estudo de Caso 5.6: Serviços de orientação em universidades da República da Eslováquia

De acordo com a Lei do Ensino Superior, cada universidade deve disponibilizar aos candidatos, estudantes e outros, informações e serviços de aconselhamento relacionados com o percurso de estudo e as possibilidades dos licenciados encontrarem emprego. Esta obrigação é complementada pela Lei que estabelece o direito dos alunos ao acesso a informações e serviços de aconselhamento. Os referidos serviços são necessários para apoiar os alunos nas suas decisões sobre os estudos universitários e carreiras profissionais, bem como para superar as dificuldades ao longo deste trajeto, independentemente de se tratar de estudantes nacionais ou estrangeiros que frequentam o ensino formal, não formal ou informal. Estes serviços são particularmente importantes nas instituições que têm por objetivo a aprendizagem ao longo da vida e que pretendem atrair uma população discente diversificada. A orientação como serviço deverá estar disponível em toda a parte e acessível a todas as pessoas – diferenciada consoante as necessidades dos clientes, mesmo para grupos específicos (estudantes estrangeiros, pessoas com deficiência e outros). Dentro da prestação de serviços, destaca-se a formação de técnicos especializados, a par da qualidade dos serviços, incluindo as responsabilidades dos técnicos que deverão estar integradas na avaliação da qualidade das universidades. O aconselhamento no ensino superior é relevante não só para a integração dos alunos no mercado de trabalho mas também para o desenvolvimento pessoal dos mesmos.

5.5.4 Formação de adultos

- Os adultos muitas vezes não estão conscientes das oportunidades de qualificação à sua disposição, podendo ter uma visão limitada das suas próprias competências e *know-how*. Para os adultos escolherem um percurso de qualificação adequado e realista, é necessário esclarecer as suas expectativas e aprofundar o seu autocohecimento, bem como mapear as alternativas, com vista à obtenção da qualificação pretendida. Um exemplo notável da eventual procura desses serviços, o papel do marketing em suscitar essa procura e o potencial da orientação à distância para ajudar a satisfazer essa procura, é apresentado no Estudo de Caso 5.7.
- O papel dos serviços de orientação é um elemento fundamental do processo de validação de aprendizagens não formais e informais. O Estudo de Caso 5.8. dá um exemplo disso.
- O Conselho da União Europeia considera a orientação para os trabalhadores mais velhos um instrumento importante na promoção do envelhecimento ativo.⁷ Alguns países estão já a desenvolver serviços especificamente direcionados a pessoas com mais de 50 anos ou a transitar para a reforma, tal como ilustram os Estudos de Caso 5.9 e 5.10.

Estudo de Caso 5.7: Linha de atendimento/ serviços *online* no Reino Unido

A *Learndirect*, uma linha nacional de apoio ao percurso profissional dos adultos, foi criada em 2000 para oferecer informação e aconselhamento, *online* por técnicos qualificados e com formação. Em 2007, o serviço foi alargado para disponibilizar orientação por telefone a grupos-alvo específicos em Inglaterra. Estavam acionados outros mecanismos para o resto do Reino Unido. O serviço disponibilizou mais de 14 milhões de sessões através da *internet* e mais de um milhão de chamadas telefónicas por ano. Esses números foram potenciados por campanhas de marketing, incluindo publicidade em horário nobre na televisão. A partir de 2008, a responsabilidade por este serviço passou a ser do Conselho de Aprendizagem e Competências, e foi renomeado como Serviço de Orientação de Carreira, que viria mais tarde a chamar-se *Next Step* e, mais recentemente, Serviço Nacional de Carreiras em Inglaterra. A linha de apoio abrange não só o telefone, mas também a conversação *online* e por correio eletrónico. Esquemas separados operam agora na Escócia, País de Gales e Irlanda do Norte, sendo utilizada uma série de ferramentas de marketing, entre as quais, artigos de imprensa, *Facebook* e *Twitter*, para aumentar a sensibilização dos clientes e a utilização dos serviços.

⁷ Conselho da União Europeia (2011). *Ageing as an Opportunity for the Labour Market and for the Development of Social Services and Community Activities*. 3131st Employment, Social Policy, Health and Consumer Affairs Council meeting, 1-2 de dezembro.

Estudo de Caso 5.8: Validação na formação de adultos, Polónia

Em 2007/08 foi implementado no Centro de Desenvolvimento Profissional *Warmińsko-Mazurskie* o primeiro projeto na Polónia com vista à validação de competências em duas profissões de instalação e construção. Intitulado “Vamos construir juntos”, o projeto decorreu no âmbito do programa EQUAL e abrangeu a validação de competências com apoio dos serviços de informação, orientação e aconselhamento, nas profissões de técnico de instalação de gás e técnico de instalação sanitária. O projeto incluiu o desenvolvimento de um processo de validação com 200 pessoas. A experiência adquirida contribuiu para a implementação de outros dois projetos: “Especialista Graduado” e “Especialista de Grau 2”. No âmbito do primeiro destes projetos (2009/10), foi possível obter um diploma profissional ou um grau de “mestre” nas profissões de estofador e carpinteiro. O segundo projeto possibilitou a validação de competências em oito profissões: assentador de betão, montador de reforço, electricista, técnico de instalação de gás, pedreiro, carpinteiro, estofador e técnico de guarnições do sector da construção. Em 2008/09 foi implementado na Polónia um projeto de transferência de inovação com a duração de dois anos, intitulado “Rumo a uma Mão-de-obra Qualificada na Construção na Polónia».

Estudo de Caso 5.9: Serviços de orientação para a população com mais de 50 anos, Alemanha

A Bússola da Aposentação (*Ruhestandskompass*) é uma nova ferramenta para pessoas em fase de transição do trabalho para a reforma. Foi desenvolvida como parte do programa federal “Aprendizagem no Local” (*Lernen vor Ort*) da cidade de Leipzig/Alemanha. Destina-se a apoiar as pessoas na preparação para a reforma e para o planeamento das suas atividades futuras. À luz das mudanças demográficas e da escassez futura de recursos humanos, as pessoas de mais idade estão a tornar-se cada vez mais importantes enquanto cidadãos ativos. No entanto, as intervenções de orientação são raramente usadas por pessoas de mais idade. A Bússola da Aposentação foi concebida de modo a poder ser facilmente acedida e utilizada de forma autónoma, criando uma oportunidade de acesso a intervenções de orientação e incentivando a utilização dos serviços de orientação.

Estudo de Caso 5.10: Orientação para adultos de mais idade na República da Eslováquia

O Programa Nacional do Idoso é uma política de proteção dos idosos. A sua origem remonta a uma das atividades da República da Eslováquia em relação ao Ano Internacional do Idoso (1999). O Ministério da Educação, Ciência, Investigação e Desporto, de acordo com os princípios e práticas do Programa Nacional, promove oportunidades para este grupo-alvo e garante o acesso do público à aprendizagem ao longo da vida como uma das opções de autorrealização, obtenção de equilíbrio físico e mental e bom aproveitamento dos períodos de lazer. A formação numa idade sénior pode introduzir uma nova perspetiva de vida para as pessoas idosas e melhorar o seu crescimento pessoal. Foi criado em 2000 um Fórum de Ajuda ao Cidadão Idoso. Este Fórum reúne 150 organizações associadas, a nível nacional e regional, que disponibilizam assistência, apoio e serviços a idosos, com vista a proteger os seus direitos, promover os seus interesses e ajudar a satisfazer as suas necessidades. O Fórum tem um enfoque na disponibilização de intervenções de orientação e aconselhamento a pessoas idosas e respetivos familiares, bem como a disponibilização de serviços de cuidados de dia a este grupo alvo.

o emprego em mercados de trabalho em transição. A orientação também integra os processos de colocação. Fazer parte de um processo de ativação é um passo importante para evitar situações de desemprego e de exclusão social.

- O papel da orientação também é importante para garantir percursos de aprendizagem ao longo da vida que façam parte dos deveres contratuais do emprego.
- A orientação no local de trabalho pode apoiar a requalificação profissional para melhorar o desempenho e o emprego. À medida que os mercados de trabalho deixam de ser mercados motivados pela oferta para passarem a ser mercados motivados pela procura, está a crescer a base de clientes aos serviços de orientação. Alguns serviços públicos de emprego reagiram a esta mudança oferecendo serviços de orientação direcionados para empresas. Por conseguinte, a questão do acesso deve ser estendida para além das pessoas, para as empresas como entidades – como é o caso no exemplo da Islândia (Estudo de Caso 5.11).

Outros estudos de caso expostos na base de dados ELGPN são o *Jugendcoaching* (Áustria) e o Portal Nacional de Orientação ao Longo da Vida (Vi@s) em Portugal.

Está disponível na base de dados da ELGPN um outro estudo de caso; “Rede de orientação na educação de adultos” (Áustria).

5.5.5 Emprego

- A disponibilização de intervenções de orientação para apoiar indivíduos na autoexploração e exploração de oportunidades de ensino e de trabalho são fundamentais para aumentar

Estudo de Caso 5.11: Orientação e aconselhamento no local de trabalho, Islândia

O principal objetivo do projeto “Orientação e Aconselhamento no Local de Trabalho” é levar até às pessoas, nos seus locais de trabalho, informação e aconselhamento sobre o desenvolvimento de competências. O objetivo é chegar ao grupo-alvo com o intuito de prestar informação e orientação, bem como para analisar a necessidade de formação, com vista à implementação de cursos adequados. O grupo-alvo é sobretudo composto por pessoas com pouca educação formal (ou seja, que não concluíram o ensino secundário), que perfazem cerca de 1/3 do mercado de trabalho islandês. Prevê-se que levar informação e orientação até este grupo possa ter um impacto na participação na aprendizagem ao longo da vida e, deste modo, aumentar o nível educacional da nação. O projeto é financiado pelo Ministério da Educação, Ciência e Cultura, e coordenado pelo Centro de Serviços de Educação e Formação (CTCE), que coopera com os outros parceiros (sindicatos, fundos de educação e estabelecimentos de ensino). Os conselheiros de orientação estabelecem uma colaboração com empresas, fazem apresentações e entrevistas individuais no local de trabalho ou no respetivo centro. A abordagem é centrada na pessoa, sendo as pessoas ajudadas a encontrar os percursos de formação adequados. Também é disponibilizado acompanhamento personalizado. Desde 2006, o projeto realizou já cerca de 20.000 entrevistas em todo o país. Mais pessoas do grupo-alvo dirigem-se agora, por iniciativa própria, aos centros de aprendizagem ao longo da vida, para orientação.

5.5.6 Inclusão social

- Os serviços de informação, orientação e aconselhamento devem estar abertos a todos os cidadãos, independentemente do seu nível de instrução, situação face ao mercado de trabalho, trabalho, base de competências ou circunstâncias de vida em geral. A União Europeia pretende eliminar as barreiras ao acesso a serviços, bem como disponibilizar apoio à aprendizagem ao longo da vida e aos processos de desenvolvimento de competências de gestão de carreira.
- Há uma tendência cada vez maior para uma maior individualização dos serviços, sobretudo para satisfazer necessidades de informação, aconselhamento e aprendizagem de grupos aos quais é mais difícil aceder, como jovens em situação de risco (por exemplo, que abandonam precocemente os estudos), (ver Estudo de Caso 5.12), desempregados de longa duração, trabalhadores de mais idade (50 e + anos), pessoas com deficiência (ver Estudos de Caso 5.13 e 5.14) e empregados/trabalhadores de indústrias/empresas em reestruturação, assim como minorias étnicas e culturais.
- Com serviços de fácil acesso, é possível chegar aos grupos mais desfavorecidos de pessoas e reforçar as suas competências de empregabilidade, desde que os serviços sejam promovidos aos níveis local, regional e nacional.

Estudo de Caso 5.12: O *Voluntary Labour Corps*, Polónia

O *Voluntary Labour Corps* é uma entidade financiada pelo orçamento do Estado e supervisionada pelo ministro que tutela as questões laborais. Cumpre os deveres do Estado nas áreas da política de emprego e do combate à marginalização e exclusão social dos jovens. O *Voluntary Labour Corps* dispõe de uma rede de unidades especializadas fixas e móveis que presta uma série de serviços aos jovens. Entre 2009 e 2013, o *Voluntary Labour Corps* estará a desenvolver um projeto cofinanciado pela União Europeia no âmbito do FSE sobre “O Trabalho do *Voluntary Labour Corps* como o Prestador de Serviços do Mercado de Trabalho”. As atividades do projeto serão direcionadas para 25.000 jovens com idades entre os 15-25 anos, entre os quais 600 que estão desempregados e 2440 que estão profissionalmente inativos. Os grupos-alvo são: desempregados ou pessoas à procura de emprego com diferentes níveis de educação e habilitações, que precisam de apoio no acesso ao mercado de trabalho, estudantes e licenciados que se preparam para ingressar no mercado de trabalho e que precisam de apoio em termos de aconselhamento profissional, adequação de empregos e formação profissional, bem como pessoas em risco de exclusão social.

Estudo de Caso 5.13: Serviços de orientação para estudantes com deficiência ou necessidades especiais, Universidade da Islândia

A Universidade da Islândia, a maior do país com cerca de 16.000 estudantes, é a única universidade islandesa que estruturou e regulamentou serviços para alunos com deficiência ou necessidades especiais. Os estudantes podem inscrever-se no Serviço de Aconselhamento de Carreira para circunstâncias especiais de estudo, que inclui a prestação de informação sobre o currículo, a tempo de permitir uma preparação e flexibilidade suficientes na organização do programa e na evolução pessoal, a gravação de palestras e opções de locais adequados para as aulas. Podem ainda candidatar-se a ajustes de procedimentos nos exames, incluindo a prorrogação do período de exame, exames particulares, assistência à leitura e escrita e formas alternativas de exame (por exemplo, escolha múltipla, respostas breves por escrito ou exames orais em vez de exames longos do tipo ensaio). Durante o ano letivo 2010/11, aproximadamente 700 estudantes receberam esse tipo de assistência.

Estudo de Caso 5.14: Escolas profissionais para alunos com necessidades especiais na Turquia

Na Turquia, são fornecidos serviços educativos em escolas especiais para crianças e jovens de seis grupos: deficientes visuais, deficientes auditivos, deficientes físicos, deficientes mentais, crianças autistas e crianças com doença prolongada. Os que estejam em condições adequadas estão integrados no ensino regular em escolas regulares, beneficiando de aulas especiais e de educação de apoio. Além disso, escolas profissionais especiais disponibilizam oportunidades de ensino a alunos com necessidades especiais. Indivíduos acima dos 21 anos com atraso mental ligeiro são educados nestas escolas com vista à aquisição de competências profissionais. O currículo que seguem inclui língua turca, matemática, educação social, educação moral e religiosa, música, artes e ginástica, para além de ensino profissional e ética profissional ligadas à formação direcionada para o desempenho. O período de estudo é de quatro anos. Sempre que possível, no final do primeiro ano os estudantes são também colocados em estágios práticos. Os alunos que concluem o curso recebem um certificado da escola profissional. Ao longo deste processo, os alunos recebem o apoio dos serviços de orientação ao nível educacional, pessoal e profissional.

Estão disponíveis na base de dados da ELGPN mais pormenores sobre todos os estudos de caso incluídos no presente Kit de Recursos.



Garantia da Qualidade e Evidências empíricas

6.1 Introdução

A presente secção aborda questões relativas a políticas, relacionadas com a qualidade dos serviços de orientação ao longo da vida e a recolha de evidências empíricas sobre o desempenho e impacto dos mesmos. Esta secção está dividida em quatro subsecções: questões relativas a políticas (Secção 6.2), questões a que as políticas têm de dar resposta (Secção 6.3); um contínuo possível de progressão de ações de política (Secção 6.4), e as implicações para as políticas dos seis sectores - ensino básico e secundário (Secção 6.5.1), ensino profissional (Secção 6.5.2), ensino superior (Secção 6.5.3), formação de adultos (Secção 6.5.4), emprego (Secção 6.5.5) e inclusão social (Secção 6.5.6).

6.2 Questões relativas a políticas

- Há um imperativo urgente de melhorar o conhecimento e a compreensão de sistemas eficazes de garantia da qualidade e estruturas de responsabilização. Os investimentos realizados em sistemas e serviços de orientação ao longo da vida têm de demonstrar mais claramente os retornos de valor acrescentado para

os indivíduos, as comunidades e as sociedades. Os objetivos de um sistema e mecanismos de garantia da qualidade são melhorar a eficiência na prestação de serviços, aumentar a responsabilização financeira por parte das instituições e criar transparência, na perspetiva do cidadão. O desenvolvimento da garantia da qualidade em serviços de desenvolvimento de carreira não é um processo isolado: é, em vez disso, um tema transversal e integral de um sistema nacional de orientação ao longo da vida, e no âmbito de sistemas institucionais de garantia da qualidade que abrangem a educação e a formação, o emprego e a inclusão social.

- Especificamente, o papel que as tecnologias da informação e da comunicação (TIC) desempenham no acesso dos cidadãos, no momento e local que mais se adequem às suas necessidades, bem como a disponibilização de novos sistemas de gestão de relações com clientes e na melhoria do acesso a informações sobre o mercado de trabalho, abre novas oportunidades e desafios para quem concebe e disponibiliza um serviço com garantia de qualidade. Os planos estratégicos e operacionais deverão ter em conta a diversidade dos indivíduos, os seus direitos de acesso a serviços, incluindo

o diálogo presencial tanto *online* como *offline*. Há que conseguir um equilíbrio entre serviços presenciais e *online* associados ao impacto, à eficácia e à qualidade. A literacia digital dos beneficiários e técnicos também é uma questão importante a ponderar.

- Com regimes fiscais cada vez mais rigorosos, haverá uma pressão cada vez maior dos governos para justificar a despesa com serviços de orientação ao longo da vida face a outras necessidades. Até à data, a maioria dos países têm-se centrado na qualidade da prestação do serviço e melhorias, sendo que a competência dos técnicos assume uma posição central em tudo isto. Alguns deles tomaram medidas para envolver os cidadãos e beneficiários dos serviços de orientação, como contributo à informação para conceção e prestação dos serviços. Com exceção de alguns serviços públicos de emprego, poucos ou nenhuns utilizaram a modelação estatística de dados para ajudar a analisar as poupanças imediatas, de médio e de mais longo prazo para o erário público, sob a forma de retornos económicos e/ou sociais do investimento. Um outro desafio é que os progressos da UE em matéria de Educação e Formação (2020) complementem e reforcem a base de evidências entre a educação e os serviços públicos de emprego.
- Há um forte argumento a favor de que se chegue a acordo em relação a terminologia comum para diferentes atividades de garantia da qualidade e baseadas em evidências, para permitir que a medição e o impacto das iniciativas se tornem mais comparáveis, e alcançar assim um entendimento e saberes comuns no âmbito dos países membros da ELGPN. O equilíbrio entre a garantia da qualidade e as evidências deverá ser fortemente influenciado por um número reduzido de elementos de qualidade, critérios e indicadores de medição acordados, que possam ser testados e aplicados na prática, com base em exemplos possíveis.

- Desde o início, há a necessidade de o conhecimento e a política baseada em evidências serem suportados por uma recolha sistemática de dados, com recurso a bases de dados disponíveis e a investigação. Isto exige um enfoque específico em investimentos no desenvolvimento e capacitação dos recursos humanos, para assegurar que os técnicos e os gestores dispõem de conhecimento, aptidões e competência suficientes para reunir provas e construir conjuntos de dados adequados, que possam sustentar não só decisões sobre políticas mas também resistir ao escrutínio público. Para o conseguir, uma estrutura flexível de garantia da qualidade e baseada em evidências, e ferramenta (s) de medição que possam ser aplicadas na prática com resultados tangíveis derivados da aplicação de abordagens novas e inovadoras constituem pré-requisitos fundamentais num sistema de orientação ao longo da vida. Além disso, a coordenação de políticas de orientação e a cooperação levada a cabo numa base sistemática devem elas próprias ser consideradas um elemento de qualidade. Este parece ser um “ponto cego” na maioria das abordagens de controlo da qualidade.
- A procura de apoio à carreira por parte de uma ampla parcela de pessoas está a aumentar, com o surgimento de uma multiplicidade de novos agentes de mercado e parcerias intersectoriais, envolvendo os sectores público, privado e o terceiro sector. Esta tendência não é exclusiva, havendo relatórios da OCDE⁸ que indicam que muitos governos estão a recorrer cada vez mais a entidades privadas e sem fins lucrativos para fornecerem bens e serviços a cidadãos nas mais variadas áreas. Com as pressões que se verificam sobre o erário público, uma sociedade a envelhecer e a necessidade de estimular maio-

⁸ Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (2010). *Restoring Fiscal Sustainability: Lessons for the Public Sector*. Paris: OCDE.

res investimentos e retornos de valor acrescentado da participação na aprendizagem e no trabalho, impõem-se novas abordagens.

6.3 Questões a que as políticas têm de dar resposta

- Que alavancas políticas podem ser usadas para assegurar a competência e capacidade do técnico para desenvolver intervenções de orientação com elevado impacto e de alta qualidade, num sistema misto de múltiplos canais?
- Que papel estratégico deverão os governos desempenhar na formação (ou remodelação) da estrutura, forma e função dos recursos humanos ligados à orientação ao longo da vida, sua qualificação e mecanismos de desenvolvimento profissional contínuo?
- O que mais haverá a fazer para envolver os cidadãos e os parceiros sociais na melhoria e alargamento do acesso e da qualidade das intervenções de orientação ao longo da vida?
- Como garantir aos cidadãos serviços de elevada qualidade e reassegurar aos mesmos que as suas necessidades e interesses individuais não serão explorados por “comerciantes desonestos”? Que papel, se é que algum, deverão os decisores políticos desempenhar no que diz respeito à criação de um registo nacional de técnicos de orientação ou acordos de licenciamento mais formais apoiados por legislação?
- Que papéis distintos têm a desempenhar os sectores privado, público e voluntário/comunitário na conceção e disponibilização de um serviço de orientação de elevada qualidade?
- Como pode a tecnologia facilitar uma maior partilha de bases de dados e uma maior utilização de técnicas de análise dos benefícios económicos derivados, e do retorno social sobre os investimentos em serviços de orientação ao longo da vida, em cada um dos sectores e entre eles?
- Em que medida é que os sítios *Web* de orientação ao longo da vida ajudam a aumentar as competências de gestão de carreira dos indivíduos, e a progressão imediata, intermédia e de longo prazo na carreira?
- Para que fins são recolhidos dados sobre garantia da qualidade, que tipos de recolha de dados são agora necessários e como podem os resultados ser utilizados para sustentar políticas e práticas estratégicas baseadas em evidências?
- Como alcançar o equilíbrio certo entre o acesso dos cidadãos a serviços de orientação ao longo da vida *online* e *offline*, perante as limitações graves nos orçamentos do sector público? Quem deverá pagar por serviços de orientação ao longo da vida?
- Quais são os benefícios reais em termos de custo para os governos e indivíduos, e como poderão ser avaliados e medidos de forma mais eficaz?
- Como podem os decisores políticos garantir que estão suficientemente informados dos desenvolvimentos em termos de garantia da qualidade e de políticas com base em evidências?

6.4 Medidas de política

É claro que, embora se registre um avanço sistemático em toda a Europa e para além dela, se verificam lacunas e défices na disponibilização de serviços de orientação em muitos países. Justificar a despesa pública em sistemas e serviços de orientação ao longo da vida, com base em evidências claras em termos de eficácia e impacto, é um desafio considerável. Este facto terá de ser reforçado por novos quadros de prestação de contas que incluem a recolha de dados como rotina, a par do rastreamento longitudinal, com vista a determinar o impacto a longo prazo e benefícios em termos de diminuição de custos para os governos e cidadãos. Cada sistema ou quadro de garantia de qualidade tem as suas características muito espe-

Tabela 6.1: Elementos de qualidade num sistema de orientação ao longo da vida

Elemento qualitativo 1: Competência dos técnicos		
Disposições <i>ad hoc</i> não enquadradas pela política	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Elevada regulação de disposições e de “registo” ou da “licença para exercer”
Elemento qualitativo 2: Participação do cidadão/beneficiário		
Inquéritos de satisfação do beneficiário fragmentados e/ou “únicos”	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Sistemas de garantia da qualidade baseados em evidências empíricas altamente organizados, que contam com a participação ativa dos beneficiários na conceção e desenvolvimento dos serviços
Elemento qualitativo 3: Disponibilização e melhoria do serviço		
Ausência de um quadro de competências de gestão de carreira para acesso aos serviços por grupos- alvo prioritários	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Implementado um sistema de gestão total da qualidade que faz também a recolha de dados sobre as competências de gestão de carreira, níveis de investimento e retornos de valor acrescentado
Elemento qualitativo 4: Custo-benefício para os governos		
Não existência de informação sobre custo-benefício para os governos	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Poupanças imediatas, de médio e de longo prazo para o erário público, sob a forma de retornos de tipo social e/ou económico sobre o investimento
Elemento qualitativo 5: Custo-benefício para os indivíduos		
Informação limitada sobre retornos de valor acrescentado, como resultado da participação dos indivíduos nos serviços de orientação	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Evidência de monitorização e estudos longitudinais em curso que medem o impacto das diversas intervenções de orientação nos diferentes contextos

Qualidade

cíficas, havendo muito bons exemplos um pouco por toda a UE e para além dela. Portanto, é indesejável tentar substituí-los por mais um sistema ou quadro alternativos. Em vez disso, pode ser usada uma série de elementos de qualidade que se constituem como um ponto de partida útil para a auditoria de diferentes aspetos da qualidade e de políticas baseadas em evidências, como se descreve abaixo, para sustentar debates iniciais e em curso sobre a aprendizagem

baseada em evidências empíricas e a criação de políticas em diferentes contextos e, inclusive, diferentes sectores de um mesmo contexto. Uma apresentação mais detalhada está disponível no Anexo D.

Há um imperativo urgente em todos os países para garantir um equilíbrio adequado entre a prestação de serviços básicos para todos (evitando “marginalizar o *mainstream*”) e canalizar os serviços intensivos para quem deles mais precisa. Dado que as políticas de

orientação ao longo da vida e a disponibilização se situam no interior e transversalmente a uma série de sectores (por exemplo, ensino básico e secundário, ensino profissional, ensino superior, formação de adultos e emprego), os serviços disponibilizados aos indivíduos têm de ser tão lineares quanto possível.

6.5 Implicações para as políticas sectoriais

6.5.1 Ensino básico e secundário

- Aos decisores políticos coloca-se o desafio de tomar decisões chave em matéria de integração da garantia de qualidade na educação para a carreira, orientação e aconselhamento, através da introdução de competências de gestão de carreira (CGC), ministradas enquanto atividade “isolada”, “transcurricular” e/ou “extra-curricular” e, em particular, na monitorização da evolução dos alunos, associadas a níveis de concretização e de progressão, bem como a taxas de abandono. A legislação, disposições jurídicas e/ou diretrizes gerais que regem a educação e orientação podem ser úteis a este respeito. O Estudo de Caso 6.1. apresenta um exemplo interessante que nos chega da Suécia, sobre diretrizes gerais em matéria de educação e orientação de carreira que fornecem recomendações sobre como podem ser aplicadas leis pertinentes.
- Uma avaliação do impacto das diferentes intervenções no currículo, transversalmente ao mesmo e fora dele, terá de ser feita de forma organizada e não “*ad hoc*”, seguindo princípios acordados para a análise das competências dos técnicos, participação do cidadão/beneficiário, disponibilização e melhoria do serviço, e retornos de custo-benefício para o indivíduo e para o governo. Nas escolas, os serviços de orientação ao longo da vida disponibilizados via telefónica, conversação *online*, SMS e através das redes sociais (*Facebook*, por exemplo), nem sempre se encaixam num único mecanismo “autónomo”. Os avanços na Web 2.0 e 3.0, entre os quais, os *smartphones* e um maior uso de informações pessoais e profissionais dentro e fora dos sectores da educação e do emprego (como informação em geral e sobre o mercado de trabalho) estão a transformar o ensino e aprendizagem nas escolas em toda a Europa e para além dela. Por conseguinte, são necessárias ligações entre as exigências de garantia da qualidade, mecanismos de inspeção, aprendizagem e políticas baseadas em evidências.
- Um exemplo interessante de uma abordagem nova e emergente à garantia da qualidade, definida numa estrutura baseada em evidências e integrada através da utilização de um sistema de base de dados nacional de jovens (de 15-29 anos), é o da Dinamarca (ver Estudo de Caso 6.2). Neste contexto, o trabalho em escolas, centros de orientação e instituições de ensino de jovens constitui um ponto de partida para a criação de evidências e para a análise do impacto nas trajetórias profissionais das pessoas ao longo do tempo.
- Muitos países estão a desenvolver sistemas inovadores de garantia da qualidade e políticas baseadas em evidências para apoiar os decisores políticos a refletirem de forma crítica sobre a transição da escola para o trabalho, e a desenvolverem uma recolha de dados mais sistemática e sólida, associada a índices de qualidade específicos. Um exemplo disso é a abordagem de três componentes à garantia da qualidade na Estónia (ver Estudo de Caso 6.3).
- Quem desenvolve e fornece sistemas de garantia da qualidade e normas de qualidade deverá associá-los a políticas baseadas em evidência nas áreas da educação e da formação, bem como do emprego. Isso implica que o requisito de desenvolvimento profissional para atores-chave seja muito mais claro em relação aos dados necessários e aos fins para os quais

os dados estão a ser recolhidos, incluindo, a forma como podem ser usados para suportar as políticas do governo. Técnicos de orientação, professores e gestores devem ser guiados por uma liderança forte que os incentive a adquirir novas competências para avaliar e medir o impacto de intervenções específicas, incluindo as competências para trabalhar em parceria e fazer posteriormente o reporte aos outros com fiabilidade, dentro e fora do contexto da escola (ver Estudo de Caso 6.4).

Estudo de Caso 6.1: Diretrizes gerais ligadas a estatutos, apoiadas por ferramentas de avaliação, na Suécia

A Agência Nacional de Educação na Suécia (*Skolverket*) publicou diretrizes gerais sobre educação e orientação que estabelecem recomendações sobre como podem ser aplicados normativos pertinentes (leis, decretos, normas e regulamentos). As diretrizes indicam como se poderá ou deverá agir, tentando influenciar a evolução e promover a uniformidade na aplicação da legislação. Deverão, portanto, ser seguidas, a menos que o município e a escola consigam demonstrar que a intervenção é conduzida de outra forma mas que cumpre os requisitos estipulados. As diretrizes gerais são seguidas de comentários que se destinam a esclarecer o conselho dado, com base em investigação sobre orientação, avaliação e experiência comprovada. As diretrizes gerais e comentários pretendem dar aos técnicos e responsáveis pelo planeamento da escola uma base para o seu trabalho de planear, organizar e implementar a orientação com estudantes do ensino obrigatório, ensino secundário avançado, ensino secundário profissional avançado e formação de adultos. Podem também servir de apoio aos municípios e escolas na avaliação da qualidade da sua própria intervenção de orientação, bem como para a Inspeção Nacional de Escolas da Suécia. Além disso, foi desenvolvida uma ferramenta de avaliação com indicadores de qualidade destinada à orientação (BRUK).

ELGPN 6.2: Um projeto de base de dados de jovens e de garantia da qualidade na Dinamarca

Na Dinamarca, o Ministério da Infância e da Educação lançou um sistema de base de dados de jovens que se destina a recolher dados sobre a situação de ensino e de emprego de todos os jovens entre os 15 e os 29 anos de idade (em conformidade com o sistema de registo civil), com vista a apoiar os centros de orientação de jovens no seu trabalho. Foi também introduzida nova legislação que exige que todos os jovens de 15-18 anos tenham um plano de ensino nestes centros.

Além disso, informação estatística no âmbito do Ministério é utilizada e analisada para comparar candidaturas de estudantes em março e colocações em outubro. Esta informação recebe o apoio de técnicos, professores e gestores de carreira, contribuindo para os objetivos definidos e para a agenda de “melhoria do desempenho” traçada pelo Ministério. O Ministério está a equacionar um novo projeto-piloto que deverá introduzir uma abordagem de “Balanced Scorecard” para garantia da qualidade e aprendizagem baseada em evidências nos centros de orientação regionais, que inclui recolha de dados ligados a seis domínios específicos:

- Índices de transição (após 15 meses).
- Número de anos antes de os jovens ingressarem no ensino superior.
- Taxas de abandono (após 12 meses).
- Vantagens para o beneficiário da intervenção de orientação que receberam, relatadas pelos próprios.
- Entrevistados que participam em eventos coletivos.
- Número de conselheiros titulares de um diploma profissional.

Os resultados contribuirão para um plano de melhoria contínua para a conceção e prestação do serviço de desenvolvimento de carreira a nível nacional, regional e local.

Estudo de Caso 6.3: Uso de manuais de qualidade para desenvolver uma cultura de aprendizagem em e entre serviços de desenvolvimento de carreira na Estónia

Na Estónia operam atualmente três serviços interligados: a educação para a carreira, informações sobre profissões e o aconselhamento de carreira. As intervenções em matéria de serviços de carreira são suportadas por três manuais de qualidade com ideias e recursos sobre: (i) como garantir a qualidade da educação para a carreira nas escolas, destinada a professores e diretores de instituições de ensino geral e de formação profissional, relacionando princípios pedagógicos a políticas e práticas de orientação ao longo da vida, (ii) como desenvolver análises e requisitos de um serviço de avaliação da qualidade relativos a disponibilização de serviços e sistemas de gestão de registos e (iii) como compreender a gestão e disponibilização de serviços de carreira que, por sua vez afetam a qualidade do serviço de carreira. Eis alguns exemplos de índices de qualidade:

- satisfação dos beneficiários de serviços de orientação, medida por questionários e entrevistas;
- satisfação das parceiros (sobretudo representantes do Fórum Nacional de Orientação), medida através de inquérito e entrevistas;
- satisfação dos técnicos: medida por questionários, entrevistas e inspeções “no local”;
- concretização dos objetivos definidos: medida com base em resultados reais face aos resultados pretendidos.

Em 2011, os manuais foram testados em 17 centros regionais de informação e aconselhamento de jovens. O sistema está a ser alargado para abranger o Fundo de Seguro de Desemprego da Estónia (centros de emprego nacionais) e centros de carreira nas instituições de ensino superior.

ELGPN 6.4: Profissionalização dos técnicos de orientação na Finlândia

Pelos padrões internacionais, o sistema de desenvolvimento de carreira na Finlândia é fortemente profissionalizado. Todas as escolas secundárias têm pelo menos o equivalente a um conselheiro a tempo inteiro, que teve normalmente uma formação de cinco anos como professor, para além de experiência de ensino, seguidas de uma formação especializada de um ano. Os seus deveres incluem o aconselhamento individual de carreira e a organização de aulas de orientação com enfoque em educação sobre carreira e competências de estudo. Além disso, a maioria dos alunos tem pelo menos duas colocações, para aquisição de experiência de trabalho, durante uma semana, que são coordenadas com os empregadores através de um portal da internet. A orientação é uma disciplina obrigatória do currículo, havendo diretrizes claras para a qualidade de escolas do ensino secundário e secundário avançado, especificando o nível mínimo de serviços de orientação admissível, a par de um serviço *online* para apoiar a autoavaliação institucional dos serviços de orientação. Foram também feitas tentativas para incorporar questões de políticas de orientação em programas nacionais de formação integrados nos serviços, para diretores de escolas. Além disso, o Gabinete de Emprego da Finlândia emprega cerca de 280 psicólogos especializados em orientação. Cada um tem um mestrado em psicologia e faz também uma breve formação integrada no serviço. Muitos obtêm outras qualificações ao nível da pós-graduação. Os seus clientes vão desde indecisos que estão a concluir a formação escolar, desempregados e adultos que pretendem mudar de profissão.

6.5.2 Ensino Profissional

- O Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para a Educação e a Formação Profissional (EQAVET)⁹ disponibiliza uma ferramenta de referência útil concebida para apoiar os decisores políticos. Faz parte de uma série de iniciativas europeias destinadas a reconhecer as aptidões e competências adquiridas pelos formandos em diferentes países ou cenários de aprendizagem (ver Anexo B). Em particular, a criação de pontos de referência nacionais para o EQAVET, enquanto estrutura de apoio a planos de implementação a nível nacional, apoia e complementa os desenvolvimentos no âmbito do Quadro Europeu de Qualificações (QEQ).
- A implementação de padrões de qualidade e a terminologia usada na educação e formação profissional continua a ser variável, embora os países estejam a seguir uma direção comum no que diz respeito ao desenvolvimento e aplicação de normas de qualidade, incluindo o uso de inquéritos de satisfação de alunos e clientes. Embora haja semelhanças em termos de estrutura, conteúdo e resultados dos alunos, há também variações consideráveis entre países, inclusivamente os que partilham uma abordagem comum ao ensino profissional e, dentro desta, poderá haver também abordagens distintas ao nível regional ou local.
- Há uma forte necessidade de desenvolver adequadamente competências de gestão de carreira e de informar os jovens (e os pais) sobre as possibilidades de formação e de emprego, e como podem desenvolver competências de gestão de carreira, adaptáveis e flexíveis por forma a acompanhar as rápidas mudanças no ensino e formação profissional e outras opções e vias. Um grande desafio é manter a qualidade

⁹ http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/eqavet_en.htm

do serviço de orientação e, ao mesmo tempo, reduzir custos. Para muitos países, isso exige uma análise profunda do sistema atual, conforme descrito no Estudo de Caso 6.5 da Grécia.

- Num mercado de trabalho em rápida mudança, os organismos que disponibilizam ensino profissional, bem como funcionários da escola relatam uma ausência de formação forte e fiável sobre o mercado de trabalho, sobre as trajetórias profissionais, experiência de trabalho e oportunidades de emprego, em particular, futuras necessidades em termos de competências. Isso requer um forte contributo profissionalizado e apoio no que diz respeito a políticas e práticas de orientação ao longo da vida.
- Há um interesse cada vez maior em encontrar novas formas de avaliar os resultados da aprendizagem dos alunos na sequência da sua participação em educação e formação profissional, incluindo serviços de orientação ao longo da vida (paralelamente a quem procura percursos educativos mais gerais). Apesar de um quadro de gestão de competências de carreira (ver Secção 4) poder oferecer estrutura e conteúdo para apoiar os alunos na sua aprendizagem e desenvolvimento pessoal, a maioria dos países terão ainda de encontrar uma forma sistemática de captação e comparação de dados sobre os resultados de aprendizagem distintos, derivados de abordagens pedagógicas no ensino profissional. Claramente há espaço para aproveitar a tecnologia para examinar os resultados de aprendizagem reportados, que emanam da autoajuda, intervenções de orientação breves e assistidas e mais aprofundadas, a partir das perspetivas do cliente, conforme descrito no Estudo de Caso 6.6 da Hungria.
- Em geral, os organismos que ministram o ensino profissional estão cada vez mais centrados nos resultados obtidos por diferentes tipos de intervenções, por vezes ligados a um acordo de “pagamento por resultados” entre o contratante e o governo. Isto pode incluir um enfoque especial na garantia da qualidade de “cadeias e redes de fornecimento” incorporadas nos setores de emprego, formação, comunitário e de voluntariado.
- Ações lideradas pelos empregadores que tenham em conta as normas de qualidade e/ou regimes de inspeção podem incluir uma norma nacional ou certificado nacional de qualidade, principalmente acordado entre o governo e os empregadores. Uma série de prémios regionais ou locais podem também ser utilizados para garantir a qualidade do ensino profissional (bem como em escolas, faculdades e instituições de ensino superior). Além disso, a garantia da qualidade de cada técnico de orientação deve ser autorregulada através da adesão a normas profissionais promovidas pela indústria, com vista a assegurar aos beneficiários do serviço que todos os técnicos de orientação estão a trabalhar em conformidade com um código de ética acordado e normas profissionais comuns. Tanto a Alemanha como o Reino Unido estão a testar novos mecanismos nesse sentido (ver, por exemplo, Estudo de Caso 6.7).
- A competência do técnico para se envolver com os empregadores e utilizar informações do mercado de trabalho local é muitas vezes enfraquecida quando as diretrizes de política são direcionados para outras prioridades concorrentes.

Estudo de Caso 6.5: Mapeamento de um sistema de garantia da qualidade comparativamente ao Quadro da ELGPN de Avaliação da Garantia da Qualidade, na Grécia

Em 2012, foi lançada uma nova Organização Nacional de Acreditação de Qualificações e Orientação (EOPPEP). Um dos seus objetivos é informar e apoiar a implementação de um sistema de garantia da qualidade sólido. O estudo preparatório incluiu um manual de qualidade, um estudo bibliográfico e um levantamento de 50 serviços de orientação no âmbito do ensino (secundário e superior) e do sector do ensino profissional inicial. O levantamento produziu dados quantitativos e qualitativos importantes sobre o estado atual destes serviços em relação a cinco conjuntos de critérios de qualidade. A análise dos resultados provisórios, um relatório de síntese e um painel de especialistas composto por 13 reputados especialistas a representar técnicos, governo e empregadores contribuíram para um plano de ação nacional com vista à melhoria contínua dos serviços de orientação. O desafio é encontrar formas de melhorar a qualidade e, ao mesmo tempo, reduzir custos. O Quadro de GQE da ELGPN tem sido usado como uma ferramenta de auditoria eficaz para identificar lacunas em dados que podem ser partilhados com vários intervenientes, a nível nacional, regional e local. Estão em curso avaliações externas para garantir que os serviços cumprem os critérios de qualidade e fornecem dados fiáveis aos sistemas de garantia da qualidade tanto do EOPPEP como do sistema de aprendizagem ao longo da vida.

Estudo de Caso 6.6: Um estudo de resultados de aprendizagem na Hungria

Com vista a avaliar os resultados de aprendizagem derivados de diferentes tipos de intervenções de apoio de carreira, o Departamento de Aconselhamento Psicológico da Universidade de ELTE na Hungria está a conduzir um estudo piloto com colegas da UE, em matéria de ensino e formação profissional (e outros sectores chave). O objetivo principal é testar uma metodologia para a captação de dados de clientes *online* e analisar os resultados através de uma plataforma de TIC, com vista a identificar o contributo de valor acrescentado da autoajuda, intervenções de orientação breves e assistidas e mais aprofundadas, especificamente com base nas perspetivas dos clientes. Isto baseia-se num estudo de impacto encomendado em 2009 pelo Conselho Nacional Húngaro LLG, como uma avaliação de acompanhamento do primeiro Projeto Húngaro de Desenvolvimento de Sistemas de Orientação ao Longo da Vida. A equipa da Universidade de ELTE desenvolveu um Inventário de Impacto de Serviços de Carreira: um questionário *online* para avaliar as necessidades e respostas dos clientes, que está a ser lançado na Estónia, Alemanha, Hungria e Portugal. As variáveis medidas estão ligadas aos conceitos de gestão de carreira e de adaptabilidade de carreira de indivíduos em mercados de trabalho em rápida mudança e muitas vezes imprevisíveis. Os aspetos subjacentes são: estratégias de tratamento da informação, autoconhecimento, competências interpessoais, reconhecimento e gestão da incerteza e de fatores do meio relacionados com a construção da carreira, identificação de objetivos de carreira e integração e promoção das oportunidades de carreira.

Estudo de Caso 6.7: Evolução da profissionalização no Reino Unido

No Reino Unido, quatro associações de técnicos de orientação formaram uma nova Aliança de Profissionais de Orientação (CPA). A sua mensagem principal: “Uma Voz – a Gerar Impacto”, tem por objetivo fortalecer a profissão de técnico de orientação no Reino Unido, com base em recomendações do Grupo de Trabalho de Profissionais de Orientação em Inglaterra (2010). No âmago da missão da CPA está a elevação do padrão de todos os profissionais de orientação e a garantia pública da qualidade das atividades e serviços de desenvolvimento de carreira em todo o Reino Unido. A CPA criou um Registo Nacional de Técnicos de Orientação, como parte de um quadro profissional que garante que os indivíduos estão devidamente qualificados e trabalham segundo os mais elevados padrões. Em Inglaterra, isto é apoiado por um novo Quadro de Progressão de Carreira *online*. O CPA irá envolver empregadores e outros parceiros na promoção da profissão de técnico de orientação e, mais tarde, tentar obter uma Carta Régia do Conselho Privado. Nas quatro nações constituintes do Reino Unido, o governo está a ser ativamente consultado para assegurar que a garantia da qualidade, sistemas baseados em evidências e mecanismos de desenvolvimento profissional se apoiam mutuamente e são coerentes. Em Inglaterra, o governo reconheceu a importância do trabalho da CPA inscrevendo o novo Serviço Nacional de Orientação nas propostas da CPA.

6.5.3 Ensino superior

- Universidades e outras instituições de ensino superior são fortemente influenciadas pelas agendas de empregabilidade estabelecidas por

decisores políticos, estudantes, pais e empregadores. Muitas pessoas esperam que os serviços de orientação ajudem a suavizar a sua transição para o mercado de trabalho. A procura e as expectativas de que os serviços se responsabilizem por demonstrar destinos positivos e retorno sobre os investimentos no ensino superior estão a aumentar em toda a Europa e fora dela.

- O Processo de Bolonha, a Agenda de Modernização do Ensino Superior, o diálogo e a cooperação Universidade-Empresa, e o Livro Verde da Comissão sobre a *Mobilidade dos Jovens para Fins de Aprendizagem* sugerem que os serviços de orientação têm um papel importante a desempenhar no apoio aos cidadãos, não só na gestão de transições, mas também na manutenção da abertura à mudança e à adaptação numa perspetiva ao longo da vida. Para dar resposta a isto, as universidades e outras instituições de ensino superior estão a desenvolver abordagens mais sofisticadas para estabelecer ligações com empresas e para captar dados de alunos e acompanhar as suas experiências de aprendizagem e emprego, com vista a sustentar os seus processos de garantia da qualidade e de melhoria contínua.
- Na maioria dos casos, quadros e mecanismos institucionais internos, de garantia da qualidade, estão integrados na pedagogia e andragogia. Com a promoção e mercantilização do ensino superior, a expandir-se rapidamente por toda a Europa, é claro que a garantia da qualidade é vista por muitos como um “ponto de venda-chave” para atrair novos alunos e assegurar a participação do empregador no currículo. Além disso, as ligações à inovação e empresas requerem novas formas de diálogo entre o sector da educação e o mercado mais amplo, exigindo investimento na qualificação dos técnicos, de modo a garantir a qualidade do serviço de orientação. O Estudo de Caso 6.8 destaca uma nova iniciativa na Alemanha, concebida

para elevar a qualidade e avaliar o impacto do fortalecimento do profissionalismo dos recursos humanos do ensino superior e transversalmente aos mesmos.

- A combinação de “garantia da qualidade interna” e “ligações externas a empregadores” oferece o potencial de ligações mais fortes para intercâmbio de dados e de partilha de experiência profissional entre e através de entidades como o ensino superior, escolas, faculdades e ensino profissional. Uma dessas iniciativas é descrita no Estudo de Caso 6.9, que ilustra a forma como isso pode ser conseguido.
- Por enquanto, ainda não há nenhuma prova de que as instituições de ensino superior estejam a utilizar a modelação estatística de dados que envolva a análise, por parte de académicos externos ao sector, de conjuntos de dados e/ou o desenvolvimento de novos conceitos teóricos para avaliar e medir os benefícios em termos de custo e o retorno social sobre o investimento de diferentes tipos de intervenções de orientação. Em alguns países, esta abordagem está a ganhar ímpeto noutros sectores, como as organizações de voluntariado e comunitárias, que se esforçam por manter os seus orçamentos e a sua esfera de influência.

Estudo de Caso 6.8: Garantia da qualidade através de um currículo de formação para conselheiros do ensino superior na Alemanha

Para melhorar a qualidade e profissionalismo dos serviços de consultoria e aconselhamento no ensino superior, bem como assegurar o estatuto profissional desse trabalho através de qualificação e certificação, a associação de conselheiros universitários – a Sociedade de Informação, Orientação e Terapia nas Universidades (*GIBeT*) - desenvolveu um currículo de formação para os técnicos de orientação deste sector. Trata-se de uma série de cursos de formação acreditados pela comissão de formação desta associação. Estes são apresentados numa base de dados que apoia a transparência e que tem uma oferta de formação flexível e descentralizada. Organizado em módulos básicos e avançados, o currículo inclui cursos sobre todos os aspetos da orientação e aconselhamento nas universidades. Os técnicos podem escolher entre dois perfis, de acordo com as suas principais funções profissionais: orientação educativa e gestão da educação. Assim que conseguem comprovar a respetiva qualificação e formação, recebem um certificado. Até à data não há regulamentos comuns para o estatuto profissional e educação e formação de técnicos de orientação, enquanto base para a garantia da qualidade do ensino superior na Alemanha. Prevê-se que o certificado se irá tornar uma prova de qualidade, bem como a qualificação nesta área de trabalho.

Estudo de Caso 6.9: Ensino superior e garantia da qualidade na Letónia

A prestação de apoio aos estudantes é coordenada pelo Serviço de Estudantes, com base num modelo de qualidade garantida que permite a integração de todos os serviços de apoio para os alunos, incluindo educação, carreira, questões psicológicas e assistência a pessoas com deficiência. Dada a natureza interdisciplinar do desenvolvimento de carreira, uma abordagem integrada ajuda a garantir a oferta de tipos adequados de apoio e cooperação entre os conselheiros (e outros técnicos). As intervenções de orientação como serviço centralizado são disponibilizadas através de aconselhamento individual, oficinas de grupo, palestras temáticas, atividades de informação e recursos *online*, incluindo uma ferramenta designada “E-orientação”. Este recurso *online* permite que os empregadores estabeleçam contacto direto com potenciais candidatos. Com vista a ampliar os canais de comunicação, são também utilizadas redes sociais como o *Twitter* e o *Skype*. Em cooperação com os empregadores, a universidade convida oradores para enriquecer o conteúdo do curso, que fornecem informações atualizadas sobre a evolução no sector. Isso faz parte do processo de garantia da qualidade do ensino superior letão. Houve muitos oradores convidados em programas de química, finanças, banca, tecnologias da informação, retalho e outros. Existem outros planos de criação de um sistema unificado de apoio a nível institucional, que combine diferentes tipos de serviços prestados a diferentes níveis da instituição num único sistema, e que inclua a introdução de tutoria de pares, tutoria e planeamento de desenvolvimento pessoal, com vista a promover a cooperação entre a universidade e os empregadores.

6.5.4 Educação de adultos

- O envolvimento do cidadão/utilizador final na organização e desenvolvimento de serviços de orientação ao longo da vida é uma forma importante não só de capacitar os cidadãos mas também de contribuir para a melhoria geral dos serviços.
- Muitas vezes se negligencia a necessidade de dar voz aos utilizadores de serviços de orientação ao longo da vida que vá para além do uso padronizado de inquéritos de satisfação do cliente. Isto pressupõe encontrar soluções inovadoras, recorrer a uma série de meios de comunicação, incluir grupos focais e diálogo presencial que motivam e incentivam os adultos a desempenhar um papel ativo na conceção e prestação de serviços de orientação. A garantia da qualidade e a aprendizagem baseada em evidências integrada em projetos conjuntos de investigação da UE, como descrito no Estudo de Caso 6.10, destacam tanto a maturação do conhecimento como um programa de ação.
- Devido à complexidade da formação de adultos funcionar com diferentes mecanismos nos sectores público, privado e voluntário/comunitário, padrões de qualidade tradicionais, tais como a norma de qualidade “matriz” no Reino Unido (ver Estudo de Caso 6.11), foram revistos numa tentativa de reduzir os processos burocráticos desnecessários e simplificar os requisitos de monitorização e avaliação. A exigência de cumprimento de padrões profissionais definidos, desenvolvidos e aprovados por associações profissionais de autorregulação, está incluída em algumas normas nacionais, sendo muito bem acolhida pelos empregadores, técnicos e governos.
- Introduzindo a aplicação de competências de gestão de carreira ligada à autoexploração e à exploração de carreira, é possível utilizar sistemas de informação de carreira online para avaliar a medida em que esse envolvimento se

refere individual e coletivamente a melhores resultados acadêmicos, à conclusão de cursos mais rigorosos e ao planejamento da educação após o secundário. Os técnicos e gestores de carreira têm de ser muito mais claros em relação ao mérito de o fazer.

Estudo de Caso 6.10: A voz dos beneficiários na promoção da qualidade da orientação para adultos nos países nórdicos

Um projeto sobre a voz dos beneficiários, financiado pela Rede Nórdica de Educação de Adultos, arrancou em 2010 e os seus resultados foram publicados em finais de 2011. O grupo de projeto era constituído por investigadores da Dinamarca, Finlândia, Islândia, Noruega e Suécia, sob a gestão do Centro de Especialização em Orientação ao Longo da Vida da Universidade da Islândia. O projeto centrou-se em dois objetivos principais: (i) descrever se, e de que modo, os beneficiários adultos de intervenções de orientação têm um impacto nos serviços prestados, bem como comparar a participação do beneficiário na orientação, e (ii) avaliar os resultados da orientação, nos países nórdicos, nos adultos que acedem à orientação em centros de aprendizagem de adultos. Na educação de adultos nestes países, o enfoque principal é prestar orientação sobre questões educativas e pessoais e, em menor grau, sobre questões profissionais. Os resultados demonstraram que há um forte potencial do envolvimento dos beneficiários que não está a ser maximizado.

Estudo de Caso 6.11: A norma de qualidade matricial no Reino Unido

A Norma matricial é um quadro de qualidade para a prestação eficaz de informação, aconselhamento e/ou orientação sobre aprendizagem e trabalho, destinada a promover a melhoria contínua dos indivíduos e organizações. As organizações são avaliadas de três em três anos por avaliadores externos nomeados, e são obrigadas a fazer melhorias contínuas na forma como prestam o seu serviço. A Norma matricial foi lançada em fevereiro de 2002 e revista em 2005. Em 2011, foi testada uma versão reestruturada e revista junto de organizações credenciadas ou suscetíveis de solicitar acreditação face à Norma, tendo sido confirmada como mais rigorosa, mas viável. As organizações valorizaram: o alinhamento com processos empresariais, o maior enfoque em resultados; as ligações entre metas e objetivos organizacionais e resultados dos serviços, o enfoque na qualificação dos técnicos, e o uso da avaliação como suporte à melhoria contínua. A Norma matricial foi adotada por uma série de organizações em todo o Reino Unido, gerando um interesse internacional cada vez maior. Mais de 2100 organizações estão acreditadas Segundo a Norma, que constitui propriedade intelectual da Secretaria de Estado das Empresas, Inovação e Competências (BIS) e possui Direitos de autor da Coroa.

6.5.5 Emprego

- Com os níveis de desemprego a manterem-se elevados e muitos empregadores a continuarem a preencher as suas vagas sem recorrer ao Serviço Público de Emprego (SPE), estão a ser desenvolvidas novas estratégias em vários países para envolver as agências de emprego pri-

vadas no contributo para políticas de inclusão social, como a colocação de desempregados e/ou levar os recursos do mercado e abordagens do tipo quase-mercado para o SPE.

- Os indicadores de desempenho são amplamente utilizados no SPE para informar e apoiar mecanismos desenvolvidos entre as políticas centrais e locais e estruturas de prestação de serviços, numa tentativa de encontrar soluções mais regionais e locais. Em alguns casos, têm surgido a partir do Serviço Público de Emprego estratégias de intervenção precoce centradas em medidas ativas de emprego, direcionadas para determinados grupos.
- Entre a vasta gama de indicadores de desempenho quantitativo (ID) e metas incluem-se: a cota de mercado e o número de vagas notificadas, a velocidade a que as vagas são preenchidas, o ritmo a que novos pedidos de subsídios são processados; a percentagem de grupos com necessidades específicas; o número de visitas de técnicos do SPE aos empregadores locais e a taxa de emprego após a participação numa medida ativa de emprego. Poderão também ser utilizados outros objetivos, com avaliação numa base subjetiva. A colocação de candidatos a emprego nas vagas registadas é um dos indicadores de desempenho mais importante. No entanto, estes indicadores não dizem atualmente respeito especificamente à orientação ao longo da vida: há espaço para mais trabalho de desenvolvimento conjunto neste contexto.
- Não é fácil medir o impacto da colocação ou da formação assegurada por meio de autoserviço, já que a utilização desses serviços, por parte dos clientes, muitas vezes não é registada. Há um forte argumento em defesa da “fertilização cruzada” entre as dificuldades de medição feita no SPE com serviços de orientação ao longo da vida, incluindo o uso de técnicas de regressão para ajustar os dados relativos às diferentes características de quem procura emprego e das condições do mercado de trabalho local.

A informação sobre o mercado de trabalho e bases de dados de informação podem, cada vez mais, desempenhar funções mais sofisticadas de apoio à monitorização e rastreamento de estruturas de oportunidades e evolução da mão-de-obra.

- Começam a surgir novas políticas ativas de emprego, que visam prestar uma assistência de elevada qualidade às pessoas, por meio de uma colaboração mais estreita entre serviços de emprego e serviços de orientação ao longo da vida (por exemplo, na forma de localização conjunta, e realizando formação profissional partilhada sempre que aplicável). É necessário mais trabalho no âmbito de fóruns nacionais de orientação, para analisar o alcance dessas estratégias e a eficiência relativa de diferentes estruturas, formas e funções. O Estudo de Caso 3.1 na Secção 3 descreve o papel e o impacto de um fórum de orientação nacional estabelecido, liderado pelo Serviço Público de Emprego, na Hungria.

6.5.6 *Inclusão social*

- A procura de orientação ao longo da vida é suscetível de vir a aumentar de forma significativa, em resultado dos números de transições e de desemprego provocado por choques de tipo microeconómico ou macroeconómico em toda a Europa.
- Um preceito para o êxito em termos do que os decisores políticos podem fazer, face às pressões políticas cada vez maiores a favor do apoio aos jovens desempregados – sobretudo entre os 18-25 anos – é supervisionar programas eficazes com uma ligação estreita ao mercado de trabalho, e utilizar essa informação para melhorar a qualidade da educação e dos programas de formação.
- A garantia da qualidade e aprendizagem baseada em evidências tem de realçar a importân-

cia de direcionar o apoio não só para os próprios jovens, mas também para as suas famílias e comunidades locais.

- Há o perigo de que alguns indicadores de desempenho não explicitem as características de “desvantagem” e dos múltiplos obstáculos associados à mesma. Há também o risco do assim designado “estigma”, que pode desencorajar os técnicos de registarem dados relativos à produtividade esperada e à motivação dos clientes para participarem na formação e/ou no trabalho.
- É importante o papel que o governo desempenha em dar resposta à necessidade de manter os beneficiários dos serviços, sobretudo os mais vulneráveis da sociedade, seguros e de respeitar a sua privacidade, atenuando, ao mesmo tempo, as restrições que resultam na imposição por parte das organizações, de algumas formas reduzidas de intervenções de orientação (por exemplo, a proibição do uso de sites de redes sociais) devido a receios relacionados com a salvaguarda dos utilizadores dos serviços. É de suma importância a aprendizagem baseada em evidências e a elaboração de políticas que aliem a utilização eficaz das TIC com a informações sobre o mercado de trabalho, para chegar aos indivíduos vulneráveis.
- O Estudo de Caso 6.12 dá um exemplo de como um país está a abordar a questão de incentivar os técnicos de orientação que trabalham com adultos a registarem os dados com mais rigor, com vista a rastreamento dos facilitadores e os obstáculos à progressão profissional dos indivíduos ao longo do tempo.

Estudo de Caso 6.12: Utilização da qualificação dos técnicos e um sistema de rastreamento de clientes na Irlanda

O Centro Nacional de Orientação no Ensino (*NCGE*) desenvolveu um programa de desenvolvimento profissional contínuo (*CPD*) para os técnicos de orientação¹⁰ se centrarem em necessidades específicas de competências e/ou problemas dos clientes. Isto é definido dentro do contexto de grupos específicos elegíveis para acesso à Iniciativa de Orientação no Ensino de Adultos (*AEGI*). Um Sistema de Gestão da Orientação de Adultos, desenvolvido em parceria com os serviços de orientação, gere dados do cliente para suportar atividades de planeamento locais e nacionais. O rastreamento e monitorização de obstáculos à evolução dos clientes, bem como de resultados positivos, permitem aos decisores políticos e técnicos refletirem sobre o impacto do seu trabalho e identificarem eventuais lacunas na prestação. O *NCGE* fornece diretrizes de apoio ao desenvolvimento de uma base documental sólida. O enfoque do programa *CPD* reside na utilização prática dos dados registados a um nível de prestação de serviços e na análise das competências dos técnicos, com vista a identificar formas criativas de prestação de serviços de apoio, especialmente a indivíduos e grupos aos quais é difícil ter acesso. Para apoiar a evolução da garantia da qualidade, o *NCGE* produziu um Manual *AEDI* disponível *online*, com exemplos de boas práticas dos serviços. O Manual é utilizado a nível local para fins de formação a novos funcionários e conceção e prestação contínuas de serviços.

¹⁰ Os conselheiros de orientação possuem habilitações de pós-graduação, e trabalham em conjunto com quadros de informação certificados.

6.5.7 Entre sectores

Muitos dos estudos de caso supra incluem elementos intersectoriais. Além disso, alguns países têm vindo a abordar as questões da qualidade e das evidências numa base intersectorial, como forma de desenvolver um sistema de orientação ao longo da vida mais coerente. Na Alemanha, por exemplo, o Fórum Nacional de Orientação está a reunir um vasto leque de entidades com vista a analisar a garantia da qualidade partilhada, a aprendizagem e a elaboração de políticas baseadas em evidências empíricas (ver Estudo de Caso 6.13).

Estudo de Caso 6.13: Desenvolvimento de um sistema nacional de garantia da qualidade na Alemanha

Na Alemanha, não há legislação nem normas acordadas a nível nacional para a qualidade em orientação desde a abolição do monopólio do Estado em 1998. O desenvolvimento de estratégias e qualidade foi entregue ao mercado. Deste modo, o Fórum Nacional de Orientação da Alemanha e o Instituto de Ciências da Educação da Universidade de Heidelberg iniciaram em 2008 um “processo aberto de coordenação” a nível nacional entre os decisores políticos, os respe-

tivos atores e intervenientes da área da orientação, com o objetivo de desenvolver um quadro-comum para o desenvolvimento da qualidade em matéria de orientação. Com financiamento do Ministério Federal de Educação e Ciência, os seguintes produtos foram desenvolvidos e testados por um pequeno grupo de organismos que disponibilizam serviços de orientação:

- Um catálogo de critérios de qualidade desenvolvidos e acordados conjuntamente, com indicadores e propostas de instrumentos de avaliação.
- Um Quadro de Desenvolvimento da Qualidade (QDQ) para apoiar os esforços de qualidade dos serviços.
- Um perfil de competências dos técnicos, desenvolvido e acordado em conjunto.

Os resultados foram publicados e lançados em janeiro de 2012. Um projeto de acompanhamento com financiamento do Ministério prossegue até meados de 2014 para implementar estes resultados. Um dos seus objetivos é convencer os decisores políticos aos níveis nacional, regional e local, bem como gestores e técnicos, dos benefícios económicos e sociais de serviços de orientação de elevada qualidade, através da demonstração dos resultados e impacto dos investimentos na qualidade.

Estão disponíveis na base de dados da ELGPN mais pormenores sobre todos os estudos de caso incluídos no presente Kit de Recursos.



Mecanismos de Coordenação e de Cooperação

7.1 Introdução

A presente secção aborda as questões relativas a políticas relacionadas com a coordenação e cooperação entre serviços de orientação ao longo da vida. O racional para o estabelecimento de fóruns nacionais, regionais e/ou locais reside nas sinergias que esses mecanismos geram ao reunir vários atores em torno de tarefas comuns. Esses esforços podem ir desde o desenvolvimento de estratégias coordenadas de orientação ao longo da vida, por via de estratégias mais específicas, como quadros de qualidade, à coordenação prática diária, de dias dedicados às profissões ou feiras de profissões.

Esta secção está dividida em quatro subsecções: questões relativas a políticas (Secção 7.2); questões a que as políticas têm de dar resposta (Secção 7.3); um contínuo possível de progressão de ações de políticas (Secção 7.4), e as implicações para as políticas sectoriais - ensino básico e secundário (Secção 7.5.1), ensino profissional (Secção 7.5.2), ensino superior (Secção 7.5.3), formação de adultos (Secção 7.5.4), emprego (Secção 7.5.5) e inclusão social (Secção 7.5.6).

7.2 Questões relativas a políticas

- A Prioridade 4 da Resolução de 2008¹¹ do Conselho da UE é a seguinte: “Incentivar a coordenação e cooperação entre os vários intervenientes nacionais, regionais e locais.” Isso implica que as ligações entre sectores são fundamentais para serviços de orientação eficientes e coerentes.
- Numa tentativa de melhorar a coordenação e a coerência de políticas e sistemas dos serviços de orientação, a maioria dos países europeus enfrenta o desafio da fragmentação e da “sectorização”. Serviços de orientação ao longo da vida distintos têm a sua própria história, objetivos, métodos e orçamentos: trabalham em silos estruturais. No entanto, são responsáveis por disponibilizar intervenções de orientação numa perspetiva ao longo da vida, o que, em termos ideais, implicaria um sistema contínuo e coerente. Presentemente, isto é uma visão para o futuro e não uma realidade, na maioria dos países.

¹¹ Conselho da União Europeia (2008). *Better Integrating Lifelong Guidance into Lifelong Learning Strategies*. 15030/08. EDUC 257 SOC 653.

- A orientação ao longo da vida é uma componente chave das estratégias de aprendizagem ao longo da vida - a nível nacional, regional e local, bem como a nível da UE. Numa sociedade baseada no conhecimento, como a UE aspira a ser, um sistema de orientação coerente para todos os cidadãos, de todas as idades, com evolução integrada ao longo de toda a vida, é fundamental para o sucesso destas estratégias.
- A criação de fóruns de orientação locais, regionais e nacionais, bem como mecanismos semelhantes de coordenação de políticas, é uma característica importante destes esforços, reunindo em parcerias atores e intervenientes. Os fóruns nacionais podem ser complementados por fóruns regionais, quer para apoiar os fóruns nacionais ou - em países com governo descentralizado - como mecanismos separados com ligações nacionais.
- Na criação de um fórum/mecanismo nacional de orientação, o Cedefop¹² identificou 10 “mensagens-chave”, ou seja, elementos que merecem ponderação no processo de criação e desenvolvimento de fóruns nacionais. Têm a ver com a necessidade de:
 - (1) Estabelecer uma ligação clara com estratégias de aprendizagem ao longo da vida e de empregabilidade.
 - (2) Definir conceitos e terminologia comuns.
 - (3) Ser seletivo na determinação de quem é convidado a participar.
 - (4) Identificar claramente tarefas e funções.
 - (5) Ter líderes fortes e um forte compromisso das partes envolvidas.
 - (6) Definir claramente a relação com o governo.
 - (7) Dispor de um secretariado independente.
 - (8) Evitar a deriva da missão.

- (9) Estar ciente dos riscos do conflito de papéis.
- (10) Procurar trabalhar do ponto de vista de cada cidadão.

Estas mensagens-chave devem ser revistas e interpretadas em relação a mecanismos de coordenação e cooperação em todos os níveis - nacional, regional, local - bem como a cooperação transfronteiras, inter-regional e transnacional.

Uma taxonomia da intensidade das ligações identifica três níveis:

- *Comunicação*. Pode incluir o intercâmbio de informações e a exploração de possibilidades de cooperação e coordenação.
- *Cooperação* entre parceiros, no âmbito das estruturas existentes. Poderá ser, em grande medida, de natureza informal, e baseada num acordo de cooperação, com os poderes de decisão a serem detidos por cada parceiro.
- *Coordenação*. É provável que requeira uma estrutura de coordenação, com poderes operacionais e de financiamento (e, eventualmente, um contrato ou mandato legal).

Poucos mecanismos/fóruns nacionais ou regionais funcionam ao nível da coordenação: a maioria situa-se ao nível da comunicação e alguns ao nível da cooperação. Alguns são apenas fóruns de discussão ou de diálogo.

7.3 Questões a que as políticas têm de dar resposta

- Quais são os *papéis* desempenhados pelos fóruns/mecanismos de orientação? Podem distinguir-se quatro papéis, que têm de ser esclarecidos, uma vez que não são exclusivos, e que muitos fóruns/mecanismos assumem mais do que um papel. Os quatro papéis são:
 - *Diálogo*: uma plataforma em que atores e parceiros se reúnem para debater e trocar

¹² Cedefop (2010). *Establishing and Developing National Lifelong Guidance Policy Forums: a Manual for Policy-Makers and Stakeholders*. Panorama Series 153. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia.

informações e pontos de vista, e cujo principal resultado é a criação de um entendimento comum e a coordenação voluntária de atividades.

- *Consulta*: um organismo criado essencialmente para agir como uma placa de ressonância das iniciativas e políticas do governo.
- *Desenvolvimento de políticas*: um fórum pró-ativo de promoção da orientação ao longo da vida, através de propostas concretas de políticas e iniciativas.
- *Desenvolvimento de sistemas*: um local para desenvolvimento e implementação de questões concretas orientadas de forma prática no âmbito da orientação ao longo da vida (por exemplo, quadros de garantia da qualidade ou serviços de formação).
- Quem decide sobre a *composição* de fóruns/mecanismos ao nível nacional, regional e local? Poderá incluir ministérios nacionais responsáveis pela disponibilização serviços de orientação, sobretudo ministérios específicos de educação e emprego, a par de representantes de organizações que gerem os principais serviços de orientação, nomeadamente serviços públicos de emprego (SPE). Outros atores principais representados em alguns fóruns/mecanismos incluem os parceiros sociais, associações de técnicos de orientação e representantes de grupos de beneficiários (pais, estudantes, idosos, minorias étnicas, pessoas portadoras de deficiência, etc.).
- Quais as *funções* dos fóruns/mecanismos? Podem ser identificadas seis funções principais:
 - *Melhorar a comunicação* - disponibilizando um fórum de discussão sobre questões fundamentais relativas a políticas, criando uma definição comum de orientação, desenvolvendo terminologia partilhada para a orientação.
 - *Incentivar a colaboração* - motivar a cooperação e coordenação entre entidades de atividades específicas (eventos, projetos, investigação); tomando iniciativas transversais sobre temas que abrangem vários serviços ou sectores.
- *Identificar as necessidades dos cidadãos* - fazer o mapeamento de serviços existentes e identificar lacunas na disponibilização, gerir atividades de pesquisa do consumidor e de consulta pública; desenvolver quadros de competências de gestão de carreira para os cidadãos.
- *Melhorar a conceção e aperfeiçoamento do serviço, incluindo a qualidade* - desenvolver normas de qualidade e sistemas de garantia da qualidade, desenvolver quadros de competências e regimes de acreditação para os técnicos de orientação.
- *Influenciar as políticas* - desenvolver melhores estruturas e estratégias de apoio à disponibilização ao longo da vida; promover a orientação ao longo da vida como parte integrante das políticas nacionais de ensino, emprego e inclusão social; procurando o apoio de políticas para colmatar lacunas na disponibilização de intervenções de orientação ao longo da vida.
- *Beneficiar de cooperação internacional* - apoiar a participação nacional na ELGPN; apoiar a participação nacional no desenvolvimento de políticas a nível internacional; divulgar a inovação e boas práticas geradas por iniciativas europeias e internacionais.
- Quais são os *termos* de referência e o *estatuto* de um fórum/mecanismo? Entre as questões estruturais e operacionais incluem-se:
 - *Estatuto* - se o fórum/mecanismo deverá ou não ser uma estrutura formal, eventualmente até ancorada na legislação, ou uma organização mais informal, e qual deverá ser a sua relação com o governo.
 - *Composição dos membros* - que atores e parceiros deverão ser convidadas a participar.
 - *Recursos* - que tipo de financiamento e

apoio é necessário à execução das tarefas, e como deverá ser fornecido.

- *Liderança* - se o fórum/mecanismo deverá ou não ter um presidente, como determinar quem deverá ser essa pessoa (por nomeação ou eleição), se é necessária uma comissão executiva, se deverão ser prestados serviços de secretariado.
- *Processos de tomada de decisão* - se o fórum/mecanismo deverá ou não tomar decisões e, caso afirmativo, como é que as mesmas deverão ser tomadas (por consenso, maioria simples, maioria qualificada).
- *Canais de comunicação* - como deverá o fórum comunicar o resultado das suas atividades, e a quem.
- Quais *as abordagens de tomada de decisão* gerais a adotar? Poderá ser útil uma taxonomia para distinguir entre:
 - uma abordagem *reativa* que espelha e apoia as políticas de orientação nacionais/regionais/locais;
 - uma abordagem *crítica* que questiona políticas de orientação nacional/regional/local;
 - uma abordagem *pró-ativa* que formula políticas de orientação nacionais/regionais/locais.
- Como é definida a *abordagem sectorial* de fóruns/mecanismos? Embora os países vejam muito potencial em aumentar a criação de redes e a coordenação e cooperação com base em parcerias, entre sectores e organizações, também veem limitações e desafios. Estes estão muitas vezes associados a diferenças nas culturas de funcionamento entre sectores (por exemplo, entre a educação e o emprego). Os sectores possuem também estruturas diferentes e mandatos específicos, assentes em regulamentos que definem o seu financiamento, métodos e responsabilidades. Por vezes, os sectores e as instituições podem encontrar-se a competir pelos mesmos recursos limitados. Além disso, o protecionismo sectorial poderá resultar em falta de

sinergias, bem como ausência de continuidade, dado que se torna muito complicado manter relações entre as organizações. Isto pode reforçar estereótipos de sector para sector.

- Qual é o *alcance regional* dos fóruns/mecanismos? Uma questão importante em termos de política é saber se deverão ou não ser constituídos fóruns/mecanismos independentes a nível local e regional, bem como a nível nacional, ou seja, definir um conjunto de mecanismos de coordenação e cooperação que operam, de forma considerável, numa base “independente”. Atualmente, muita da coordenação nacional depende de ministérios únicos (educação ou emprego), e quem tenha estabelecido um verdadeiro fórum nacional entre sectores pode ter dificuldade em manter a sua independência.
- Como estão organizadas as *relações entre fóruns/mecanismos aos vários níveis*? As relações e ligações entre fóruns/mecanismos nacionais, regionais e locais são fundamentais para abordagens contínuas de orientação ao longo da vida. Em particular, um passo inicial na constituição de um fórum nacional poderia ser a construção ao nível regional, que é essencial na criação de parcerias operacionais. Podemos identificar quatro dimensões da coordenação e cooperação regional:
 - (1) *Intrarregional*: articulação dos vários sectores de uma mesma região.
 - (2) *Inter-regionais*: articulação entre várias regiões.
 - (3) *Transregional*: articulação entre núcleos temáticos de várias regiões.
 - (4) *Transnacional*: articulação a nível nacional.

Destas quatro, (1) é a mais frequente, (2) é rara e (3) e (4) são excecionais.

- Como poderia funcionar o apoio à coordenação e cooperação da orientação *entre regiões e transversalmente a nível nacional*? A geminação de regiões vizinhas poderá ser uma opção

importante em termos de políticas para se continuar a desenvolver ainda mais a cooperação e coordenação da orientação num plano inter-regional. Essas atividades iriam refletir políticas recentes de mobilidade no ensino, mercado de trabalho e políticas sociais da União Europeia, e desenvolver esforços na ELGPN em termos de uma dimensão regional mais forte, a par da dimensão nacional que tem sido o enfoque principal até à data.

- Que tipo de *abordagens inter-regionais* poderia ser útil e eficaz? Em alguns países com subdivisão administrativa e política, uma abordagem inter-regional pode servir de veículo para facilitar a cooperação e coordenação na área da orientação. Em termos práticos, isso poderia implicar questões inter-regionais e intrarregionais, tais como:
 - Apoio à criação de fóruns/plataformas/parcerias/estruturas representativas da coordenação e cooperação regional e intersectorial.
 - Inventivo à formação regional e intersectorial de especialistas em orientação, por exemplo, nos sectores da orientação de adultos, por facilidades de referência e para manter ligações pessoais entre técnicos.
 - Estímulo ao planeamento e desenvolvimento curricular comum de programas de experiência de trabalho, visitas ao local de trabalho, estágios práticos, mostras de emprego, feiras de ensino/trabalho, etc.
 - Incentivo a atividades coordenadas no local de trabalho e outras atividades de orientação de apoio comuns.
 - Incentivo ao planeamento de atividades regionais de orientação, de periodicidade anual.
 - Avaliação da eficácia de diferentes modelos/abordagens de orientação (reconhecendo que nem tudo pode ser prontamente medido de forma quantitativa).

7.4 Medidas de política

Consoante a forma de governo, a relação entre centralização e descentralização, o nível de profissionalização, tradições, etc., os fóruns e mecanismos semelhantes podem assumir diversas formas aos níveis nacional, regional e local. Os três instrumentos de autoavaliação que passamos a descrever foram concebidos para ajudar a analisar mecanismos existentes e ponderar instruções para ação futura:

Instrumento 7.1: Pontos de referência para o desenvolvimento de políticas e sistemas de orientação ao longo da vida

Um esforço estratégico para desenvolver e promover políticas e sistemas de orientação ao longo da vida requer os contributos de ministérios, parceiros sociais, sociedade civil, associações de técnicos de orientação e outros parceiros pertinentes. O instrumento 7.1 foi concebido para esclarecer as condições existentes desde ausência total de estruturas ou procedimentos até uma abordagem sistémica e bem desenvolvida de mecanismos de coordenação e cooperação para o desenvolvimento de políticas e sistemas de orientação ao longo da vida, aos níveis nacional, regional e/ou local.

Instrumento 7.2: Pontos de referência para fóruns ou mecanismos semelhantes de políticas de orientação ao longo da vida

Esta parte da ferramenta de autoavaliação é baseada nas conclusões e mensagens-chave do manual do Cedefop (2010). O termo “fórum” pode abranger um conjunto de mecanismos de coordenação e cooperação. Entre os dois polos situa-se um contínuo de opções em termos de políticas.

Instrumento 7.3: Níveis de operação para um fórum ou mecanismo semelhante

Os fóruns de orientação ao longo da vida podem atuar num ou em mais de três níveis: *comunicação, cooperação e coordenação*. O primeiro nível (comunicação) pode ser, por exemplo, um grupo de trabalho,

Instrumento 7.1: Pontos de referência para o desenvolvimento de políticas e de sistemas de orientação ao longo da vida

I.1 Parceria de políticas		
Ausência de cooperação estruturada entre ministérios, parceiros sociais e a sociedade civil, em matéria de sistemas e políticas de orientação ao longo da vida	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Uma parceria nacional de orientação ao longo da vida presta consultoria sobre uma série de estratégias nacionais (educação, emprego, inclusão social) e planos de ação, contribuindo ainda para as atividades da ELGPN
I.1. Recursos de apoio a políticas		
Ausência de uma afetação sistemática de fundos para apoiar a implementação de políticas de orientação ao longo da vida e a prestação harmonizada de serviços	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Afetação financeira com vista ao desenvolvimento de sistemas de orientação ao longo da vida claramente identificável no âmbito de orçamentos de educação e emprego; no plano nacional incluem-se o compromisso financeiro da parte de parceiros não governamentais
I.3 Processo de elaboração de políticas		
Ausência de indícios de uma política de orientação ao longo da vida claramente identificável ou articulada no sector da educação	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	O plano nacional de desenvolvimento económico inclui uma rubrica específica sobre orientação ao longo da vida, descrevendo objetivos específicos e complementares para áreas de políticas de educação, emprego e inclusão social
I.4 Monitorização e avaliação		
Ausência de implementação de um sistema com vista à monitorização e avaliação de serviços de orientação ao longo da vida	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Integração de recomendações a partir da monitorização e avaliação dos serviços de orientação ao longo da vida em outras reformas de políticas e planos de ação nos sectores da educação e do emprego
I.5 Intercâmbio de práticas interessantes		
Ausência de um intercâmbio sistemático de boas práticas entre serviços de orientação ao longo da vida	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Os resultados de práticas a nível nacional/ regional/local/transregional, etc. estão acessíveis a todos, através de uma base de dados que inclui multimédia

Coordenação

Instrumento 7.2: Pontos de referência para fóruns ou mecanismos semelhantes de políticas de orientação ao longo da vida

II.1. Ligações a estratégias de empregabilidade e aprendizagem ao longo da vida		
Ausência de ligação em termos de políticas ou de práticas entre questões de orientação ao longo da vida e políticas de aprendizagem ao longo da vida / emprego / sociais	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Uma política e estratégia nacional/regional/local clara, baseada em decisões, de orientação ao longo da vida, é definida como parte integrante de políticas nacionais/regionais/locais para questões de aprendizagem ao longo da vida e emprego / sociais
II.2. Definições e terminologia comuns		
As questões sobre termos e definições no âmbito da orientação utilizados nos vários contextos não é considerado um problema para o fórum	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Uma compreensão clara e comum dos termos e definições no âmbito da orientação, nos vários contextos
II.3. Seleção de participantes		
II.3.1 A participação no fórum ocorre mais informalmente, por acaso, ou motivada por ligações pessoais	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Os principais intervenientes do fórum são identificados e nomeados mediante um procedimento claramente definido e com ampla aceitação
II.3.2 A representação no fórum é fragmentada e desequilibrada	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Todos os atores e intervenientes em causa fazem-se representar no fórum por delegados com um mandato claro
II.3.3 O número de participantes e o mandato e composição do fórum indiciam um fórum de debate sem poderes formais	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	O número de participantes e mandatos claros dos delegados asseguram atividades objetivas e eficazes para o fórum
II.3.4 Ausência de um processo de trabalho estruturado e diferenciado	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	O fórum poderá definir subgrupos ou grupos de trabalho para tratar de tarefas e questões específicas
II.4. Funções e papéis claramente identificados		
II.4.1 Ausência de um compromisso escrito ou de uma consciência comum relativamente a objetivos, tarefas e papéis a desempenhar pelo fórum	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Existência de um conjunto claramente definido de objetivos, missão, tarefas e papéis a desempenhar pelo fórum
II.4.2 O fórum trabalha sem um procedimento claro em termos de organização	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	O fórum trabalha com um procedimento claro de definição de objetivos, calendários e documentação destinados aos participantes e organizações representadas, bem como para parceiros políticos e da política
II.5. Líderes fortes e compromisso forte dos principais parceiros		
II.5.1 A liderança é pouco clara	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	A liderança está claramente definida e é aceite por todos os participantes, organizações e intervenientes
II.5.2 A liderança do fórum é pouco clara e não muito bem aceite	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	O fórum é liderado por profissionais respeitados, capazes de envolver ativamente os participantes e os principais parceiros

II.6. Relação com o governo		
II.6.1 Não existe um acordo comum sobre a relação entre o fórum e o governo aos níveis nacional/regional/local	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	A relação entre o fórum e o governo está claramente definida e é bem aceite aos níveis nacional/regional/local
II.6.2 Não existe uma compreensão e consciência comuns da importância de procedimentos de informação	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Existe uma consciência e um compromisso claros em relação aos procedimentos de informação entre o fórum, o governo, o público e os media
II.7. Secretariado independente		
Não existe uma base administrativa e/ou organizativa para o fórum	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	As funções administrativas e organizativas do fórum são bem desenvolvidas, claras e eficazes, com recursos financeiros estáveis, e são aceites por todos os atores e membros do fórum
II.8. Evitar a deriva da missão		
Pouca clareza das influências sobre o desenvolvimento ou alterações de objetivos, funções e papéis	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Existe um forte compromisso entre os membros do fórum no que diz respeito aos papéis e funções; o desenvolvimento de horizontes, objetivos, papéis e funções decorrem de forma aberta, envolvendo todos os participantes
II.9. Consciência dos riscos do conflito entre papéis		
Ausência de um entendimento comum e de uma abordagem de papéis distintos e de eventuais conflitos	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	O trabalho desenvolvido no âmbito do fórum baseia-se numa consciência comum de efeitos e benefícios da orientação ao longo da vida, entre sectores; no fórum lida-se de forma harmoniosa com a eventual competição por papéis, funções, recursos financeiros e influência da política
II.10. Trabalho do ponto de vista pessoal do cidadão		
Os interesses institucionais, organizativos e políticos constituem os principais pontos de enfoque da influência, poder e motivação para atividades no âmbito do fórum	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	As atividades no âmbito do fórum centram-se nas necessidades e requisitos de cada um dos beneficiários, bem como dos benefícios para os mesmos em todos os domínios da orientação ao longo da vida

Coordenação

rede ou grupo de reflexão, o segundo nível (cooperação) inclui, por exemplo, acordos de colaboração no âmbito de tarefas específicas, o terceiro nível (coordenação) precisará eventualmente de uma estrutura mais formal e mais sustentável.

7.5 Implicações para as políticas sectoriais

Mecanismos de cooperação e coordenação funcionais entre prestadores da orientação e parceiros pertinentes, a nível nacional, regional e local, têm implicações diferentes para sectores diferentes.

Ferramenta 7.3: Níveis de operação para um fórum ou mecanismo semelhante

Nível	Intensidade das ligações	
Comunicação: <i>Uma função central do fórum nacional/regional/local ou mecanismo semelhante é:</i>		
Aproximar atores e intervenientes na área da orientação ao longo da vida	absolutamente nada ▶ ▶ ▶	em grande medida ▶ ▶ ▶
Fazer o intercâmbio de informação e de experiências na área da orientação ao longo da vida, aos níveis nacional/regional/local	absolutamente nada ▶ ▶ ▶	em grande medida ▶ ▶ ▶
Documentar e publicar documentos, temas e exemplos da prática na área da orientação ao longo da vida	absolutamente nada ▶ ▶ ▶	em grande medida ▶ ▶ ▶
Explorar possibilidades de coordenação e cooperação na área da orientação ao longo da vida	absolutamente nada ▶ ▶ ▶	em grande medida ▶ ▶ ▶
Cooperação <i>Uma função central do fórum nacional/regional/local ou mecanismo semelhante é:</i>		
Iniciar e melhorar a cooperação, de natureza essencialmente informal, entre atores e intervenientes na área da orientação ao longo da vida	absolutamente nada ▶ ▶ ▶	em grande medida ▶ ▶ ▶
Incentivar e apoiar a cooperação entre atores e intervenientes na área da orientação ao longo da vida dentro de estruturas existentes	absolutamente nada ▶ ▶ ▶	em grande medida ▶ ▶ ▶
Desenvolver atividades de cooperação entre atores e intervenientes na área da orientação ao longo da vida, com base num acordo de cooperação	absolutamente nada ▶ ▶ ▶	em grande medida ▶ ▶ ▶
Contribuir para atividades de cooperação, com os poderes de tomada de decisão a serem detidos por cada parceiro	absolutamente nada ▶ ▶ ▶	em grande medida ▶ ▶ ▶
Coordenação <i>Uma função central do fórum nacional/regional/local ou mecanismo semelhante é:</i>		
Atuar como “grupo de direção” para os respetivos atores e intervenientes na área da orientação ao longo da vida, aos níveis nacional/regional/local	absolutamente nada ▶ ▶ ▶	em grande medida ▶ ▶ ▶
Representar uma estrutura de coordenação com poder e financiamento operacional	absolutamente nada ▶ ▶ ▶	em grande medida ▶ ▶ ▶
Atuar como estrutura de coordenação com base num contrato ou mandato legal	absolutamente nada ▶ ▶ ▶	em grande medida ▶ ▶ ▶
Atuar como organismo oficial de políticas na área da orientação ao longo da vida, no âmbito da aprendizagem ao longo da vida, por mandato das autoridades nacional/regional/local	absolutamente nada ▶ ▶ ▶	em grande medida ▶ ▶ ▶

7.5.1 Ensino básico e secundário

As escolas terão de cooperar com as partes interessadas e parceiros fora da escola, com vista a enriquecer os recursos de orientação e experiências de aprendizagem que podem oferecer aos seus alunos.

Entre os principais aspetos incluem-se:

- Apoio adicional para prevenir o abandono escolar precoce em cooperação com serviços de orientação.
- Currículos escolares centrados na criatividade, inovação e empreendedorismo, em cooperação com os intervenientes e parceiros locais.
- Ligações com entidades que disponibilizam

experiência de trabalho, modelos a seguir, mostras de emprego.

- Normas para a cooperação em todos os pontos de transição relevantes, desde o pré-escolar/educação infantil ao ensino secundário.
- Comunicação organizada entre intervenientes e técnicos de diferentes sectores.
- *Feedback* entre os sectores educativo e profissional, universidades e empregadores.

7.5.2 *Ensino profissional*

A formação inicial e contínua têm de cooperar com os intervenientes e parceiros externos às instituições de ensino, com vista a apoiar a relevância que a sua intervenção tem no mercado de trabalho e dá às futuras carreiras dos alunos.

Entre os principais aspetos incluem-se:

- Orientação/aconselhamento para fomentar a adesão aos instrumentos de mobilidade da UE.
- Ligações mais sólidas com as entidades patronais, câmaras de comércio, organizações de trabalhadores e serviços públicos de emprego. Quem concebe a formação tem de cooperar com o mercado de trabalho, com vista a desenvolver um ensino profissional que responda às necessidades do mercado de trabalho.
- Estratégias de comunicação entre o mercado de trabalho e a formação para identificar as necessidades e requisitos de empresas e empregadores em matéria de ensino profissional.
- Comunicação e cooperação entre ensino geral e ensino profissional/regimes de aprendizagem.
- Promoção do emprego e do empreendedorismo, nos quais a orientação pode facilitar as ligações entre quem oferece trabalho, empreendedores e inovação.

7.5.3 *Ensino superior*

As ligações entre as instituições de ensino superior e serviços de orientação externos, parceiros e intervenientes são importantes para criar transições ininterruptas para os alunos, em especial, nos pontos de entrada e de saída, e para estabelecer ligações eficazes com o mundo laboral.

Entre os principais aspetos incluem-se:

- Período experimental, para facilitar escolhas e transições eficazes.
- Preparação dos alunos para os estudos académicos, através de mostras de emprego, facilitadas pela cooperação entre serviços de orientação e estabelecimentos de ensino.
- Ligações com organizações de empregadores e ex-alunos, desenvolvimento de competências dos conselheiros. Comunicação e cooperação vertical (por exemplo, com o ensino de nível secundário avançado) e horizontal (entre diversos sectores de ensino superior: universidades, universidades de ciências aplicadas, academias, estabelecimentos que ministram cursos académicos).
- Garantia da continuidade do desenvolvimento de competências de gestão de carreira entre o ensino secundário e o ensino superior.
- Melhoria das transições entre o ensino secundário / ensino profissional e ensino superior.
- Ajuda aos alunos na saída, em termos de procura de emprego e de criação de emprego.
- Apoio a alunos que frequentam o ensino superior de segunda opção e o ensino superior contínuo.
- Apoio do ensino superior na formação inicial e contínua de técnicos de orientação e outros técnicos, bem como na investigação.

7.5.4 *Formação de adultos*

A educação e formação de adultos é fundamental para o aumento das competências de uma mão-de-

-obra flexível, e para percursos pessoais, profissionais e sociais durante toda a vida. A cooperação e coordenação entre os serviços de orientação desempenham um papel importante no acesso a oportunidades de aprendizagem suaves e ininterruptas, abrangendo não só a aprendizagem formal, mas também não formal e informal.

Entre os principais aspetos incluem-se:

- Melhoria da motivação dos adultos em formação.
- Reforço do papel da orientação relativamente à acreditação da aprendizagem prévia de tipo experimental e à aprendizagem no local de trabalho, incluindo a aprendizagem formal, não formal e informal.
- Identificação e construção de ofertas de formação que satisfaçam as necessidades e requisitos de eventuais formandos adultos em todas as fases da vida, incluindo a “terceira idade”.
- Reforço do papel dos parceiros sociais e das empresas na disponibilização de intervenções de orientação.
- Melhoria do desenvolvimento de competências de gestão de carreira para adultos no local de trabalho.

7.5.5 Emprego

Os mecanismos de cooperação e coordenação têm um papel a desempenhar no apoio ao desenvolvimento de novas competências que permitam aos indivíduos funcionar em mercados de trabalho em rápida mudança.

Entre os principais aspetos incluem-se:

- Ligações a redes do SPE de apoio a componentes de aprendizagem ao longo da vida, de políticas de flexigurança e mobilização.
- Melhoria de ambientes de aprendizagem nas empresas, estruturas de apoio, financiamento, etc., para efeitos de aprendizagem no trabalho e paralelamente ao mesmo, incluindo esquemas de rotação de emprego.

- Desenvolvimento de competências de gestão de carreira para adultos, incluindo pessoas desempregadas.
- Promoção e desenvolvimento de políticas para promover a criação de emprego do lado da procura.
- Motivação e ajuda para que as pessoas desenvolvam novas competências e façam mudanças de emprego.
- Promoção de mecanismos de previsão de estrangulamentos no mercado de trabalho.

7.5.6 Inserção social

Os mecanismos de cooperação e coordenação podem apoiar o papel da orientação ao longo da vida na prevenção da exclusão social.

Entre os principais aspetos incluem-se:

- Ligações entre apoio a pares e reforços de orientação profissional, envolvimento do beneficiário.
- Comunicação e cooperação em matéria de transferência de experiências e evidências de impacto em domínios relacionados com a inclusão social.
- Coordenação de princípios, critérios e normas para a inclusão social em todas as áreas, em particular, destinada a quem não se encontra Nem no Emprego, nem na Educação nem na Formação (NEEF).
- Minimização de procedimentos burocráticos de apoio à inclusão social.
- Discriminação positiva de pessoas desfavorecidas, para apoiar a inclusão social.

7.5.7 Entre sectores

Os seguintes estudos de caso dão exemplos da multiplicidade de abordagens diferentes à coordenação e cooperação nacionais e regionais. Tendo em vista que, a nível nacional e regional, são diferentes as

tradições, o grau de profissionalização e as estruturas administrativas, alguns mecanismos de coordenação e cooperação assumem a forma de parcerias regionais, incluindo acordos formais entre o SPE/sector da segurança social e instituições regionais de ensino (Estudos de Caso 7.2, 7.3, 7.5 e 7.7); alguns transpõem fronteiras nacionais (Estudo de Caso 7.1); alguns dependem de iniciativas nacionais (Estudo de Caso 7.4) e alguns recorrem às TIC para criar essas ligações (Estudo de Caso 7.6). Outras há que desenvolvem investigação sobre a oferta global e a necessidade de orientação em sectores (Estudo de Caso 7.8). Não existe uma abordagem única que possa servir como um modelo europeu para todos.

O Estudo de Caso 7.9 ilustra o impacto nacional de um fórum específico entre sectores.

Estudo de Caso 7.1: Cooperação transfronteiras na Região do Bodensee

A região de Bodensee representa um modelo de cooperação que inclui várias dimensões, sendo uma das quais orientação e aconselhamento. As regiões e distritos em torno do Lago Bodensee abrangem quatro países (AT, CH, DE, FL) e incluem uma província da Áustria, seis cantões suíços e três agências regionais de emprego na Alemanha e Liechtenstein. A plataforma de cooperação é composta por 30 organizações nacionais, regionais e locais, como sejam os governos regionais e administrações distritais de educação, trabalho e economia, os serviços públicos de emprego a nível nacional e regional, os parceiros sociais, tais como câmaras de comércio e sindicatos, e a Conferência Internacional do Bodensee. A região é também uma das 22 regiões que integram a Rede EURES, que contém as ofertas de emprego no âmbito da cooperação europeia. Em termos de orientação na região do Bodensee, serviços inovadores e atividades como “Orientação a Bordo” (uma ação transfronteiras com base num navio) são combinados com outros aspetos da cooperação transfronteiriça e inter-regional, de apoio à mobilidade. Realizam-se com regularidade feiras de emprego transfronteiriças, tal como eventos EURES, e feiras de educação/formação envolvendo empresas, instituições de ensino e serviços públicos de emprego, em todas as regiões envolvidas. A região do Bodensee disponibiliza ainda um portal para orientação e informação de jovens em matéria de educação, empregos e profissões (aceda a: <http://www.jobs-ohne-grenzen.org/Jugendportal.69.0.html>).

Estudo de Caso 7.2: Uma abordagem de intervenção precoce com base em parcerias na Croácia

Como medida para evitar o desemprego de longa duração, o Serviço Público de Emprego Croata (SPE) está a implementar atividades de intervenção precoce e serviços de orientação destinadas a alunos do último ano do ensino básico, alunos do ensino secundário e estudantes universitários. A orientação é desenvolvida através de uma abordagem passo-a-passo e é baseada em parcerias, incluindo instituições de ensino primário e secundário, universidades, empregadores, outros especialistas, pais, etc. Uma vez por ano, é efetuado um Inquérito às Intenções Profissionais a alunos finalistas de escolas primárias e secundárias. Com base nessa avaliação, são identificados grupos prioritários, bem como tipos adequados de serviços para cada grupo de alunos. O apoio a esses grupos assume formas diferentes (informação e aconselhamento em grupo e individual de alunos e pais, ferramentas de autoavaliação, etc.), de acordo com as necessidades identificadas. A abordagem holística através de um estreito trabalho em rede e compromisso dos respetivos intervenientes responde às expectativas da sociedade e contribui para a boa aplicação desta ação preventiva.

Estudo de Caso 7.3: Mecanismos nacionais de coordenação e cooperação no desenvolvimento de práticas e políticas de orientação ao longo da vida na Noruega

A prestação pública de orientação na Noruega está disponível através de serviços públicos do sector da educação e do sector do trabalho e segurança social. Ao nível do concelho, as autoridades locais estabeleceram parcerias regionais para reforçar a cooperação e coordenação entre os vários intervenientes concelhios. Para apoiar essas parcerias, era evidente a necessidade de coordenação nacional. Assim sendo, o Ministério da Educação e Investigação criou uma Unidade Nacional de Orientação ao Longo da Vida, sediada na Vox, a Agência Norueguesa para a Aprendizagem ao Longo da Vida. Os principais pontos focais da Unidade são:

- Coordenação de todas os serviços de orientação e dos parceiros envolvidos, incluindo parcerias regionais.
- Desenvolvimento de competências e de investigação, tanto para desenvolver a orientação como uma profissão específica como para melhorar o desenvolvimento de competências dos técnicos.
- Desenvolvimento da qualidade e da garantia da qualidade.

Esta Unidade estabeleceu dois organismos nacionais de coordenação e cooperação: o Fórum Nacional de Orientação de Carreira e o Grupo de Coordenação Nacional. A estratégia global baseia-se numa perspetiva ao longo da vida: a de que a orientação é relevante e necessária em todas as diferentes fases e transições que uma pessoa enfrenta ao longo da vida.

Estudo de Caso 7.4: Plataforma de Discussão para a Orientação ao Longo da Vida, Polónia

Em 2007, o Ministério do Trabalho e Política Social criou uma Plataforma de Debate para a Orientação ao Longo da Vida. Esta iniciativa destina-se a melhorar a cooperação em atividades de orientação a nível nacional, através do envolvimento das instituições governamentais e não-governamentais mais importantes, responsáveis por disposições legais e soluções estratégicas. Realizam-se uma vez por ano reuniões que reúnem toda a plataforma. Cada reunião é dedicada a temas específicos, permitindo a preparação de materiais para debate e promoção de iniciativas conjuntas. Participam as instituições que incluem a orientação entre as suas responsabilidades, nomeadamente o Ministério do Trabalho e da Política Social, o Ministério da Educação Nacional, o Ministério da Defesa Nacional, o Ministério da Ciência e Ensino Superior, o Centro Nacional de Apoio ao Ensino Profissional e Contínuo, o Conselho Central dos Serviços Prisionais, a Sede do Corpo de Trabalho Voluntário, o Conselho de Administração do Centro de Desenvolvimento Profissional, a Rede de Serviços Académicos de Carreira, o Fórum da Administração de Gabinetes Distritais do Trabalho, a Assembleia da Administração de Gabinetes Regionais do Trabalho, a Associação Polaca de Conselheiros de Educação e Ensino Profissional, e o Fórum Nacional de Cooperação em Aconselhamento de Carreira ao Longo da Vida. As reuniões permitem aos parceiros trocar informações chave e definir posições comuns sobre questões importantes. A cooperação não é formalizada: as instituições não estão vinculadas por quaisquer acordos ou contratos formais.

Estudo de Caso 7.5: Pacto de Warmia e Mazury para o Desenvolvimento do Aconselhamento Profissional, Polónia

O Pacto de Warmia e Mazury para o Desenvolvimento do Aconselhamento Profissional está em vigor desde 2007. Lançado pelo Gabinete Regional do Trabalho, sediado em Olsztyn, trata-se de um instrumento para reforçar a cooperação entre 58 instituições e organizações, incluindo instituições do mercado de trabalho, centros educativos e organizações que se dedicam à orientação profissional, na Região de Warmia e Mazury. Ao abrigo do Pacto, as equipas são responsáveis por diferentes tarefas e são apoiadas por especialistas em investigação:

- Equipa de informação profissional.
- Equipa de formação e desenvolvimento profissional.
- Equipa de diagnóstico.
- Equipa de coordenação e promoção.

Cada equipa reúne normalmente várias vezes ao ano. As reuniões são organizadas nas instalações dos parceiros, com vista a ajudar os parceiros familiarizar-se mais com as atividades de todos. A principal tarefa é a organização e participação em diversas reuniões, conferências e feiras. Em janeiro de 2010 realizou-se uma conferência dedicada ao tema “Parceria para o desenvolvimento da orientação e informação profissional em Warmia e Mazury”.

Estudo de Caso 7.6: Rede Nacional de Conselheiros e Estruturas de Aconselhamento na Grécia – Fórum TIC Web (IRIDA)

Foi implementado em 2007 o desenvolvimento de uma rede e plataforma de comunicação eletrônica dirigida a técnicos de orientação. O objetivo da plataforma (IRIDA) é ligar todos os serviços de orientação a nível nacional, incluindo:

- centros de aconselhamento e de carreira e gabinetes do ensino secundário;
- centros de Promoção de Emprego, operacionais no âmbito dos Serviços Públicos de Emprego gregos;
- gabinetes de carreira do ensino superior;
- estruturas de orientação dos parceiros sociais.

A interface TIC serve de ferramenta para:

- disponibilizar informações aos técnicos de orientação, sobre atividades organizadas pelas principais parceiros na área da orientação (reuniões, conferências, publicações, etc.);
- reforçar a cooperação e facilitar o desenvolvimento de iniciativas e ações comuns;
- motivar o diálogo e a troca de opiniões sobre questões relacionadas com as políticas e práticas de orientação.

O Centro Nacional de Orientação Profissional (EKEP) tem sido responsável pela criação e atualização sistemática da plataforma de internet (<http://irida.ekep.gr>). Na sequência de uma Decisão Ministerial de novembro de 2011, um órgão jurídico recém-criado designado Organização Nacional para a Certificação da Qualificação e Orientação Profissional (EOPPEP) assumiu todas as responsabilidades, atividades e projetos anteriormente realizados pelo EKEP. Os planos para o futuro incluem a atualização da IRIDA com vista a apoiar o Fórum Nacional Orientação ao Longo da Vida Grego.

Estudo de Caso 7.7: Acordos regionais entre os serviços do trabalho e da segurança social e a administração distrital da educação dirigidos a beneficiários de todas as idades na Noruega

Para dar resposta aos desafios relacionados com o facto de que muitos beneficiários do NAV (SPE) não terem concluído o ensino secundário avançado, foi assinado um acordo crucial em 2007. Os objetivos são melhorar e sistematizar a cooperação regional e local entre sectores, com vista a melhor atingir os objetivos do mercado de trabalho e as metas de ensino (por exemplo, para qualificar quem procura emprego, de modo a que possa ocupar uma posição firme no mercado de trabalho). O referido acordo incentiva ambos os sectores a comprometerem-se com uma melhor segmentação e com a combinação de meios e medidas, incluindo acordos locais relativos a responsabilidades sobrepostas. O total de 19 distritos da Noruega tem atualmente acordos regionais implementados entre o NAV e a administração distrital do ensino. Exemplos de áreas de cooperação são o reconhecimento da experiência prévia, a orientação, medidas para promover a conclusão do ensino secundário avançado, bem como medidas relativas ao desenvolvimento de competências e ao desenvolvimento regional. Os centros de carreira cooperam com o gabinete NAV local na prestação de serviços a empresas que reduzam ou demitam funcionários, e na organização de cursos de planeamento de carreira para jovens adultos (19-30 anos). A experiência até à data tem demonstrado uma evolução positiva ao nível do sistema e da prática.

Estudo de Caso 7.8: Investigação sobre necessidades de orientação entre sectores em Itália

O “Relatório sobre a Orientação” é um projeto de investigação, quantitativa e qualitativa, encomendado pelo Ministério do Trabalho e das Políticas Sociais e desenvolvido pelo ISFOL (Instituto para o Desenvolvimento da Formação Profissional Para Trabalhadores). Desde 2009 que tem vindo a ser conduzido um levantamento nacional de todos os serviços públicos e privados de orientação, nas áreas do ensino, universidades, formação profissional, centros de orientação, Serviços Públicos de Emprego e empresas. A partir de 2010 foi acrescentada uma análise da procura de orientação. Os objetivos globais incluem a análise da oferta de orientação em Itália, ou seja, atividades e práticas em diferentes regiões e em todos os sectores, a par das necessidades e requisitos de beneficiários da orientação. Estes constituirão a base das estratégias de intervenção dirigidas a populações específicas com necessidades de orientação.

Estudo de Caso 7.9: Orientação de carreira na Eslovénia – da política à implementação

Em 2006, o Fórum Nacional de Política de Orientação da Eslovénia, que viria posteriormente a receber o nome de Grupo de Trabalho para a Orientação de Carreira ao Longo da Vida, elaborou uma proposta coordenada transversal sobre prioridades de políticas de orientação para o programa esloveno do Fundo Social Europeu (2007-13). A ela se seguiram propostas de projetos de orientação concretos. Os progressos posteriores foram:

- dentro do “ponto de referência nacional para a orientação ao longo da vida” do projeto, foram realizadas algumas componentes (apoio técnico/profissional para o grupo de trabalho; glossário nacional de orientação), e as outras estão em curso (formação para técnicos de orientação, desenvolvimento de normas de qualidade em orientação);
- foram criados centros de carreira no ensino superior que já estão operacionais;
- a rede de serviços de aconselhamento em formação de adultos foi reforçada e ampliada, com novos centros operacionais.
- foi ministrada formação a conselheiros de escolas, em geral, e aos de escolas de ensino profissional, em particular;
- foram criados serviços de orientação para os indivíduos empregados e seus empregadores;
- está em curso um projeto de desenvolvimento de ferramentas de orientação para desempregados.

O trabalho do Fórum e do Grupo de Trabalho contribuiu, assim, de forma significativa para o desenvolvimento de um sistema de orientação ao longo da vida na Eslovénia.

Estão disponíveis na base de dados da ELGPN mais pormenores sobre todos os estudos de caso incluídos no presente Kit de Recursos.

Anexo A: A Rede Europeia para as Políticas de Orientação ao Longo da Vida

A Rede Europeia para as Políticas de Orientação ao Longo da Vida (ELGPN) foi constituída em 2007 com o objetivo de apoiar os seus Estados-Membros e a Comissão Europeia no desenvolvimento da cooperação europeia sobre orientação ao longo da vida, tanto no sector da educação como do emprego. O papel e objetivos da Rede foram reiterados na segunda Resolução do Conselho da UE sobre Orientação ao Longo da Vida (2008). O seu programa temático foi construído em torno de quatro atividades temáticas, identificadas nas Resoluções de 2004 e 2008 (ver Introdução).

- Competências de gestão de carreira (Área de Trabalho 1)
- Acesso, nomeadamente a acreditação da aprendizagem prévia de tipo experimental (Área de Trabalho 2).
- Mecanismos de coordenação e cooperação no desenvolvimento de sistemas e políticas de orientação (Área de Trabalho 3).
- Garantia da qualidade com base em evidências para o desenvolvimento de políticas e sistemas de orientação (Área de Trabalho 4).

Os atuais membros do ELGPN representam todos os Estados-Membros da UE, para além de alguns países do Espaço Económico Europeu e países candidatos à adesão. Cada um é representado por uma pequena equipa que abrange os ministérios relevantes (normalmente, educação e emprego) e organizações não-governamentais pertinentes, ou está ligada a um fórum nacional ou outro mecanismo de coordenação que reúne uma vasta parcela de parceiros sociais e outras organizações interessadas. Além disso, a ELGPN inclui representantes de várias organizações parceiras: Associação Internacional para a Orientação Escolar e Profissional (IAEVG), o Fórum Europeu de Orientação no Ensino Superior (Fedora), (que se fundiu com a Associação Europeia para a Educação Internacional), o Centro Europeu de Desenvolvimento da Formação Profissional (Cedefop), a Fundação Europeia para a Formação (ETF), o Centro Internacional para o Desenvolvimento de Carreira e Políticas Públicas (ICCDPP), a Rede de Serviços Públicos de Emprego (SPE), a Rede Euroguidance, a Confederação Europeia de Sindicatos (ETUC) e o Fórum Europeu da Juventude. A Rede é liderada pelos Estados-Membros e apoiada por fundos da Comissão Europeia.

O Kit de Recursos foi desenvolvido pelos membros da ELGPN, estando o trabalho organizado nos seus quatro Grupos de Trabalho:

AT1: Competências de gestão de carreira

País líder: República Checa

Consultor: Professor Ronald Sultana (Malta)

AT2: Facilitar o acesso

Países líderes: França; Islândia

Consultor: Professor Fusun Akkök (Turquia)

AT3: Mecanismos de coordenação e cooperação no desenvolvimento de práticas e políticas de orientação

País líder: Áustria

Consultor: Professor Peter Plant (Dinamarca)

AT4: Garantia da qualidade com base em evidências para o desenvolvimento de políticas e sistemas de orientação

País líder: Hungria

Consultor: Dr. Deirdre Hughes (Reino Unido)

A produção do Kit de Recursos foi coordenada pelo Dr. Raimo Vuorinen (Finlândia) (Coordenador da ELGPN) e pelo Professor Tony Watts (Reino Unido), (Consultor da ELGPN), com o apoio de Françoise Divisia (França) (Consultora da ELGPN).

Anexo B: Outros Instrumentos e Redes Relevantes da UE

1. Ferramentas/instrumentos relacionados com a transparência e reconhecimento de qualificações de apoio à mobilidade

O Europass é um quadro único para a transparência das competências e qualificações para os indivíduos que procuram emprego ou formação - seja no seu próprio país ou no estrangeiro - e que têm de apresentar as suas qualificações e competências de uma forma clara e legível.

O portefólio Europass, disponível em 26 idiomas, é constituído por cinco documentos:

- CV, destacando as competências e aptidões do indivíduo, incluindo as adquiridas fora do âmbito da educação e formação formais;
- Passaporte de Línguas, que fornece uma autoavaliação das competências linguísticas. Desenvolvido pelo Conselho da Europa como parte do Portfólio Europeu de Línguas, consiste em três documentos: o Passaporte de Línguas, a Biografia Linguística e o Dossier.
- Europass Mobilidade, que regista o conhecimento e competências adquiridos durante uma experiência (de estágio, de trabalho, intercâmbio universitário, trabalho voluntário, etc.) num outro país europeu.
- Suplemento ao Certificado (SC), que descreve o conteúdo das habilitações profissionais. Ele contribui para a informação já incluída no certificado oficial, tornando mais fácil a sua compreensão, especialmente por parte de empregadores ou instituições fora do país emissor. O SC é emitido por entidades competentes e pode ser descarregado a partir dos sítios *Web* das mesmas.
- Suplemento ao Diploma, emitido para licenciados de instituições de ensino superior, juntamente com o seu grau ou diploma, incluindo as disciplinas concluídas. Ajuda a assegurar uma compreensão mais fácil das habilitações de ensino superior, especialmente fora do país onde foram atribuídas.

Até ao final de 2012, os utilizadores do Europass terão a oportunidade de criar um Passaporte Europeu de Competências digital, para anexarem documentos comprovativos (certificados, cartas de recomendação, etc.) aos seus currículos.

O **Quadro Europeu de Qualificações (QEQ)** é um sistema europeu de referência comum que funciona como um mecanismo de conversão para compreender e comparar habilitações entre países. Abrange o ensino geral, profissional e superior. Está estruturado em torno de oito níveis, com base em resultados de aprendizagem definidos em termos

de conhecimentos, aptidões e competências. Esteve na base do desenvolvimento e implementação de quadros nacionais de qualificações.

A **Garantia de Qualidade para a Educação e a Formação Profissional Europeia (EQAVET)** é um quadro de referência para decisores políticos com base num ciclo de qualidade de quatro fases, que inclui a definição de objetivos e o planeamento, implementação, avaliação e revisão. Foi concebido para estimular abordagens nacionais de melhoria dos sistemas de garantia da qualidade que envolvam todos os intervenientes em questão.

O **Sistema Europeu de Créditos para a Educação e Formação Profissional (ECVET)** é um quadro técnico para a transferência, reconhecimento e acumulação de resultados de aprendizagem com vista à obtenção de uma qualificação. Destina-se a facilitar o reconhecimento de resultados de aprendizagem, de acordo com a legislação nacional, com vista a apoiar a mobilidade para fins de obtenção de uma qualificação.

O **Sistema Europeu de Transferência e Acumulação de Créditos (ECTS)** permite a definição de “resultados de aprendizagem” (ou seja, o que se espera que os alunos saibam, compreendam e sejam capazes de fazer) e da “quantidade de trabalho” (ou seja, o tempo de que os alunos normalmente precisam para alcançar estes resultados), a quantidade de trabalho do aluno a variar entre 1500 a 1800 horas num ano letivo representa 60 créditos ECTS (um crédito normalmente corresponde a 25-30 horas de trabalho). O ECTS torna o ensino e a aprendizagem no ensino superior mais transparente em toda a Europa e facilita o reconhecimento de todos os estudos. Este sistema apoia a transferência de experiências de aprendizagem entre diferentes instituições, uma maior mobilidade dos estudantes e trajetórias mais flexíveis para a obtenção de um grau.

2. Iniciativas para apoiar a melhoria da informação e da transparência no local de trabalho

A **EUROGUIDANCE** é uma rede que apoia os técnicos de orientação e que lhes disponibiliza informa-

ção, documentação e formação.

O **PLOTEUS** é um portal que ajuda estudantes, desempregados, trabalhadores, pais, técnicos de orientação e professores a encontrarem informação sobre estudar na Europa.

O **EURES** é um portal que disponibiliza informação sobre trabalhar na UE. Inclui um dispositivo de procura de emprego, uma base de dados de CV (que os empregadores podem pesquisar).

A **Classificação Europeia de Competências, Aptidões, Qualificações e Profissões (ESCO)** é uma taxonomia multilingue de competências e termos de qualificação utilizados em todas as áreas profissionais e transversalmente às mesmas. Depois de concluída, irá disponibilizar um vocabulário comum para a educação e formação e para o emprego. Foi concebida para ajudar as pessoas a descrever a sua experiência no ensino, no trabalho, e na vida em geral, em relação a várias profissões. Permite que o conteúdo da orientação seja alargado, das profissões a um quadro mais pormenorizado das aptidões e competências subjacentes.

O **Panorama de Competências da UE** é uma ferramenta *online* que, a partir do final de 2012, irá conter previsões atualizadas das competências e das necessidades do mercado de trabalho, bem como desfasamentos de competências, até 2020. A informação será desagregada por país, sector e profissão, destacando pontos de estrangulamento do mercado de trabalho e áreas específicas com potencial de crescimento. Foi concebido para melhorar a transparência do mercado de trabalho para desempregados, trabalhadores, empresas e/ou instituições públicas

(Para informações pormenorizadas sobre a relação entre a orientação ao longo da vida e as iniciativas da UE em termos de políticas, consulte a Secção 3 do documento *European Lifelong Guidance Policies: Progress Report 2011-12*).

Anexo C: Diretrizes para o Desenvolvimento de Competências de Gestão de Carreira

Introdução

As presentes Diretrizes para o Desenvolvimento de Competências de Gestão de Carreira foram desenvolvidas a partir de uma análise de dados sobre o desenvolvimento de políticas e práticas de CGC em países que integram a Área de Trabalho 1 da ELGPN (Competências de Gestão de Carreira). Foram obtidos excelentes dados sobre políticas e práticas relacionadas com CGC nos países membros, que indicam a diversidade das suas experiências e abordagens.

Estas Diretrizes representam uma tentativa de identificar as características comuns no desenvolvimento de CGC a nível europeu e de as ilustrar com exemplos adequados. Há determinadas restrições a esta abordagem:

- As Diretrizes baseiam-se num pequeno conjunto de respostas. Não foram consideradas experiências relevantes noutros países europeus que não integram a Área de Trabalho 1. Para validar as Diretrizes, é necessário ir alargando a base empírica ao longo do tempo, com base em mais contributos de outros países europeus.
- Apesar de todos os dados fornecidos terem sido importantes para o desenvolvimento das Dire-

trizes, apenas um número limitado de exemplos de países foram selecionados para fins de ilustração.

- A versão atual das Diretrizes centra-se em eventuais cenários de desenvolvimento de políticas e práticas de CGC, dando assim indicações para países que pretendam desenvolver um programa de desenvolvimento de CGC ou implementar outras atividades que possam contribuir para o desenvolvimento de CGC.

Versões futuras das Diretrizes poderiam incluir um Catálogo de Competências de Gestão de Carreira ou um Quadro de Competências de Gestão de Carreira, refletindo com maior acuidade os vários componentes das CGC (conhecimentos, competências, atitudes) e aspetos de progressão e desenvolvimento (CGC para diferentes faixas etárias ou sectores), e mais centrado ao nível das competências individuais do que em questões de organização relacionadas com o desenvolvimento de CGC.

Teor

As Diretrizes abrangem uma listagem de tópicos e descrições que visam apresentar cenários possíveis para o desenvolvimento de políticas e práticas relacionadas com CGC em diversos cenários, bem como ilustrá-las com conjuntos de CGC associadas a esses cenários.

Definição

As competências de gestão de carreira (CGC) referem-se ao conjunto de competências que capacitam os indivíduos e os grupos para recolherem, analisarem, sintetizarem e organizarem informações sobre si, o sistema educativo e o mercado de trabalho, bem como às competências para tomar decisões e apoiar as transições.

Estrutura

As presentes Diretrizes incluem dois cenários possíveis de desenvolvimento de CGC, estando o segundo dividido em duas subcategorias (ver Tabela C.1):

1. Educação para a carreira enquanto atividade de aprendizagem explicitamente focalizada no desenvolvimento de CGC:

As principais características deste cenário são: a consistência do processo de aprendizagem formal; enfoque claro no sistema de competências que são importantes para o desenvolvimento de carreira; estrutura consistente de CGC utilizadas para o desenvolvimento da atividade de aprendizagem, e CGC enquanto resultados, claramente definidos e medidos, da atividade de aprendizagem planeada.

2. Atividades implicitamente relacionadas com desenvolvimento de CGC:

As principais características deste cenário são: o objetivo geral da atividade organizada (experiência de aprendizagem ou serviço de orientação) é mais

abrangente do que as competências que são importantes para o desenvolvimento de carreira, embora determinados resultados da atividade possam ser classificados como CGC.

2.1. **Experiência de aprendizagem** (formal, informal, não formal).

2.2. **Serviços de orientação** e atividades relacionadas com a orientação.

Com vista ao desenvolvimento de CGC em contextos de ensino (relacionados com a implementação no currículo) é importante considerar as seguintes questões organizativas (independentemente do cenário de desenvolvimento de CGC a ser implementado):

- CGC como uma área específica de aprendizagem/intervenção no currículo (disciplina autónoma do currículo).
- CGC ao longo de um programa/intervenção de aprendizagem (inclusão no currículo).
- CGC como atividade extracurricular.
- Abordagem mista.

Os serviços que disponibilizam intervenções de orientação e os parceiros poderão chegar a acordo relativamente a um entendimento comum do núcleo de CGC que os cidadãos de qualquer idade devem desenvolver ao longo da vida em todos os contextos (e, deste modo, refletir o aspeto ao longo da vida, e em todas as esferas de vida, do desenvolvimento de CGC), e descrevê-las sob a forma de um quadro de CGC.

Um Quadro destes poderia basear-se num enquadramento teórico sólido (por exemplo, a teoria da aprendizagem), composto por vários níveis de CGC, representando o aspeto de desenvolvimento e contínuo de progressão (por exemplo, representação de grupos etários) e várias áreas temáticas que refletem as características básicas do desenvolvimento de CGC (por exemplo: gestão pessoal, aprendizagem e exploração do mercado de trabalho, formação). Este Quadro poderá ajudar a garantir a continuidade e um processo transparente de desenvolvimento de CGC em vários cenários. Os cenários de desenvolvimento de políticas e práticas de CGC e resultados

específicos em termos de CGC poderão então ser planeados em relação ao quadro. Um exemplo de um Quadro deste tipo, desenvolvido em Portugal, é apresentado na Tabela C.2, seguindo-se-lhe uma descrição.

Ligações entre os cenários e descrições de conjuntos de CGC:

- As CGC são complexas por natureza. São adquiridas e desenvolvidas pelos cidadãos em diferentes cenários, muitas vezes com alguns elementos repetidos ou em sobreposição.
- As políticas nacionais de orientação ao longo da vida relacionadas com CGC podem muitas vezes refletir uma combinação de cenários de CGC e uma descrição única de conjuntos de CGC.

Utilização das Diretrizes

As Diretrizes para o Desenvolvimento de Competências de Gestão de Carreira foram concebidas para informar os decisores políticos e serviços de orientação ao longo da vida sobre as possíveis formas de desenvolver políticas e práticas de orientação ao longo da vida relacionadas com o desenvolvimento de CGC, tendo em conta as necessidades dos cidadãos de todas as faixas etárias e os seis sectores em que as CGC podem ser adquiridas e desenvolvidas (ensino básico/secundário, ensino profissional, ensino superior, formação de adultos, emprego e iniciativas de inclusão social).

Os utilizadores das Diretrizes deverão estar cientes de que elas não foram concebidas como um instrumento normativo. O modelo pormenorizado de um país (Tabela C.2) é incluído a título de ilustração.

Tabela C.1. Cenários de desenvolvimento de competências de gestão de carreira

1. Cenário	Educação para a carreira enquanto atividade de aprendizagem explicitamente centrada no desenvolvimento de CGC. As principais características deste cenário são as seguintes: consistência do processo de aprendizagem formal, enfoque claro nas competências que são importantes para o desenvolvimento de carreira; estrutura consistente das CGC usadas para o desenvolvimento da atividade de aprendizagem; CGC enquanto resultados claramente definidos e avaliados da atividade de aprendizagem planejada.
Objetivo	Ajudar os indivíduos a desenvolverem, de forma sistemática, CGC que abranjam conjuntos coerentes de competências que sejam importantes para as suas carreiras.
Enquadramento teórico	Exemplo: <ul style="list-style-type: none"> • DOTS (consciência de si, consciência das oportunidades, aprendizagem em matéria de tomada de decisões, aprendizagem em matéria de transições) • Teoria da aprendizagem sócio construtivista do desenvolvimento
Conjunto de CGC	Exemplo: <p>Educação para a carreira relacionada com três áreas centrais de conhecimentos e competências:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A escolha pessoal 2. Educação, formação e profissões 3. O mercado de trabalho <p>Os objetivos que se pretende que os estudantes atinjam são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • desenvolver competências profissionais, sociais e pessoais; • fazer uma escolha informada e realista do programa de educação ou formação; • compreender a importância da aprendizagem ao longo da vida; • conseguir resolver situações relacionadas com educação, formação, profissão e mercado de trabalho • “educabilidade”. <p>(O exemplo anterior foi retirado do documento Educação para a Carreira na Dinamarca para estudantes com idades compreendidas entre os 7 e os 16 anos)</p> <p>As competências chave com vista à escolha da profissão (área educativa “As pessoas e o mundo do trabalho”) definem-se da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> • atitude positiva em relação ao trabalho; • visão das atividades laborais como uma oportunidade de realização pessoal, auto atualização e desenvolvimento do espírito empreendedor; • orientação em vários domínios da atividade humana, incluindo diversas formas de trabalho manual e intelectual; • aquisição dos conhecimentos e competências necessários para a escolha de uma via profissional, para uma maior organização da vida e da profissão, e para a afirmação no mercado de trabalho. <p>(O exemplo anterior foi retirado do Programa-quadro para a Educação para o ensino básico na República Checa)</p> <p>No centro do programa de educação para a carreira estão competências de gestão de carreira – conhecimentos e compreensão, competências e atitudes – necessárias para a descoberta do indivíduo e de oportunidades profissionais, planeamento de carreira, autogestão de carreira e harmonização das mesmas com outros aspetos da vida.</p> <p>Três áreas principais das competências de carreira:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autoconhecimento e autoafirmação: <ul style="list-style-type: none"> • Conhecer os seus pontos fortes e os seus pontos fracos • Saber quais são os seus interesses, valores e preferências • Desenvolver uma imagem pessoal positiva • Desenvolver relações positivas com os outros

<p>2. Exploração de oportunidades de aprendizagem e profissionais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pesquisar, processar e aplicar informação • Aprendizagem ao longo da vida • Explorar oportunidades profissionais e de aprendizagem • Explorar o ambiente social <p>3. Competências de carreira específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisões sobre a carreira • Desenvolver um plano de carreira pessoal • Definir objetivos de aprendizagem/profissionais e de vida adequados • Aplicar os conhecimentos e as competências na implementação dos objetivos de aprendizagem/profissionais e de vida • Gerir as transições (da escola para o ensino avançado ou para o mercado de trabalho) • Empregabilidade (para estudantes que frequentem instituições de ensino profissional) <p>(O exemplo anterior foi retirado do Modelo de Educação para a Carreira para estudantes do regime geral de ensino e do ensino profissional na Lituânia)</p> <p>A orientação é uma disciplina opcional e não obrigatória ou uma matéria intercurricular. As CGC estão inscritas no Quadro Curricular Nacional como sendo uma meta a atingir por parte dos alunos, em ciclos educativos individuais para as áreas das ciências humanas e das ciências sociais. Parte dos objetivos educativos gerais são definidos da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> • desenvolver atitudes válidas e competências de aprendizagem com base em todas as fontes disponíveis; • disponibilidade para a aprendizagem ao longo da vida; • assunção da responsabilidade pela sua própria aprendizagem e desenvolvimento profissional. <p>(O exemplo anterior foi retirado do Quadro Curricular Nacional na Croácia)</p> <p>As aulas de educação para a carreira (total de 6 horas) para todos os alunos do 4º ano, em 10 faculdades públicas, abrangem três áreas principais das competências de carreira:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consciência de si – para incentivar os estudantes a refletirem sobre si próprios, bem como sobre as suas aspirações, nomeadamente quais as profissões que lhes interessam mais. Isto ajuda igualmente os estudantes a tomar consciência dos valores, interesses e competências necessários à exploração do mercado de trabalho. 2. Consciência das oportunidades – centrada em ajudar os estudantes a adquirir competências em matéria de pesquisa e avaliação de informação recolhida sobre profissões, oportunidades de formação e do mercado de trabalho. Os estudantes são igualmente sensibilizados para as diferenças e as semelhanças entre a vida escolar e o mercado do trabalho, os novos desafios decorrentes da globalização, bem como a importância da aprendizagem ao longo da vida. 3. Competências de aprendizagem em matéria de transições – centrada nas competências de procura de emprego, bem como na informação sobre o Quadro Nacional de Qualificações. Os estudantes têm a possibilidade de elaborar uma carta de candidatura e um currículo de acordo com o modelo Europass. Privilegia-se igualmente a preparação e participação, a título experimental, numa entrevista. <p>(O exemplo anterior foi retirado do Programa de Orientação de Carreira em Malta)</p>	<p>Técnicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Professores de carreira / professores de orientação de carreira • Professores de outras disciplinas • Formadores • Leitores • Técnicos de orientação
---	---

<p>Métodos e organização do desenvolvimento de CGC</p>	<p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Abordagem e métodos pedagógicos (predominantes), baseados na organização de experiências de aprendizagem regulares sob a forma de aulas sobre carreira, obrigatórias ou opcionais, que podem ser implementadas de modo transversal ao currículo, e podem incluir atividades extracurriculares (seminários, projetos, sessões práticas; experiências profissionais como, por exemplo, observação em contexto de trabalho, visitas <i>in loco</i>, feiras de profissões, mostras de emprego, estágios práticos; palestras de representantes de instituições pós-secundário; palestras de empregadores), em simultâneo com serviços de apoio (informação, aconselhamento, assessoria)
<p>Métodos de avaliação de CGC</p>	<p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> avaliação de resultados em matéria de educação para a carreira (ou seja, CGC adquiridas) através do portfólio, relatos pessoais e aplicação de outras técnicas e ferramentas de avaliação As CGC podem ser inscritas e avaliadas no âmbito das metas a atingir por parte dos alunos em ciclos educativos individuais
<p>Aspetos específicos relativos à idade</p>	<ul style="list-style-type: none"> A idade típica dos participantes na educação sobre carreira corresponde à dos estudantes do ensino básico e secundário, bem como do ensino profissional ou do ensino superior Eventual aumento da intensidade do programa de educação para a carreira (número de horas) para grupos etários em momentos de transição (por exemplo, do ensino obrigatório para o profissional (secundário), ou seja, entre os 14 e os 16 anos de idade)
<p>Aspetos específicos do contexto</p>	<p>A educação para a carreira geralmente realiza-se no ensino básico e secundário, mas também pode ser organizada em instituições de ensino profissional ou do ensino superior.</p>
<p>2. Cenário</p>	<p>Atividades implicitamente relacionadas com o desenvolvimento de CGC</p> <p>As principais características deste cenário são as seguintes: o objetivo geral da atividade organizada (experiência de aprendizagem ou serviço de orientação) é mais vasto do que as competências que são importantes para o desenvolvimento de carreira, embora determinados resultados da atividade possam ser classificados como CGC.</p>
<p>2.1. Cenário</p>	<p>Experiência de aprendizagem (formal, informal, não formal).</p>
<p>Objetivo</p>	<p>Ajudar os indivíduos a desenvolver competências (básicas/meta competências) transversais que são importantes na vida e na carreira</p>
<p>Enquadramento teórico</p>	<p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Importância da experiência de vida no currículo (LIRRIC) Desenvolvimento pessoal e métodos de aprendizagem integrada DOTS (consciência de si, consciência das oportunidades, aprendizagem em matéria de tomada de decisões, aprendizagem em matéria de transições)
<p>Conjuntos de CGC</p>	<p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Competências básicas (autorreflexão, tomada de decisão, pesquisa e avaliação de informação, definição e prossecução de objetivos) Competências pessoais (autoeficácia, promoção da autoestima, autoconfiança) Competências sociais (comunicação, espírito de equipa, gestão de conflitos interpessoais) <p>As CGC inserem-se nas competências pessoais e sociais, que são descritas da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> Competências de autogestão (incluindo competências de comunicação, competências de liderança, competências ao nível da consciência de si e competências de autoavaliação – ou seja, compreender/conhecer as suas capacidades e interesses; competências ao nível da autoconfiança/ autoeficácia, competências de resolução de problemas, espírito de equipa, competências de tomada de decisões) Competências em matéria de consciência das oportunidades (incluindo competências de pesquisa e avaliação de informação recolhida sobre profissões, oportunidades de formação e do mercado de trabalho) Competências de aprendizagem em matéria de transições (incluindo competências de planeamento de ações individuais; competências de procura de emprego – redação de cartas de candidatura, redação do CV, competências ao nível da entrevista e da apresentação pessoal; conhecimento da ética de trabalho) <p>(O exemplo anterior foi retirado do Programa de Desenvolvimento Sócio pessoal em Malta)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Competências de liderança • Empregabilidade, competências de procura de emprego • Competências de resolução de problemas • Competências de empreendedorismo • Aquisição de informação básica sobre profissões, conhecimento de fontes de informação sobre profissões, aprender a gerir informação sobre profissões
<p>Técnicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Professores • Formadores • Leitores • Tutores • Técnicos de serviços de emprego • Assistentes sociais (em particular no sector das ONG que se dedicam a programas de inclusão social com pessoas desfavorecidas a nível da educação e do emprego)
<p>Métodos e organização do desenvolvimento de CGC</p>	<p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordagem e métodos pedagógicos (predominantes) • Matérias e disciplinas intercurriculares • Painéis temáticos, cursos/seminários de curta duração (por exemplo, para desempregados, com enfoque na reempregabilidade e procura de emprego), sessões de formação (por exemplo, sobre competências de procura de emprego e competências que os empregadores procuram) • Aulas cujo tema está relacionado com as CGC (por exemplo, economia, psicologia, etc.) • Clubes de emprego • Contacto com contextos de trabalho (para incentivar os candidatos a emprego a obterem experiência de trabalho)
<p>Métodos de avaliação de CGC</p>	<p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação da eficácia (do programa) da aprendizagem em relação aos seus objetivos (através do portefólio ou de outros métodos) • Acreditação da aprendizagem prévia de tipo experimental (APEL), incluindo CGC
<p>Aspetos específicos relativos à idade</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estudantes do ensino básico, secundário, ensino profissional e ensino superior, principalmente jovens mais velhos e adultos; • Grupos de utilizadores que necessitam de processos de desenvolvimento de carreira suplementares e de adquirir CGC que possam ajudar a ultrapassar obstáculos profissionais (por exemplo, indivíduos que exerceram trabalhos não especializados sem qualquer educação formal)
<p>Aspetos específicos do contexto</p>	<p>O desenvolvimento realiza-se em contextos de educação e de emprego (ensino secundário; também em instituições de ensino profissional e do ensino superior, instituições do mercado de trabalho, serviços públicos de emprego (SPE), centros de emprego para jovens, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competências básicas • Competências sociais • Competências pessoais • Competências de autogestão • Competências de liderança <p>são referidas com maior frequência como estando relacionadas com o sector educativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competências de empregabilidade • Competências de resolução de problemas • Competências de empreendedorismo <p>são referidas com maior frequência como estando relacionadas com o sector do emprego.</p> <p>No sector das ONG, a promoção e o desenvolvimento das CGC faz parte integrante do trabalho social que visa apoiar grupos e indivíduos com deficiência ou socialmente desfavorecidos; outros fatores que estão ligados às CGC incluem a autogestão em matéria de habitação, finanças e questões socioculturais</p>

<p>2.2. Cenário</p>	<p><i>Serviços de orientação e atividades associadas à orientação</i></p>
<p>Objetivo</p>	<p>Apoiar o processo de desenvolvimento de carreira individual através de aconselhamento, informação, assessoria, orientação e outros serviços, bem como contribuir para o desenvolvimento de competências (de tipo básico/meta competências) transversais que são importantes na vida e na carreira. Regra geral, as CGC são descritas como sendo um “efeito secundário positivo” dos serviços de orientação.</p>
<p>Enquadramento teórico</p>	<p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teoria sócio construtivista. • Em alguns casos, prevalecem as teorias de orientação tradicionais, como as teorias de correspondência (do traço fator). Modelos diferentes de avaliação da capacidade e da personalidade (teorias de Guilford, Thurstone, Holland, Bujas, Cattell, Glasser, Plutchick, Eysenck, etc.) • No sector do emprego, as CGC tendem a ser desenvolvidas com base em abordagens e conhecimentos usados na área da psicologia do trabalho e das organizações.
<p>Conjuntos de CGC</p>	<p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoeficácia • Autoestima • Fortalecimento da confiança • Tomada de decisão • Melhor conhecimento das oportunidades de aprendizagem, mercado de trabalho, etc. <p>Um quadro de orientação ao longo da vida identifica os conhecimentos, as atitudes, competências e os comportamentos que as crianças, os jovens e os adultos necessitam para gerir eficazmente as suas carreiras e as escolhas que irão fazer ao longo da vida. As competências a desenvolver incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uma imagem positiva de si próprio • interagir de forma eficaz • gerir a informação • gerir a mudança • tomar decisões • aceder ao mercado de trabalho <p>(O exemplo anterior foi retirado do Quadro de Orientação ao Longo da Vida em Portugal – cf. Apêndice)</p> <p>O aconselhamento de grupo a desempregados é constituído por módulos que desenvolvem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • competências de empregabilidade: • redação de cartas de apresentação e currículos, • técnicas de procura ativa de emprego, • preparação para entrevistas, • autoavaliação de oportunidades profissionais • competências de autogestão • competências de tomada de decisões • consciência de si • autoconfiança • autoestima • competências de comunicação • competências a nível da autoapresentação <p>(O exemplo anterior foi retirado do documento Modelo de Aconselhamento de Grupo para desempregados na Croácia)</p>

	<p>No sector educativo, os diferentes aspetos das CGC são desenvolvidos através das seguintes atividades de orientação a nível nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • experiências de contacto com contextos de trabalho • visitas de orientação • dias/feiras/palestras das profissões • contacto com contextos de aprendizagem • exercícios sobre opções de disciplinas • exercícios sobre transições <p>(O exemplo anterior foi retirado do Programa de Orientação de Carreira para estudantes do ensino obrigatório em Malta)</p>
<p>Técnicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conselheiros (psicólogos, assistentes sociais, conselheiros escolares, outros) • Psicólogos ocupacionais • Orientadores profissionais • Técnicos dos serviços de emprego (conselheiros de emprego)
<p>Métodos e organização do desenvolvimento de CGC</p>	<p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sessões de orientação individual e de grupo, bem como cursos de introdução e regimes de construção de pontes <p>As ferramentas usadas para diferentes aspetos das CGC no âmbito do emprego são as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil pessoal/profissional • Plano profissional • Portfólio • <i>Software</i> de orientação "My Choice" • Portal dos SPE • Orientação através das profissões • Avaliação de capacidades que pode incluir testes psicológicos • Alterações do mercado de trabalho • Informação eletrónica <p>(O exemplo anterior foi retirado do Modelo de Aconselhamento de Grupo para desempregados na Croácia)</p>
<p>Métodos de avaliação de CGC</p>	<p>Exemplo:</p> <p>Avaliação dos resultados da participação em atividades de orientação (por exemplo, êxito da transição para a educação, formação ou emprego)</p>
<p>Aspetos específicos relativos à idade</p>	<p>Para todas as idades (orientação ao longo da vida)</p>
<p>Aspetos específicos dos setores</p>	<p>Para todos os setores</p> <p>No sector da educação: ênfase na decisão sobre aprofundar a via educativa ou profissional com base na escolha de uma carreira, bem como no desenvolvimento de competências transversais que são importantes na vida e na carreira</p> <p>No sector do emprego: ênfase no emprego, no autoconhecimento baseado nos traços e nos fatores que conduzem à criação de competências que aumentam a empregabilidade</p>

Tabela C.2

Competências	NÍVEL DE REALIZAÇÃO			
	Explorar	Analisar	Agir	Avaliar
Desenvolver um autoconceito positivo	Identificação das características pessoais e consciência de si	Análise da influência do Eu em diversos contextos de vida e dos comportamentos que o afetam	Adoção de estratégias que reforçam um autoconceito adequado, que promova uma identidade sólida	Avaliação das estratégias e comportamentos adotados
Interagir de forma eficaz	Identificação da importância da comunicação em diferentes contextos de vida	Análise e interiorização de estratégias para a construção de relações positivas	Adoção de estratégias de interação positiva em diferentes contextos de vida	Avaliação das estratégias e comportamentos adotados
Gerir informação	Identificação da natureza e fontes de informação necessárias à gestão de carreira/vida	Análise e validação de estratégias de gestão eficaz da informação	Adoção de estratégias de gestão autónoma da informação sobre a economia, a sociedade e oportunidades de aprendizagem e de trabalho	Avaliação das estratégias e comportamentos adotados
Gerir a mudança	Identificação das várias transições ao longo da vida e das formas de as vivenciar	Análise dos processos de mudança/transição e dos benefícios da proatividade	Adoção de estratégias com vista a facilitar as transições nos diversos contextos de vida, e ser agente de mudança	Avaliação das estratégias e comportamentos adotados
Tomar decisões	Identificação dos princípios subjacentes à tomada de decisão	Análise da relação entre o processo de tomada de decisão e a gestão de carreira	Adoção de estratégias positivas de tomada de decisão	Avaliação das estratégias e comportamentos adotados
Aceder ao mercado de trabalho	Identificação das estratégias e competências necessárias para aceder ao mercado de trabalho	Análise das estratégias com vista à integração e permanência no mercado de trabalho	Adoção de estratégias adequadas à integração e permanência no mercado de trabalho	Avaliação das estratégias e comportamentos adotados

O Referencial de Orientação ao Longo da Vida em Portugal identifica os conhecimentos, atitudes, competências e comportamentos que as crianças, jovens e adultos necessitam para gerirem de forma eficaz as suas carreiras e as opções que farão ao longo das suas vidas. Ele representa o resultado de um esforço conjunto da Direção-Geral da Educação, o Instituto de Emprego e Formação Profissional (SPE), a Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, e o Instituto de Orientação Profissional da Universidade de Lisboa.

Com a implementação deste referencial, os indivíduos serão capazes de compreender, participar e assumir a responsabilidade pelo seu projeto de vida, mantendo uma perceção positiva da sua identidade, independentemente dos papéis que possam assumir ao longo da vida. As competências a desenvolver são: autoconceito positivo, interação eficaz, gestão da informação, gestão da mudança, tomada de decisão e acesso ao mercado de trabalho.

Foram identificados quatro níveis de realização em cada competência:

Explorar – Neste primeiro nível, os indivíduos exploram informação e adquirem o conhecimento necessário para a ação futura, no que diz respeito a identificar informação, investigar um tópico, explorar conceitos e exemplificar situações, entre outras tarefas. Este nível inclui as seguintes ações: identificar, descobrir, reconhecer, explicar, expressar, pesquisar, selecionar, ilustrar, exemplificar – por meio de conhecimento e compreensão.

Analisar - Neste nível, os indivíduos desenvolvem uma compreensão da informação recolhida, através da verificação, classificação, questionamento, e ilustração da informação. Envolve as seguintes ações: planejar, elaborar, criar, organizar, classificar, comparar, inferir, distinguir, priorizar – através da análise

(pensar em relações e princípios organizativos) e síntese (estabelecer padrões) no domínio cognitivo, e através de reação (humor e satisfação na resposta) no domínio afetivo.

Agir – Neste nível, os indivíduos demonstram os conhecimentos, atitudes e competências previamente adquiridos, tais como o planeamento e desenvolvimento de projetos/tarefas, resolução de problemas e/ou aplicação do conhecimento adquirido.

Avaliar - A este nível, os indivíduos aprofundam os seus conhecimentos, atitudes e competências, avaliando-as. Como resultado desta avaliação poderão transformar o conhecimento, reinventando-o em novos processos de exploração e descoberta. Este nível inclui as seguintes ações: relacionar, considerar, criticar, ponderar, recomendar, avaliar, julgar.

Anexo D: Quadro de Garantia da Qualidade com Base em Evidências (QGQ)

As políticas e práticas de garantia da qualidade com base em evidências, destinadas a apoiar sistemas e serviços de orientação ao longo da vida, operam em seis contextos: ensino básico e secundário, ensino profissional (EP), ensino superior, formação de adultos, emprego e iniciativas de inclusão social. Este Quadro destina-se a aprofundar um trabalho previamente realizado pela ELGPN (2009/10) e alargá-lo ainda mais sob a forma de um conjunto comum de **elementos de qualidade, critérios, indicadores e eventuais fontes de dados**, que podem ser utilizados e ser objeto de maior desenvolvimento por parte de decisores políticos e outros parceiros interessados, com o objetivo de avaliar em conjunto o progresso que está a ser feito relativamente a essas seis grandes áreas de desenvolvimento de políticas de orientação ao longo da vida. Estão incluídas no apêndice do presente Anexo algumas notas sobre o desenvolvimento do Quadro.

Este Quadro pode ser usado:

1. Como uma simples **lista de verificação** para avaliar e registar conjuntamente que tipo de informação, se a houver, existe já no seu país.
2. **Listar as fontes de dados que fornecem atualmente o tipo de informação** disponível a nível nacional, regional e/ou local, e refletir sobre eventuais lacunas existentes e como as resolver, numa perspetiva de um plano de melhoria contínua.
3. **Identificar quaisquer fontes conhecidas que possam eventualmente ser utilizadas pelos decisores políticos** e que não tenham sido utilizadas até à data em desenvolvimentos de garantia da qualidade e de avaliação do impacto no seu país. Tal poderá incluir, por exemplo, um relatório de estudo PISA, Estudos de Coorte da Juventude Nacional, relatórios de avaliação regionais sobre serviços de orientação ao longo da vida.
4. **Verificar o contexto em que estes elementos, critérios e indicadores de qualidade estão a ser aplicados**, onde tal seja possível, ou seja, em escolas, ensino superior, ensino profissional, formação de adultos, serviços públicos de emprego, iniciativas de inclusão social.
5. **Ponderar se há ou não espaço para melhoria da “leitura cruzada”** para desenvolver políticas e práticas de orientação ao longo da vida mais coerentes e consistentes.

O Quadro foi concebido não como uma “abordagem científica perfeita”, mas como um ponto de partida útil para os países darem início a uma avaliação prática de até que ponto têm acesso a dados e onde residem as lacunas no atual regime. Não é aconselhável que os decisores políticos o usem como uma ferramenta de avaliação comparativa entre os países. Cada país tem o seu próprio conjunto, único e variável de acordo com as circunstâncias, entre as quais, várias dimensões e contextos demográficos e geográficos, exercendo esses fatores influências fortes na conceção e prestação de serviços de orientação ao longo da vida.

Estão a ser utilizados ou desenvolvidos em toda a Europa vários quadros de garantia da qualidade baseados em evidências. O presente Quadro destina-se a apoiar e a complementar os mesmos, tendo em conta as atuais abordagens de recolha de dados e de garantia da qualidade adotadas em cada país. O objetivo principal aqui é elaborar um Quadro europeu de controlo da qualidade (CQ), que permitirá aos decisores políticos identificar políticas de garantia da qualidade *sólidas e úteis*, baseadas em evidências, incluindo medidas de impacto, tais como custo-benefício para governos e indivíduos. Um dos objetivos principais é desenvolver uma forte cultura de políticas baseadas em evidências que reconheçam temas transversais num contexto de políticas de orientação ao longo da vida.

PAÍS:
 PRINCIPAL PESSOA DE CONTACTO:

SECTOR: (1) Escolas; (2) Ensino Profissional; (3) Ensino Superior;
 (4) Formação de Adultos; (5) Emprego; (6) Inclusão Social

PREENCHIDO POR
 REVISTO POR

DATA DE PREENCHIMENTO:

Elemento Qualitativo	Critérios	Indicador	Exemplos de Dados Possíveis	Observações sobre a Análise da Política
1. Competência dos técnicos	1.1. Qualificações reconhecidas como relevantes para o técnico de orientação	<p>Nível de qualificação requerido¹³</p> <ul style="list-style-type: none"> Requisitos do serviço de orientação % de totalmente qualificados % de parcialmente qualificados % de ninguém qualificado abaixo de determinado nível 	<ul style="list-style-type: none"> Regulamentação nacional/ requisitos legais Registo Nacional de Profissionais de Orientação Relatórios de prestadores de serviços Relatórios de financiadores Base de dados governamental 	
	1.2. Participação em formação contínua	<p>N.º de horas de Formação realizadas em 1 ano nos seguintes níveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> técnico de orientação¹⁴ gestor de serviços de orientação¹⁵ <p>N.º de Módulos atribuídos a um código de ética profissional nos seguintes níveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> técnico de orientação 	<ul style="list-style-type: none"> Base de dados nacional Relatórios de subcontratação Certificado nacional de qualidade Relatórios sobre as normas de qualidade nacionais Aplicação do Quadro de Competências CEDEFOP (2009) Relatório(s) de inspeção 	

¹³ Sempre que possível, inclua na sua resposta pormenores na secção reservada às observações.

¹⁴ Queira referir os requisitos em matéria de formação contínua e o nome da organização ou departamento governamental que define este requisito específico.

¹⁵ Idem.

<p>2. Envolvimento do cidadão/beneficiário</p>	<p>1.3. Grau de filiação em associações profissionais</p>	<p>Total de técnicos de orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> % de membros de Associação/ões de Profissionais de Orientação por ex., membro de 1; 2;3;3+ 	<ul style="list-style-type: none"> Relatórios sobre a política Relatórios de prestadores de serviços Relatórios de inspeção Relatórios de Associação (ões) de Profissionais de Orientação 	
	<p>2.1. Facilidade de acesso a serviços e produtos relevantes</p>	<p>Número efetivo de cidadãos/beneficiários que acedem aos serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> na internet (n.º de visitas, incluindo vários tipos de serviços de orientação que são acedidos); por telefone (n.º de pessoas que ligam) sessões individuais (n.º de clientes) sessões de grupo (n.º de clientes) <p>Política específica e metas definidas para igualdade e diversidade na conceção e prestação do serviço</p> <ul style="list-style-type: none"> % de cidadãos de diferentes origens que dão a sua opinião sobre a conceção e a prestação do serviço <p>Rácio de técnicos / clientes, por exemplo, n.º de clientes em determinado período dividido pelo n.º de horas dos técnicos em determinado período.</p> <p>Custo por intervenção, por ex., n.º de horas dos técnicos e despesas gerais dividido pelo n.º de diversos tipos de intervenção.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Técnico de orientação e dados de gestão, incluindo tempo despendido em pesquisas e endereço IP portfólios de carreiras atualizados, online, relatórios sobre o desempenho do serviço e relatório individual, por ex., sistemas internos; sistemas de TIC de rastreamento como, por exemplo, <i>Google Analytics</i> Relatórios sobre os planos de ação Registos da participação dos clientes na conceção e prestação do serviço Política de igualdade e diversidade Relatórios dos clientes Relatórios de inspeção Dados sobre recursos humanos Dados sobre o volume de clientes Relatórios de <i>feedback</i> dos técnicos Informação sobre gestão, por exemplo, conjuntos de dados sobre diversos tipos de intervenções, incluindo prazos e custos. 	

	<p>2.2. Satisfação dos clientes com os serviços prestados, incluindo por sectores, por exemplo, ensino básico e secundário, ensino profissional, formação de adultos, mercado de trabalho e iniciativas de inclusão social.</p>	<p>Grau de satisfação dos clientes expresso em percentagem (%)</p> <p>Inquéritos telefónicos ou online de monitorização em intervalos definidos <i>por exemplo, 3, 6 e/ou 12 meses</i></p> <p>Carta de cliente ou declaração de direitos atualizada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inquéritos <i>online</i> e <i>offline</i> sobre a satisfação dos clientes. Tempos de realização da entrevista • Inquéritos de avaliação realizados pelos técnicos e/ou independentes • Certificado nacional de qualidade • Resposta aos inquéritos a clientes 	
	<p>2.3. Participação dos utilizadores no planeamento e na programação das atividades e do plano de ação do serviço.</p>	<p>Percentagem de representantes dos clientes/ utilizadores finais que informa a equipa de gestão responsável pelo planeamento anual e a longo prazo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamento anual com metas quantitativas e qualitativas fixas • Plano de ação • Atas da reunião do Conselho de Administração, etc. • Relatórios do grupo-alvo 	
	<p>2.4. Participação dos utilizadores na autoavaliação e na avaliação externa do serviço.</p>	<p>Grau de participação dos utilizadores em inquéritos de avaliação de monitorização</p> <p>Percentagem de representantes dos utilizadores pertencentes a órgãos de controlo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inquéritos de avaliação dos clientes • Relatórios de avaliação externa (por exemplo, relatórios ISO) • Relatórios de <i>feedback</i> das normas de qualidade 	
<p>3. Prestação e melhoria do serviço</p>	<p>3.1. Aprendizagem e desenvolvimento de competências de gestão de carreira (CGC)</p>	<p>Resultados relacionados com aspetos específicos das CGC, <i>por exemplo, competências de gestão de carreira associadas ao "Referencial de CGC" (Blueprint for CGC) nacional</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análise/avaliações pré e pós-intervenção 	
	<p>3.2. Sistema de gestão da qualidade (SGQ)¹⁶</p>	<p>Evidência de que um QGQ que obedece a uma norma com um nacional irá incluir medidas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) competência dos técnicos; (ii) participação do cidadão/ utilizador; (iii) ligação da educação e do mercado de trabalho; (iv) benchmarking e ações para melhoria contínua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inspeção e auditorias internas, bem como realizadas por um organismo independente. • Relatório • Números relativos à utilização por parte dos clientes e inquéritos sobre satisfação • Relatórios de informação sobre o mercado de trabalho • Dados do portal do mercado de trabalho <i>online</i> • Informação sobre recursos humanos 	

¹⁶ Pode estar implementado a nível nacional, sectorial, de serviço e/ou de prestador de serviços.

		<p>• Despesas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatórios de avaliação sobre “retornos de valor-acrescentado” 	
	<p>• Custo das despesas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatórios de avaliação sobre retornos de valor acrescentado 	<p>Nível de investimento financeiro em equipamento e software de TIC, por ex., <i>quantificação dos custos efetivos comparativamente ao ano anterior.</i></p> <p>Nível de investimento em recursos informativos e formação sobre o mercado de trabalho <i>por ex., acesso a bases de dados nacionais, comunitárias e internacionais sobre aprendizagem e oportunidades de trabalho/ equivalência de qualificações/ descrições de funções</i> <i>por ex., discriminação de custos de desenvolvimento de publicações e materiais online e offline</i> <i>por ex., horas dispendidas pelos técnicos em formação sobre o mercado de trabalho e no desenvolvimento de recursos face à opção de aquisição de consultoria profissional</i></p>	<p>3.3. Ferramentas e software de TIC adequados</p> <p>3.4. Conhecimentos atualizados e experiência na área da educação e do mercado de trabalho</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de auditoria de formação interna 	<p>Nível de investimento na formação dos técnicos <i>por ex., n.º em % de técnicos formados e custos associados</i> <i>por ex., formação prática; formação; outros.</i> <i>por ex., n.º em % com apoios para frequentar conferências e eventos de formação contínua e custos associados</i> <i>por ex., n.º em % de técnicos que investem na própria frequência de conferências e eventos de formação contínua</i></p>	<p>3.5. Perfil e características de grupos de utilizadores do serviço (<i>claramente associados a grupos-alvo da política</i>)</p>

<p>4. Relação custo-benefício para o Estado</p>	<p>4.1. Poupança imediata de médio e de longo prazo para o erário público decorrente de formas específicas de intervenções¹⁷</p>	<p>Porcentagem de utilizadores que progredem para emprego, educação/formação, desempregados, incluindo prova de monitorização</p> <p>Duração e taxa de progressão para aprendizagem e/ou trabalho por ex., <i>tempo de inscrição no centro de emprego ou permanência prolongada no sistema educativo.</i></p> <p>Rastreamento da evolução de indivíduos que recebem aconselhamento até à fase seguinte do respetivo emprego, ou do processo de educação e formação, por ex., <i>n.º de indivíduos que deixaram de receber prestações sociais em resultado direto de uma intervenção específica</i> por ex., <i>redução da taxa de abandono escolar, de formação, implicações a nível dos custos</i> por ex., <i>índices de transferência de NEET para a educação, formação e/ou emprego.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas-alvo • Sistema de monitorização de NEET • Sistema de Balanced Scorecard • Estudos longitudinais • Estudos do grupo de controlo • Registo de clientes • Desagregação das medidas de intervenção • Custos ou poupança em custos associados a abordagens telefónicas ou através da internet • Avaliações pré e pós-tratamento 	
--	---	---	---	--

¹⁷ A Secção 4 pode ser adaptada de modo a centrar-se em diversas intervenções de orientação ao longo da vida, incluindo retornos de custo-benefício para os empregadores e governo(s).

	<p>4.2. Diminuição de custos</p> <ul style="list-style-type: none"> • linha telefónica nacional de atendimento; portal nacional de orientação na internet • prestação presencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Despesa anual em: <ul style="list-style-type: none"> • por ex., linha telefónica nacional de atendimento por ex., portal nacional de orientação na internet • por ex., prestação presencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de auditoria • Relatórios de gestão 	
<p>5. Relação custo-benefício para os indivíduos</p>	<p>5.1. Aumento do rendimento familiar</p>	<p>Redução da dependência de prestações sociais através do emprego <i>por ex., rendimentos mais elevados/ informação sobre remuneração recolhida pelos técnicos de orientação</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desempenho anual, planos, relatórios 	

Apêndice ao Quadro de Garantia de Qualidade

Uma série de modelos de garantia da qualidade (GQ) distintos foram aplicados ao planeamento, gestão e prestação de serviços de orientação. Os modelos incluem abordagens que procuram:

- padronizar o processo de autoavaliação organizacional¹⁸;
- medir a eficácia da informação profissional, aconselhamento e orientação com base em fatores “de insumo ideal”¹⁹;
- reunir provas para demonstrar a responsabilização²⁰;
- distinguir entre os vários fatores de entrada, de processo e de resultado envolvidos na disponibilização de informação profissional, aconselhamento e orientação²¹;
- aplicar um modelo de garantia da qualidade à informação, aconselhamento e orientação (ou

seja, técnicos de orientação trabalham em conjunto com vista à elaboração de uma carta de serviço ao cliente e procedimentos para garantir os padrões de qualidade pretendidos).²²

Embora estas abordagens teóricas variem quanto ao pormenor do seu conteúdo e aplicação, a garantia da qualidade é muitas vezes conceptualizada em termos de insumos, processos e resultados. Em geral, há pelo menos três grandes abordagens para garantir a qualidade da informação sobre orientação, educação e aconselhamento de carreira:

1. **Garantia da qualidade na disponibilização de serviços por parte de organizações (*Norma National*)**. O objetivo aqui é garantir a qualidade da prestação dos serviços de informação, orientação e aconselhamento: por exemplo, através de uma norma nacional padrão (por exemplo, Estónia, Lituânia, Grécia, Reino Unido). O papel do governo é aprovar formalmente ou “congratular-se” com uma norma nacional deste tipo, enquanto indicador de qualidade e garante da defesa do consumidor/cliente. Em geral, os empregadores assumem a responsabilidade de

¹⁸ O Modelo de Excelência da EFQM é considerado o quadro mais amplamente utilizado para a autoavaliação de organizações na Europa, e tornou-se a base para a maioria dos prémios de qualidade nacionais e regionais. Para mais pormenores, consulte: <http://www.guidance-research.org/EG/ip/theory/tp/efqm>

¹⁹ Mayston, D. (2002). *Evaluating the Benefits of Guidance*. Derby: Centre for Guidance Studies, Universidade de Derby.

²⁰ Sampson, J.P., Reardon, R.C., Peterson, G.W. & Lenz, J.G. (2004). *Career Counseling and Services: a Cognitive Information Processing Approach*, Capítulo 14. Belmont, CA: Brooks/Cole.

²¹ den Boer, P., Mittendorf, K., Scheerens, J. & Sjenitzer, T. (2005). *Indicators and Benchmarks for Lifelong Guidance*. Thessaloniki: Cedefop.

²² Evangelista, L. (2003). Quality assurance in guidance services – a tri-variable model. *Professionalità Journal*, N.º 78. Itália: Editrice la Scuola. Consulte <http://www.orientamento.it/orientamento/trivaribale.pdf>

liderança em termos de conceção e implementação de uma norma do tipo de certificado nacional, com o contributo de associações profissionais relativamente à competência dos técnicos.

2. **A garantia da qualidade em estabelecimentos de ensino, faculdades, centros de formação e universidades (*Prémios Regionais ou Locais/Charter Mark*).** O objetivo aqui é assegurar a qualidade da disponibilização de informação, orientação e/ou serviços de aconselhamento de carreira a nível regional ou local. O papel do governo é incentivar as instituições a quererem trabalhar em prol de um prémio de qualidade regional/local ligado ao seu plano de melhoria contínua (PMC) e estruturas de inspeção externa. Cabe aos empregadores a responsabilidade de implementação do PMC; os técnicos de orientação têm um papel a desempenhar no contributo para as evidências sobre o impacto de intervenções relacionadas com orientação.
3. **Garantia da qualidade de todos os técnicos de orientação (*Normas Profissionais*).** O objetivo neste caso é assegurar aos beneficiários do serviço que todos os técnicos de orientação estão a trabalhar de acordo com um código de ética e normas profissionais comuns.

O quadro QGQ baseia-se numa série de atividades-piloto e de desenvolvimento em curso, levadas a cabo em 2011-12. Pelo menos sete Estados-Membros testaram e aperfeiçoaram com êxito o quadro QGQ, no âmbito dos respetivos desenvolvimentos de políticas de orientação a nível nacional. Isto pressupôs a recolha de dados e identificação de lacunas nos dados existentes e medidas de impacto. Este trabalho também assenta noutras constatações de enquadramentos relevantes da UE²³ e normas profissionais globais²⁴. Além disso, foram analisados estudos prévios sobre políticas de orientação baseadas em evidências²⁵, tendo sido analisadas práticas e políticas internacionais relevantes.

Uma abordagem complementar baseada em evidências para avaliar os resultados de aprendizagem a partir de intervenções de orientação foi também testada pela ELGPN. O Inventário de Impacto de Serviços de Orientação foi concebido para avaliar as necessidades e respostas do cliente. Está atualmente a ser testado na Estónia, Alemanha, Hungria, Portugal e Eslovénia, conforme descrito na Secção 6 do Estudo de Caso 6.6.

²³ Por exemplo, Cedefop (2009). *Professionalising Career Guidance in Europe*. Panorama Series 164. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia.

²⁴ Por exemplo, International Association for Educational and Vocational Guidance (2003). *International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners*.

²⁵ Por exemplo, Maguire, M. & Killeen, J. (2003). *Outcomes from Career Information and Guidance Services*. Paris: Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico.



EUROPEAN LIFELONG GUIDANCE POLICY NETWORK (ELGPN) aims to assist the European Union Member States (and the neighbouring countries eligible for the Lifelong Learning Programme) and the European Commission in developing European co-operation on lifelong guidance in both the education and the employment sectors. The purpose of the Network is to promote co-operation and systems development at member-country level in implementing the priorities identified in EU 2020 strategies and EU Resolutions on Lifelong Guidance (2004; 2008). The Network was established in 2007 by the member-states; the Commission supports its activities under the Lifelong Learning Programme.

ESTE KIT DE RECURSOS EUROPEU destina-se a apoiar os decisores políticos e outros intervenientes na análise da disponibilização de intervenções de orientação ao longo da vida nos respetivos países ou regiões, bem como na identificação de questões que requerem atenção e de lacunas a colmatar, com recurso a práticas implementadas em outros países europeus. A orientação ao longo da vida abrange todas as atividades destinadas a apoiar os indivíduos, em qualquer altura das suas vidas, a fazerem opções em termos de educação, formação e trabalho, bem como a gerirem as suas carreiras. O Kit de Recursos assenta nos quatro temas identificados nas Resoluções da EU de 2004 e 2008:

- Competências de gestão de carreira.
- Facilitar o acesso de todos os cidadãos a serviços de orientação, nomeadamente ao reconhecimento da aprendizagem prévia de tipo experimental.
- Mecanismos de coordenação e cooperação no desenvolvimento de sistemas e políticas de orientação.
- Garantia da qualidade e base de evidências empíricas para o desenvolvimento de políticas e de sistemas.

O Kit de Recursos foi desenvolvido por membros da Rede Europeia para as Políticas de Orientação ao Longo da Vida (ELGPN). A ELGPN representa uma evolução de relevo no apoio ao desenvolvimento de políticas nacionais de orientação ao longo da vida na Europa. Atualmente a ELGPN é composta por 29 países membros (AT, CY, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IS, IT, LV, LT, LU, MT, NL, NO, PL, PT, RO, SE, SI, SK, TR, UK) e 2 países com estatuto de observadores (BE, BG). Os membros nomeiam os seus representantes na Rede e são incentivados a incluir tanto representantes governamentais como não governamentais. Sendo uma rede gerida pelos seus países membros, constitui uma forma inovadora do Método Aberto de Coordenação no âmbito da União Europeia (UE).