

# Carta da Qualidade

dos Centros Qualifica



**CENTROS**  
**QUALIFICA**

**ANQEP, IP**

## Ficha técnica

**Título:**

Carta da Qualidade dos Centros Qualifica

**Edição:**

Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional (ANQEP)

**ISBN**

978-972-8743-88-8

**Conceção gráfica**

Rodrigo Santos

**Impressão**

Editorial do Ministério da Educação e Ciência (EMEC)

**Tiragem**

1700 exemplares

# Índice

Nota de abertura	4
Enquadramento	6
A garantia da qualidade dos Centros Qualifica	7
<b>Carta da Qualidade dos Centros Qualifica</b>	<b>10</b>
<b>Objetivos</b>	<b>10</b>
<b>Missão dos Centros Qualifica</b>	<b>10</b>
<b>Princípios Orientadores</b>	<b>11</b>
1. Foco nas pessoas: não deixar ninguém para trás	11
2. Promoção da conclusão de qualificações	11
3. Acompanhamento dos percursos de qualificação dos adultos	11
4. Orientação para resultados	11
5. Autonomia e responsabilidade	12
6. Participação em redes e parcerias	12
<b>Intervenção dos Centros Qualifica</b>	<b>12</b>
<b>Quadro de Referência para a Qualidade dos Centros Qualifica</b>	<b>15</b>
A. Condições de funcionamento do Centro Qualifica	16
B. Desenvolvimento da atividade do Centro Qualifica	21
C. Resultados do Centro Qualifica	26
<b>Recursos de apoio</b>	<b>27</b>
Legislação	27
Referenciais e orientações da ANQEP, IP	27
Websites	27

## Nota de abertura

A revitalização da educação e formação de adultos, uma das prioridades políticas assumidas pelo XXI Governo português, tem no Programa Qualifica a sua principal aposta.

O Programa Qualifica visa aumentar a qualificação dos adultos e combater o défice estrutural de qualificações existente em Portugal, proporcionando, por essa via, condições para o aumento da empregabilidade e da participação em atividades de formação, numa perspetiva de aprendizagem ao longo da vida.

Garantir a todos, em qualquer altura e contexto de vida, oportunidades de educação e formação de qualidade é um dos objetivos primordiais da intervenção do Qualifica. Por isso, temos vindo continuamente a reforçar a garantia da qualidade na qualificação de adultos tendo como preocupação responder, em primeiro lugar, às pessoas.

O objetivo é abranger o maior número possível de públicos, sendo capaz de responder a todos sem exceção, incluindo, em especial, os mais vulneráveis, e conciliar uma resposta adequada e de qualidade com as necessidades específicas de cada um em concreto.

As políticas públicas têm sempre que colocar as pessoas em primeiro lugar, e a garantia da qualidade deve orientar tudo o que fazemos em educação e formação. É nesta perspetiva que gostaria de deixar aqui algumas mensagens dirigidas, em particular, aos Coordenadores e às Equipas Técnicas dos Centros Qualifica.

Em primeiro lugar, devemos ter sempre presente que a nossa missão conjunta - da ANQEP, e de cada um de vós que, no terreno, trabalha diariamente com população adulta pouco escolarizada - é a de elevar os níveis de qualificação da população portuguesa, sobretudo dos que não têm o 12.º de escolaridade.

Por outro lado, nunca nos podemos esquecer que os Centros Qualifica prestam um serviço público, gratuito e individualizado. É este o traço distintivo do Programa Qualifica: perante as circunstâncias de vida de cada pessoa inscrita no programa, é definido um percurso de qualificação à medida de cada um e que responda às suas necessidades concretas. Não há fórmulas mágicas aplicáveis a todos.

A terceira mensagem que vos deixo é de que devemos orientar o nosso trabalho com os adultos para a conclusão de percursos incompletos ou não iniciados. Ou seja, devemos ter a ambição de garantir a quem nos procura que, no momento em que sai do Centro Qualifica, tem uma qualificação superior à que detinha no momento em que tomou a decisão de procurar um Centro e de apostar na sua formação.

Isto implica que cabe a cada um de vós, às equipas dos Centros Qualifica, garantir que há um acompanhamento do adulto durante todo o seu percurso de qualificação, independentemente da modalidade e da entidade onde é feita a formação ou onde realiza o processo de RVCC.

Outra mensagem que vos deixo é a de que devemos mobilizar as várias modalidades de educação e formação disponíveis no Sistema Nacional de Qualificações (SNQ), tirando pleno partido da flexibilidade que existe entre elas.

As opções de encaminhamento devem ter em conta um equilíbrio entre diferentes fatores: o aumento do nível de qualificação do adulto; as suas ambições e motivações; o seu percurso escolar e profissional; e a oferta disponível, num determinado momento, no próprio Centro ou nas entidades envolventes. Perante as várias possibilidades existentes no SNQ devemos, sempre que possível, privilegiar as modalidades que efetivamente contribuem para elevar os níveis de qualificação.

E, sobretudo, devemos encorajar e reconhecer o trabalho e o esforço realizados por cada adulto quando toma a corajosa decisão de voltar a investir na sua formação. Completar trajetórias interrompidas, há mais ou menos tempo, por circunstâncias de vida particulares que não foram favoráveis à conclusão de percursos de formação escolar ou profissional, é um enorme desafio que devemos saudar fazendo todos os esforços que estiverem ao nosso alcance para não os deixar desistir.

Sabemos bem que a qualidade do serviço que prestamos e da qualificação que é proporcionada a cada adulto depende em grande medida dos profissionais que trabalham diariamente nos Centros Qualifica e de todos os outros profissionais e entidades de educação e formação que para isso contribuem.

Neste esforço conjunto, a Carta da Qualidade dos Centros Qualifica constitui a referência para o trabalho dos Centros e para a intervenção da ANQEP na gestão e regulação da rede. Os seus principais objetivos são:

- garantir um desempenho elevado dos Centros Qualifica na qualificação dos adultos;
- melhorar a qualidade da orientação e do encaminhamento efetuado pelos Centros Qualifica e a conclusão dos percursos de qualificação dos adultos, através do acompanhamento que cada Centro realiza;
- estimular a autonomia e a responsabilidade dos Centros Qualifica;
- promover a autoavaliação e a melhoria contínua da sua atividade.

A Carta da Qualidade agora divulgada deve ser implementada, a partir de 2022, em todos os Centros Qualifica, contando os Centros, para esse fim, com o apoio da ANQEP e das Equipas Regionais de Acompanhamento.

Contamos convosco!

**A Presidente do Conselho Diretivo da ANQEP I.P.**

Filipa Henriques de Jesus

## Enquadramento

O Programa Qualifica, lançado em 2017 pelo XXI Governo Constitucional, estabeleceu como prioridade a revitalização da educação e formação de adultos em Portugal, com o objetivo principal de corrigir o atraso estrutural do país ao nível das qualificações da população em idade adulta.

Para responder a este desafio, foi criada uma rede nacional de centros especializados em qualificação de adultos, constituída pelos Centros Qualifica.

Vocacionados para a resposta aos adultos menos qualificados, a partir do diagnóstico das suas reais necessidades, os Centros Qualifica privilegiam a orientação para percursos coerentes e que conduzem ao aumento efetivo de qualificações e valorizam a experiência e as competências adquiridas pelo adulto ao longo da vida.

Os Centros Qualifica são, assim, estruturas essenciais na concretização da estratégia de qualificação da população adulta em Portugal e na promoção de uma aprendizagem ao longo da vida inclusiva e de qualidade.

Em crescimento desde a sua criação, a rede de Centros Qualifica integra, em 2022, mais de 300 Centros presentes em todas as NUTS 3 do país, garantindo-se, deste modo, um serviço de proximidade às populações e aos territórios. Desta rede fazem também parte os Centros Qualifica AP, vocacionados para dar resposta às necessidades de qualificação de trabalhadores da administração central e local.

A Portaria n.º 62/2022, de 31 de janeiro, que regula a organização e funcionamento dos Centros Qualifica especifica no n.º 4 do seu Artigo 3.º que “No cumprimento das suas atribuições, os Centros Qualifica devem garantir níveis de eficácia, eficiência e qualidade adequados aos critérios de qualidade, aos princípios orientadores, aos indicadores e aos padrões de referência definidos na Carta da Qualidade dos Centros Qualifica, que contribuam para a execução da política pública de educação e formação de adultos e para a boa gestão dos recursos públicos que lhes estão afetos.”.

No âmbito das suas atribuições, cabe à ANQEP elaborar e divulgar a Carta da Qualidade dos Centros Qualifica que aqui se apresenta, dando continuidade a práticas criadas em 2001, para a atividade dos Centros RVCC e aprofundadas, em 2007, com os Centros Novas Oportunidades<sup>1</sup>.

A Carta da Qualidade dos Centros Qualifica estabelece os princípios orientadores da intervenção dos Centros e define os critérios de qualidade, eficiência e eficácia a ter em conta, bem como os indicadores e os padrões de referência que devem nortear a sua atividade.

<sup>1</sup> Gomes, M.C. e Simões, F. (2007). Carta de Qualidade dos Centros Novas Oportunidades. Lisboa, Agência Nacional para a Qualificação, I.P., 1.ª edição, outubro 2007.

## A garantia da qualidade dos Centros Qualifica

No âmbito do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ), cabe à ANQEP “(...) a gestão da rede de centros especializados em qualificação de adultos, regulando as condições do seu funcionamento, procedendo à sua avaliação e acompanhamento, com vista à manutenção de elevados padrões de qualidade.” (n.º 3 do Artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 14/2017, de 26 de janeiro).

A Portaria n.º 62/2022, de 31 de janeiro, que regula a organização e funcionamento dos Centros Qualifica, determina no seu o Artigo 12.º que o acompanhamento e a avaliação da atividade e do desempenho dos Centros Qualifica são da competência da ANQEP.

A ANQEP assegura o acompanhamento e a avaliação dos Centros Qualifica através:

- do acompanhamento aos Centros Qualifica, um trabalho que é desenvolvido pelas Equipas Regionais de Acompanhamento, coordenadas pela ANQEP e que integram representantes dos serviços regionais do IEFP, I.P. e da DGEstE. O acompanhamento dos Centros Qualifica AP cabe à ANQEP em articulação com o INA;
- da formação das equipas dos Centros Qualifica, em que apresenta as orientações técnicas da ANQEP e promove a discussão de casos reais e a partilha de experiências entre Centros de tipologias, regiões e performances diferenciadas;
- da monitorização mensal dos indicadores de desempenho dos Centros, através dos registos no SIGO, cujos dados são disponibilizados a cada Centro e às equipas regionais de acompanhamento; esta monitorização é cada vez mais realizada com enfoque na eficiência da resposta aos públicos do Programa Qualifica e na eficácia da intervenção dos Centros;
- da elaboração de orientações e regulamentos que enquadram e especificam a atividade dos Centros Qualifica e os procedimentos a adotar no cumprimento das suas atribuições, de acordo com o Artigo 3.º da Portaria n.º 62/2022, de 31 de janeiro;
- da elaboração de referenciais de competências e de qualificações que integram o Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), o que compete à ANQEP garantir no exercício das suas atribuições no SNQ.

A par do investimento contínuo em formação e acompanhamento individualizado aos Centros Qualifica que a ANQEP tem vindo a realizar, e da monitorização mensal relativamente aos principais indicadores de desempenho da rede, a Carta da Qualidade dos Centros Qualifica, que aqui se apresenta, constitui um dos principais instrumentos desta estratégia de reforço da garantia da qualidade na qualificação de adultos.

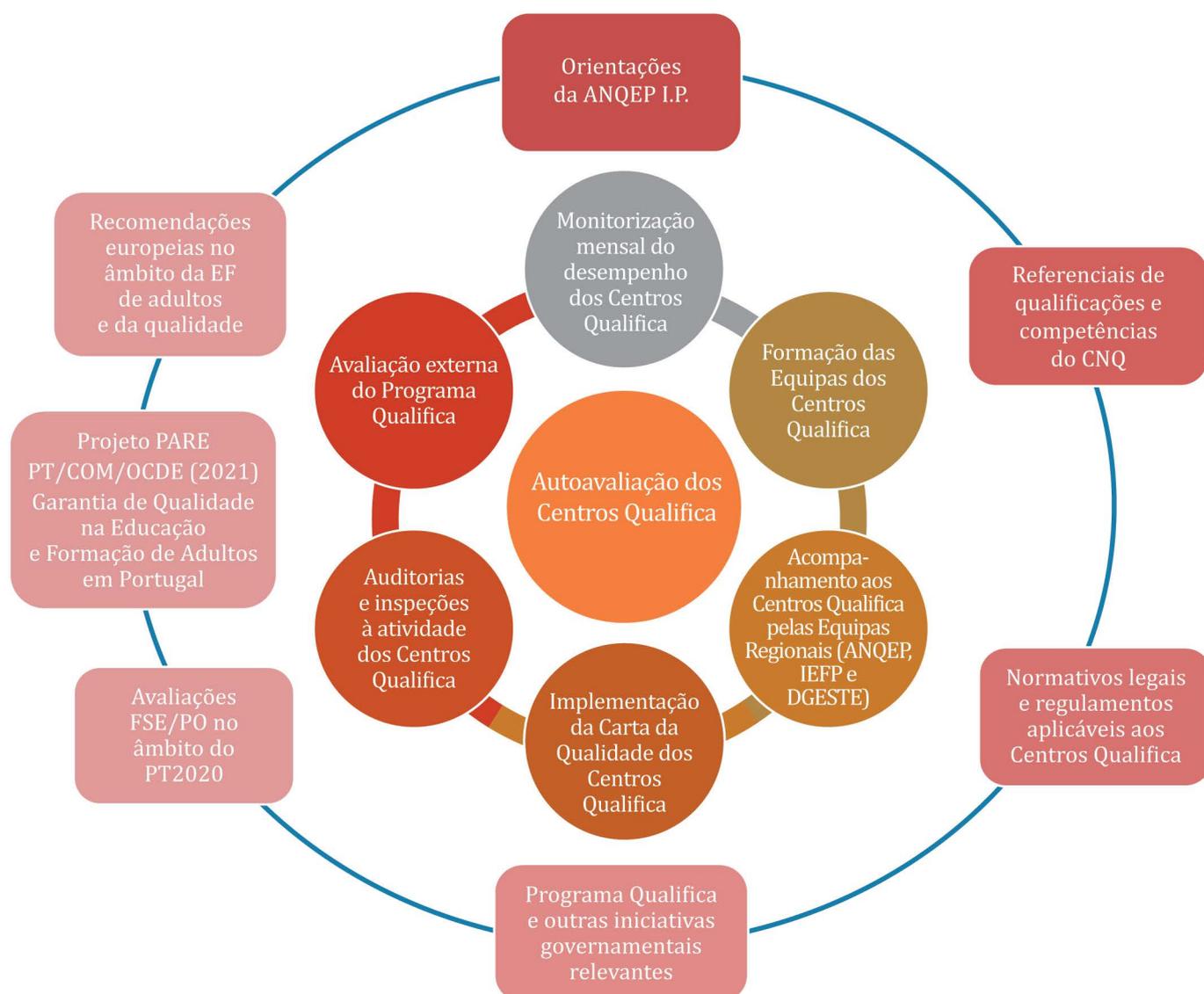
Outros mecanismos de garantia da qualidade a que a ANQEP recorre e que pretende igualmente reforçar contemplam:

- a realização de inspeções à atividade dos Centros Qualifica, com recurso à Inspeção-Geral da Educação e Ciência ou à Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social;
- a realização de auditorias à rede de Centros Qualifica, com regularidade nos próximos anos, recorrendo aos serviços públicos competentes ou à contratação de serviços de auditoria e avaliação externa;
- a avaliação externa do Programa Qualifica que se prevê que seja lançada a partir de 2022 e que, entre outros aspetos, avaliará os resultados e os impactos do Programa;

- a autoavaliação dos Centros Qualifica a realizar periodicamente dá lugar a um relatório de balanço que é enviado à ANQEP, cujas práticas se pretendem intensificar, à luz da Carta da Qualidade dos Centros Qualifica.

A Figura 1 mostra o modelo de garantia da qualidade dos Centros Qualifica definido pela ANQEP no âmbito das suas atribuições no SNQ e para efeitos de gestão e implementação do Programa Qualifica.

**Figura 1. Modelo de Garantia da Qualidade dos Centros Qualifica**



Fonte: ANQEP, 2022

Importa ainda sublinhar a importância que, neste trajeto, a ANQEP tem vindo a dar ao reporte sistemático e detalhado feito pelas Equipas Regionais de Acompanhamento dos Centros Qualifica; aos encontros e reuniões que o Conselho Diretivo realiza com os coordenadores e as equipas dos Centros; à participação que a ANQEP tem tido no acompanhamento dos trabalhos de avaliação do PT2020, na componente FSE e financiamento da qualificação de adultos; e ao projeto desenvolvido entre 2019 e 2021 com a Comissão Europeia e a OCDE, no âmbito do Programa de Apoio a Reformas Estruturais, e que resultou num guia de implementação para o reforço da Garantia da Qualidade na Educação e Formação de Adultos em Portugal<sup>2</sup>.

Por fim, importa referir que a Carta da Qualidade está alinhada com as orientações e recomendações europeias sobre esta matéria, designadamente o Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e Formação Profissional (EQAVET), bem como com a Agenda Europeia para a Educação de Adultos, no que diz respeito a práticas de autoavaliação sistemática e à implementação de mecanismos de avaliação interna na promoção da qualidade no sistema de educação e formação de adultos.

---

<sup>2</sup> <https://www.oecd.org/portugal/Strengthening-Quality-Assurance-in-Adult-Education-and-Training-in-Portugal-Implementation-Guidance.pdf>

## Carta da Qualidade dos Centros Qualifica

A Carta da Qualidade dos Centros Qualifica estabelece os princípios orientadores da intervenção dos Centros e define os critérios de qualidade, eficiência e eficácia e os respetivos indicadores e padrões de referência que devem nortear a sua atividade.

Deve ser seguida por toda a rede de Centros Qualifica, independentemente da tipologia da entidade promotora, da dimensão e nível de desempenho do Centro e da sua localização geográfica.

Os Centros Qualifica têm na Carta da Qualidade o referencial para a sua atividade, no que respeita à qualidade do serviço prestado e aos níveis de eficiência e eficácia alcançados, pelo que esta deve regular a sua autoavaliação e melhoria contínua.

A Carta da Qualidade constitui-se igualmente como referência para o trabalho de acompanhamento e avaliação que a ANQEP, no cumprimento das suas atribuições, prossegue junto dos Centros Qualifica.

A Carta da Qualidade deve ser implementada e prosseguida por todos os Centros Qualifica e deve integrar o Plano Estratégico de Intervenção (PEI) do Centro.

### Objetivos

A Carta da Qualidade dos Centros Qualifica tem como objetivos, os seguintes:

- garantir um desempenho elevado dos Centros Qualifica na qualificação dos adultos;
- melhorar a qualidade da orientação e do encaminhamento efetuado pelos Centros Qualifica e a conclusão dos percursos de qualificação dos adultos, através do acompanhamento que cada Centro realiza;
- estimular a autonomia e a responsabilidade dos Centros Qualifica;
- promover a autoavaliação e a melhoria contínua da sua atividade.

### Missão dos Centros Qualifica

Os Centros Qualifica, centros especializados em qualificação de adultos, têm como missão a promoção da aprendizagem ao longo da vida e a melhoria das qualificações, escolares e profissionais, valorizando os percursos individuais de cada pessoa.

Os Centros Qualifica devem afirmar-se como 'porta de entrada' privilegiada para as ofertas de educação e formação de adultos, numa perspetiva de reforçar, em Portugal, uma estratégia consistente e integrada de qualificação da população, em particular, dos adultos pouco qualificados.

## Princípios Orientadores

Considerando as atribuições e as áreas de intervenção previstas no enquadramento legal que regula a criação, a organização e o funcionamento dos Centros Qualifica, apresentam-se os princípios que devem nortear a sua atividade.

### 1. Foco nas pessoas: não deixar ninguém para trás

Os Centros Qualifica trabalham para as pessoas e é na mobilização dos que estão menos motivados e no sucesso da qualificação dos que são menos qualificados que devem centrar a sua atividade, não deixando ninguém para trás. São públicos prioritários dos Centros Qualifica os adultos: sem o ensino secundário completo; sem o ensino básico; iletrados ou com níveis de literacia muito insuficientes; com percursos de qualificação incompletos.

### 2. Promoção da conclusão de qualificações

Os Centros Qualifica visam a melhoria das qualificações dos adultos e, nessa perspetiva, devem promover sempre a conclusão dos percursos e a certificação total por parte do adulto, apoiando os que estão a realizar o seu percurso, recuperando os que já desistiram ou que não o completaram e motivando todos a dar continuidade à sua formação ao longo da vida e a progredirem no nível de qualificação.

### 3. Acompanhamento dos percursos de qualificação dos adultos

Os Centros Qualifica acompanham o percurso de qualificação dos adultos, desde a inscrição no Centro até à certificação, independentemente de este se desenvolver em Centro Qualifica ou numa entidade formadora externa, assegurando aos candidatos uma resposta adequada e atempada, por forma a incentivar a conclusão do percurso e a minimizar eventuais desistências, bem como a promover a formação e a reconversão profissional, nomeadamente através dos percursos de curta e média duração.

### 4. Orientação para resultados

Os Centros Qualifica devem garantir níveis de qualidade, eficiência e eficácia que contribuam para a execução da política pública de educação e formação de adultos e para a boa gestão dos recursos públicos que lhes estão afetos. Assim, devem:

- assegurar a efetiva concretização, em tempo útil, das respostas às necessidades de qualificação dos adultos inscritos no Centro;
- garantir o cumprimento dos resultados contratualizados no Plano Estratégico de Intervenção (PEI), tendo em consideração os padrões de referência definidos pela Carta da Qualidade dos Centros Qualifica;
- assumir os resultados a atingir enquanto contributo para alcançar as metas nacionais de qualificação da população adulta.

## 5. Autonomia e responsabilidade

Os Centros Qualifica devem assumir maior autonomia e responsabilidade no exercício das atribuições que lhe estão conferidas pela legislação aplicável e pelas orientações complementares da ANQEP, I.P., reforçando-se, deste modo, a flexibilização da sua resposta, em todas as fases, bem como a responsabilidade de cada Centro pela qualidade do serviço prestado aos adultos.

Nesta perspetiva, os Centros Qualifica devem desenvolver instrumentos e práticas de autoavaliação, visando a melhoria contínua da atividade, e assumir o compromisso de implementar a Carta da Qualidade.

## 6. Participação em redes e parcerias

Os Centros Qualifica dinamizam e participam em redes e parcerias de base territorial ou setorial, com outras entidades relevantes para a sua missão, tendo em vista, entre outros aspetos, o desenvolvimento de ações de informação e divulgação e de mobilização dos adultos; a otimização de recursos humanos e materiais; a identificação das necessidades de qualificação da população adulta e a organização de respostas adequadas no território; e o aprofundamento do trabalho de proximidade aos públicos.

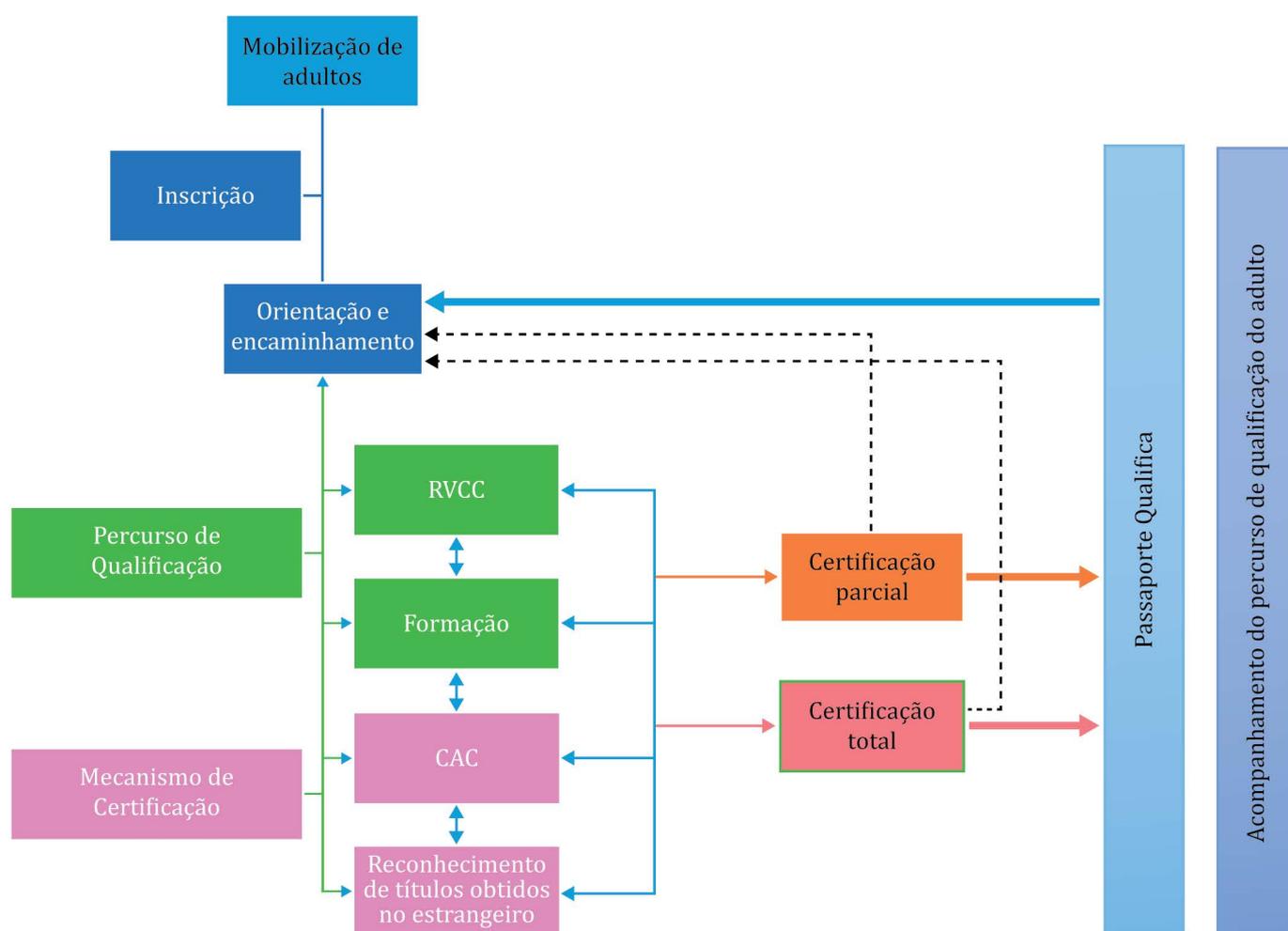
## Intervenção dos Centros Qualifica

A intervenção dos Centros Qualifica, conforme está prevista na Portaria n.º 62/2022, de 31 de janeiro, contempla:

- a mobilização dos adultos para a qualificação, através do desenvolvimento de ações de informação e de divulgação e garantindo, desde logo, a inscrição do adulto no Centro Qualifica;
- a orientação, na qual se inclui a análise do perfil do candidato, a avaliação do seu percurso de vida e experiência profissional, a identificação de objetivos de qualificação, o diagnóstico de necessidades e a proposta do percurso de qualificação mais adequado, resultando desta fase o encaminhamento do adulto para reconhecimento, validação e certificação de competências (RVCC), para formação ou para Comissão de Avaliação e Certificação (CAC);
- o reconhecimento, validação e certificação de competências (RVCC), de âmbito escolar, profissional ou de dupla certificação, o qual compreende a identificação das competências desenvolvidas pelos candidatos ao longo da vida, em contextos formais, não formais e informais, a validação e a certificação de competências;
- a formação complementar no âmbito dos processos de RVCC, o que abrange a organização e o desenvolvimento de ações de formação que permitam ao candidato aceder a uma qualificação; e a formação no âmbito de outros percursos, integrados no Catálogo Nacional de Qualificações, quando prevista essa possibilidade em legislação específica;
- a criação de Comissões de Avaliação e Certificação (CAC), com vista à certificação total e respetiva qualificação de candidatos com percursos incompletos e com certificações parciais obtidas em mais do que uma modalidade de educação e formação ou em RVCC;
- o reconhecimento de títulos de formação obtidos no estrangeiro, no âmbito do previsto no n.º 2 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de dezembro, na sua redação atual;
- a certificação, resultante de processos de RVCC, da atividade de CAC e de formação, com a

- respetiva emissão de certificado de qualificações e diploma de qualificação, quando aplicável;
- a emissão e atualização do Passaporte Qualifica de cada adulto e a sua exploração com o candidato, sempre que haja lugar a orientação e encaminhamento para um percurso de qualificação;
- o acompanhamento dos percursos individuais de qualificação, no qual se inclui a monitorização do percurso dos candidatos até à obtenção da qualificação, independentemente de este se desenvolver em Centro Qualifica ou em entidade formadora externa.

**Figura 2. Intervenção dos Centros Qualifica**



Fonte: ANQEP, 2022

A Portaria n.º 62/2022, de 31 de janeiro, que regula a atividade dos Centros Qualifica veio, deste modo, destacar na intervenção destes Centros a importância de:

- ser suficientemente flexível, sem ter que obedecer necessariamente a uma sequência de etapas; por exemplo, podendo o RVCC ser mobilizado no âmbito dos processos de orientação;
- melhorar a qualidade da orientação e dos encaminhamentos, centrando-os efetivamente no perfil dos candidatos e na resposta às necessidades identificadas;
- reforçar o papel que a modalidade de RVCC assume, de modo articulado com as modalidades de formação, para a elevação das qualificações dos adultos;
- promover a conclusão dos percursos de qualificação dos adultos e recuperar os que desistiram ou que têm percursos incompletos, nomeadamente com recurso às Comissões de Avaliação e Certificação (CAC), tirando partido da flexibilidade e complementaridade entre as várias modalidades de educação e formação adultos;
- acompanhar o adulto ao longo do seu percurso de qualificação, desde a entrada no Centro até à qualificação, dentro ou fora do Centro Qualifica, contrariando a lógica de que a atividade do Centro termina com o encaminhamento para formação ou com o desenvolvimento do processo de RVCC;
- as atividades poderem ser, total ou parcialmente, desenvolvidas à distância, desde que estejam reunidas as condições técnicas e pedagógicas necessárias e seja assegurado o acompanhamento por parte da equipa do Centro Qualifica;
- as novas atribuições que os Centros Qualifica têm no âmbito dos investimentos PRR - Acelerador Qualifica e Projetos Locais Promotores de Qualificações de nível B1/B2/B3 - geridos pela ANQEP e cuja implementação requer uma forte intervenção dos Centros Qualifica.

## Quadro de Referência para a Qualidade dos Centros Qualifica

O Quadro de Referência para a Qualidade dos Centros Qualifica organiza-se em três dimensões:

- a primeira, que diz respeito às condições de funcionamento do Centro Qualifica, designadamente recursos humanos, instalações e equipamentos, organização e funcionamento e gestão estratégica do Centro.
- a segunda dimensão contempla as diferentes áreas de intervenção dos Centros Qualifica no desenvolvimento do seu trabalho com os adultos e inclui critérios de qualidade e de eficiência no serviço prestado.
- a terceira dimensão reflete a orientação para os resultados a alcançar na melhoria efetiva da qualificação dos adultos, e centra-se no critério da eficácia da intervenção dos Centros Qualifica.

### Dimensões e critérios do Quadro de Referência para a Qualidade dos Centros Qualifica

Dimensões	Crítérios	N.º de Indicadores
A. Condições de funcionamento do Centro Qualifica ( <i>input factors</i> )	A.1. Recursos humanos	4
	A.2. Instalações e Equipamentos disponíveis/afetos	3
	A.3. Organização e funcionamento	5
	A.4. Gestão estratégica	4
B. Desenvolvimento da atividade do Centro Qualifica ( <i>process factors</i> )	B.1. Qualidade das atividades e do serviço prestado	11
	B.2. Eficiência do serviço prestado	2
C. Resultados do Centro Qualifica ( <i>process factors</i> )	C.1. Eficácia da intervenção	2

## Quadro de Referência para a Qualidade dos Centros Qualifica

### A. Condições de funcionamento do Centro Qualifica

Critérios	Indicadores	Padrões de referência	Fontes de verificação
<b>A.1. Recursos humanos do Centro Qualifica</b>	<b>A.1.1. Adequação do n.º de elementos/afetação da equipa</b>	<p>A equipa integra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>um coordenador com afetação preferencialmente de, pelo menos, de 80%;</li> <li>um mínimo de 2 TORVC com afetação a 100%;</li> <li>formadores RVCC escolar para assegurar todas asACC, com um mínimo de afetação de 80%;</li> <li>formadores RVCC profissional para assegurar todas as qualificações disponibilizadas pelo Centro;</li> <li>formadores para o desenvolvimento dos diferentes percursos (PLA, Certificado de Competências Digitais,...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIGO</li> <li>Enquadramento legal dos Centros Qualifica</li> <li>Despacho grupos de recrutamento</li> <li>Portaria(s) requisitos formadores</li> <li>Despacho do Crédito Horário para Agrupamentos de Escolas e Escolas não Agrupadas promotoras de Centros Qualifica ou parceiras de entidades promotoras destes Centros</li> </ul>
	<b>A.1.2. Estabilidade da equipa</b>	50% da equipa com pelo menos 2 anos de trabalho no Centro Qualifica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIGO</li> <li>Ações de acompanhamento</li> </ul>
	<b>A.1.3. Adequação do perfil</b>	As habilitações dos TORVC e dos formadores estão de acordo com o previsto no respetivo enquadramento legal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIGO</li> <li>Enquadramento legal dos Centros Qualifica</li> <li>Despacho grupos de recrutamento</li> <li>Portaria(s) requisitos formadores</li> </ul>

Critérios	Indicadores	Padrões de referência	Fontes de verificação
	A.1.4. Participação em ações de formação/sessões de acompanhamento ANQEP e na comunidade EPALE	80% da equipa com participação em formação/sessões de acompanhamento promovidas pela ANQEP I.P., por ano.  Coordenador do Centro Qualifica com participação em 100% das ações de acompanhamento da ANQEP/Equipas Regionais de Acompanhamento.  Centro Qualifica registado na plataforma EPALE - Electronic Platform for Adult Learning in Europe ( <a href="https://epale.ec.europa.eu/pt">https://epale.ec.europa.eu/pt</a> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registos ANQEP</li> <li>Registos ANQEP</li> <li>EPALE</li> </ul>
<b>A.2. Instalações e Equipamentos disponíveis/afetos ao Centro Qualifica</b>	A.2.1. Adequação dos espaços disponíveis/afetos ao Centro Qualifica	Existência de: <ul style="list-style-type: none"> <li>espaço para acolhimento</li> <li>salas de atendimento individual</li> <li>salas de trabalho para grupos</li> <li>gabinetes/sala de trabalho de equipa</li> <li>instalações sanitárias</li> </ul> Disponibilização de uma biblioteca e/ou centros de recursos (no centro ou em entidade parceira)  Existência de instalações adequadas ao RVCC e à formação desenvolvida (no Centro ou em entidade parceira)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ações de acompanhamento</li> <li>Planta e fotografias</li> <li>Ações de acompanhamento</li> <li>Planta e fotografias</li> <li>Ações de acompanhamento</li> <li>Planta e fotografias</li> </ul>
	A.2.2. Adequação dos equipamentos disponíveis/afetos ao Centro Qualifica	Existência de equipamentos adequados ao RVCC e à formação desenvolvida (no Centro ou em entidade parceira).  Disponibilização de computadores para utilização dos inscritos no Centro Qualifica (no Centro ou em entidade parceira).  Acesso à internet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ações de acompanhamento</li> <li>Fotografias</li> <li>Ações de acompanhamento</li> <li>Fotografias</li> <li>Ações de acompanhamento</li> </ul>
	A.2.3. Acessibilidade	Acessibilidade adequada a públicos com mobilidade reduzida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ações de acompanhamento</li> <li>Ações de acompanhamento</li> <li>Planta e fotografias</li> </ul>
	A.3.1. Horário e contactos	Funcionamento em horário laboral e pós-laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIGO</li> </ul>

Critérios	Indicadores	Padrões de referência	Fontes de verificação	
<b>A.3. Organização e funcionamento do Centro Qualifica</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Ações de Acompanhamento</li> </ul>	
		Funcionamento em horário pós-laboral (a partir das 18 horas e/ou aos sábados), no mínimo 8 horas semanais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIGO</li> <li>Ações de Acompanhamento</li> </ul>	
		Acesso a contacto com o Centro Qualifica por via telefónica, durante o horário de funcionamento, e permanentemente por via digital.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Contactos do Centro</li> <li>Internet</li> </ul>
	A.3.2. Organização da atividade à distância		Acesso a sessões de trabalho, síncronas e assíncronas, por via <i>online</i> com a equipa do Centro Qualifica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internet</li> <li>Ações de Acompanhamento</li> </ul>
	A.3.3. Informação e comunicação da equipa		Acesso dos elementos da equipa a informação e documentação relevante (plataforma Office 365, arquivo de orientações e esclarecimentos da ANQEP,...).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registos ANQEP (criação de contas office 365)</li> <li>Ações de Acompanhamento</li> </ul>
		Frequência de reuniões de equipa: <ul style="list-style-type: none"> <li>realização de, pelo menos, uma reunião mensal com a presença do Coordenador, Técnicos de ORVC e os Formadores.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ações de Acompanhamento</li> </ul>
	A.3.4. Registos no SIGO		100% dos registos em SIGO estão atualizados e são fiáveis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIGO</li> <li>Ações de Acompanhamento</li> </ul>
			A equipa encontra-se atualizada na plataforma SIGO (registo de funções, tempo de afetação, CV).	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIGO</li> <li>Ações de Acompanhamento</li> </ul>
			Existência de arquivo técnico-pedagógico físico ou digital organizado e atualizado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIGO</li> <li>Ações de Acompanhamento</li> </ul>

Critérios	Indicadores	Padrões de referência	Fontes de verificação
	A.3.5. Comunicação institucional	<p>Identificação e apresentação do Centro Qualifica (placa com logótipo em local visível e outros materiais de exposição/divulgação do Centro).</p> <p>Presença nas redes sociais.</p> <p>Realização e divulgação de atividades/eventos do Centro Qualifica e respetiva divulgação (ex.: sessões de júri, sessões de esclarecimento, encontros/reuniões de trabalho com parceiros, atividades do Plano Nacional de Leitura ou dos Cursos PLA...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas de Acompanhamento</li> <li>• Fotografias</li> <li>• Ações de Acompanhamento (pesquisas na internet)</li> <li>• Ações de Acompanhamento (pesquisas na internet)</li> </ul>
	A.4.1. Plano Estratégico de Intervenção (PEI)	<p>Cumprimento da estratégia de intervenção do Centro Qualifica, para o triénio, e das metas inscritas no PEI.</p> <p>Monitorização mensal do cumprimento das metas inscritas no PEI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> <li>• Ações de Acompanhamento</li> <li>• Registos ANQEP (e-mails mensais com dados de monitorização)</li> </ul>
<b>A.4. Gestão estratégica do Centro Qualifica</b>	A.4.2. Financiamento	<p>Candidatura a financiamento europeu, sempre que se encontra aberto novo Aviso de Concurso.</p> <p>Submissão regular de pedidos de reembolso intermédio.</p> <p>Cumprimento de pelo menos 90% dos indicadores de realização e de resultado contratualizados para financiamento.</p> <p>Monitorização semestral da execução física das metas contratualizadas para financiamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registos ANQEP</li> <li>• Balcão 2020</li> <li>• Registos ANQEP</li> <li>• Balcão 2020</li> <li>• Registos ANQEP (execução física extraída da plataforma SIGO)</li> <li>• Registos ANQEP (execução física extraída da plataforma SIGO)</li> </ul>
	A.4.3. Redes e parcerias	<p>Estabelecimento e participação em parcerias e redes locais para a qualificação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação à ANQEP</li> </ul>

Critérios	Indicadores	Padrões de referência	Fontes de verificação
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos entre ANQEP, Centros Qualifica e entidades Aderentes</li> <li>• Ações de Acompanhamento</li> </ul>
	<b>A.4.4. Garantia da qualidade</b>	<p>Definição da estratégia de implementação da Carta da Qualidade.</p> <p>Existência de práticas de autoavaliação.</p> <p>Existência de práticas de avaliação da satisfação dos adultos inscritos face ao serviço prestado pelo Centro Qualifica.</p> <p>Implementação de melhorias e de mecanismos de garantia da qualidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI</li> <li>• Ações de Acompanhamento</li> <li>• Relatório de autoavaliação do CQ (enviado à ANQEP)</li> <li>• Ações de Acompanhamento</li> <li>• Relatório de autoavaliação do CQ (enviado à ANQEP)</li> <li>• Visita de Acompanhamento</li> <li>• Relatório de autoavaliação do CQ (enviado à ANQEP)</li> <li>• Visita de Acompanhamento</li> </ul>

## Quadro de Referência para a Qualidade dos Centros Qualifica

### B. Desenvolvimento da atividade do Centro Qualifica

Critérios	Indicadores	Padrões de referência	Fontes de verificação
<b>B.1. Qualidade das atividades e do serviço prestado pelo Centro Qualifica</b>	<b>B.1.1. Mobilização de adultos</b>	Informação e divulgação da atividade do Centro Qualifica com o objetivo de mobilizar os adultos para a qualificação, através de: <ul style="list-style-type: none"> <li>ações, canais e conteúdos diversos;</li> <li>foco nos públicos-alvo do Qualifica;</li> <li>redes e parcerias com outros atores locais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PEI</li> <li>Redes sociais</li> <li>Material de divulgação</li> <li>Protocolos</li> <li>Ações de acompanhamento</li> </ul>
		Divulgação do incentivo Acelerador Qualifica (investimento PRR) pelos potenciais beneficiários.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redes sociais</li> <li>Material de divulgação</li> <li>Registos de contactos</li> </ul>
		Promoção ou parceria do Centro Qualifica num Projeto Local Promotor de Qualificações de nível B1/B2/B3 (investimento PRR).	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIGO (Candidatura e acompanhamento da execução)</li> <li>Material de Divulgação</li> <li>Evidências das parcerias</li> </ul>
	<b>B.1.2. Inscrições</b>	Número de inscrições no Centro Qualifica (monitorização mensal) em convergência com a meta anual estabelecida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIGO</li> </ul>
		Número de inscrições de adultos com escolaridade inferior ao secundário representa pelo menos 70% do total de inscrições/ano no Centro Qualifica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIGO</li> </ul>

Critérios	Indicadores	Padrões de referência	Fontes de verificação
	B.1.3. Passaporte Qualifica	100% dos adultos inscritos no Centro Qualifica com Passaporte Qualifica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> </ul>
	B.1.4. Orientação e encaminhamento	<p>Exploração do Passaporte Qualifica com cada adulto para avaliar as metas e os percursos de qualificação mais adequados.</p> <p>Adequação do percurso de qualificação para o qual o adulto foi encaminhado, ao seu perfil e às suas necessidades e objetivos, nomeadamente de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conclusão de percurso;</li> <li>• obtenção de uma qualificação (escolar, profissional ou de dupla certificação);</li> <li>• reconversão profissional;</li> <li>• desenvolvimento de competências específicas (nomeadamente através dos percursos de curta e média duração disponíveis no CNQ);</li> <li>• outros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> <li>• Passaporte Qualifica</li> <li>• CAC</li> </ul>

Critérios	Indicadores	Padrões de referência	Fontes de verificação
	<p><b>B.1.5. Acelerador Qualifica (investimento PRR)</b></p>	<p>Encaminhamentos para RVCC no âmbito da implementação do Acelerador Qualifica</p> <p>Submissão de toda a informação e respeitativa documentação na plataforma SIGO e no Módulo Acelerador Qualifica até 15 dias úteis após a data de certificação do adulto, correspondendo a mesma à data de sessão de júri ou de Comissão de Avaliação e Certificação</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO – Módulo Acelerador Qualifica</li> <li>• SIGO – Módulo Acelerador Qualifica Orientação técnica n.º 01/C06-103.02/2022</li> </ul>
	<p><b>B.1.6. Projetos Locais (investimento PRR), quando aplicável</b></p>	<p>Encaminhamentos para percursos B1, B2 e B3 no âmbito da implementação dos Projetos Locais</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O SIGO – Módulo Projetos Locais</li> </ul>
	<p><b>B.1.7. Processo de RVCC</b></p>	<p>Adequação do processo de RVCC às necessidades do adulto e à qualificação a obter.</p> <p>Entre 25% a 50% do total das sessões de RVCC são desenvolvidas individualmente.</p> <p>Entre 30% a 50% das sessões de RVCC são dinamizadas conjuntamente entre técnicos e formadores e ou entre formadores.</p> <p>A realização de sessões a distância ocorre com recurso a ferramentas síncronas e de videoconferência.</p> <p>Portefólios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• autoria dos conteúdos;</li> <li>• exploração das diferentes dimensões dos referenciais, tendo por base as experiências profissionais e de vida</li> <li>• rigor na redação;</li> <li>• rigor na revisão e avaliação.</li> </ul> <p>Instrumentos de avaliação aplicados no RVCC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mobilização no mínimo de dois instrumentos.</li> <li>• adequação dos instrumentos à qualificação a obter.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> <li>• Passaporte Qualifica</li> <li>• CAC</li> <li>• SIGO</li> <li>• Arquivo técnico-Pedagógico</li> <li>• SIGO</li> <li>• Arquivo técnico-Pedagógico</li> <li>• SIGO</li> <li>• O Portefólios</li> <li>• SIGO</li> <li>• Portefólios</li> </ul>

Critérios	Indicadores	Padrões de referência	Fontes de verificação
		Adequação da formação complementar às necessidades dos adultos e à qualificação a obter.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> <li>• Portefólios</li> </ul>
	<b>B.1.8. Formação</b>	Adequação da formação para a qual o adulto foi encaminhado, às suas necessidades e à qualificação a obter.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> <li>• Passaporte Qualifica</li> </ul>
	<b>B.1.9. Comissão de Avaliação e Certificação (CAC)</b>	A formação para a qual o adulto foi encaminhado está disponível e é acessível nos 3 meses seguintes à data de encaminhamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> <li>• Portal Qualifica</li> </ul>
	<b>B.1.10. Reconhecimento de títulos obtidos no estrangeiro</b>	Mobilização da CAC no Centro Qualifica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO (Módulo CAC)</li> </ul>
	<b>B.1.11. Acompanhamento dos percursos de qualificação dos adultos</b>	100% dos adultos identificados pelo Centro Qualifica beneficiam de uma CAC no prazo máximo de 30 dias a contar dessa identificação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> </ul>
	<b>B.1.10. Reconhecimento de títulos obtidos no estrangeiro</b>	Os pedidos de reconhecimento de títulos obtidos no estrangeiro são respondidas pelo Centro Qualifica no prazo máximo de 30 dias, após entrega da documentação para o efeito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registos da ANQEP</li> </ul>
	<b>B.1.11. Acompanhamento dos percursos de qualificação dos adultos</b>	80% dos adultos que não comparecem às sessões de orientação ou de RVCC há mais de 2 meses são contactados pelo Centro Qualifica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O SIGO</li> <li>• O Arquivo técnico-pedagógico</li> </ul>
		80% dos adultos que não iniciaram ou que não concluíram o percurso de qualificação para o qual foram encaminhados, 6 meses após a data do encaminhamento, são contactados pelo Centro Qualifica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> </ul>
<b>B.2. Eficiência do serviço prestado pelo Centro Qualifica</b>	<b>B.2.1. Tempos de resposta</b>	Identificação regular dos adultos com registos no Centro Qualifica e com percursos de qualificação incompletos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> </ul>
		80% dos adultos com percursos de qualificação incompletos são contactados pelo Centro Qualifica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arquivo técnico-pedagógico</li> </ul>
		Encaminhamentos inferiores a 30 dias desde a data de inscrição no Centro Qualifica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> </ul>
		90% dos adultos encaminhados para RVCC iniciam o processo de RVCC até 2 meses após a data de encaminhamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> </ul>
		Processos de RVCC – referencial completo, com uma duração média de:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> </ul>

Critérios	Indicadores	Padrões de referência	Fontes de verificação
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 a 9 meses para RVCC escolar de nível básico;</li> <li>• 9 a 12 meses para RVCC escolar de nível secundário;</li> <li>• 6 a 9 meses para RVCC profissional.</li> </ul> <p>90% dos adultos encaminhados para formação inscrevem-se nos 3 meses seguintes à data de encaminhamento.</p> <p>90% dos adultos encaminhados para uma CAC são avaliados por esta comissão nos 2 meses seguintes à data de encaminhamento.</p> <p>90% dos processos de reconhecimento de títulos obtidos no estrangeiro que correm no Centro Qualifica são concluídos no prazo máximo de 3 meses, incluindo a resposta ao adulto requerente.</p> <p>100% dos registos em SIGO até 30 dias após a realização da ação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> <li>• SIGO</li> <li>• SIGO</li> <li>• Registos ANQEP</li> <li>• SIGO</li> <li>• SIGO</li> <li>• SIGO</li> </ul>
	<p><b>B.2.2. Não desistência (inclui encaminhado, em processo de RVCC ou processo concluído com certificação)</b></p>	<p>90% dos adultos em processo de RVCC no Centro Qualifica não desistiram do processo (monitorização semestral).</p> <p>Pelo menos 60% dos adultos identificados pelo Centro Qualifica como tendo percursos de qualificação incompletos retomaram os seus percursos (monitorização semestral).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> <li>• SIGO</li> </ul>

## Quadro de Referência para a Qualidade dos Centros Qualifica

### C. Resultados do Centro Qualifica

Critério	Indicadores	Padrões de referência	Fontes de verificação
<b>C.1. Eficácia da intervenção do Centro Qualifica</b>	<b>C.1.1. Execução das metas</b>	Cumprimento das metas estabelecidas anualmente pelo Centro Qualifica no PEI (monitorização mensal): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelo menos, 90% da meta de inscrições;</li> <li>• Taxa de encaminhamento de, pelo menos, 80% dos adultos inscritos no Centro Qualifica;</li> <li>• Taxa de certificação total (através de RVCC, formação ou outras) acima dos 50%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> </ul>
	<b>C.1.2. Certificação e qualificações obtidas</b>	Cumprimento de pelo menos 80% dos indicadores de realização e de resultado contratualizados para financiamento (monitorização semestral).  Mais de 50% dos adultos encaminhados pelo Centro Qualifica concluem ou completam o percurso de qualificação com certificação total (monitorização anual).  No mínimo, 25% dos adultos obtêm uma qualificação (escolar ou de dupla certificação), em resultado de encaminhamento do Centro Qualifica, por ano.  No mínimo, 20% dos adultos aumentam o seu nível de qualificação (do QNQ), em resultado de encaminhamento do Centro de Qualifica, por ano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGO</li> <li>• SIGO</li> <li>• SIGO</li> <li>• SIGO</li> </ul>

# Recursos de apoio

## Legislação

- Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 14/2017, de 26 de janeiro
- Portaria n.º 61/2022, de 31 de janeiro
- Portaria n.º 62/2022, de 31 de janeiro
- Portaria n.º 66/2022, de 1 de fevereiro
- Portaria n.º 86/2022, de 4 de fevereiro
- Despacho n.º 11203/2007, de 8 de junho
- Portaria n.º 214/2011, de 30 de maio

## Referenciais e orientações da ANQEP, IP

- Referencial de competências-chave para a educação e formação de adultos - nível básico
- Referencial de competências-chave para a educação e formação de adultos - nível secundário
- Referencial de competências-chave para a educação e formação de adultos - nível secundário: Guia de Operacionalização
- Orientações técnicas e metodológicas da ANQEP, disponíveis na plataforma Microsoft Office 365
- Orientação Técnica 12 – Condições de acesso aos Percursos Formativos EFA Tipo B e Tipo C (alterada em 15.12.2017)
- Manual do Utilizador do SIGO, disponível na área reservada SIGO

## Websites

- ANQEP ([www.anqep.gov.pt](http://www.anqep.gov.pt))
- Portal Qualifica ([www.portalqualifica.gov.pt](http://www.portalqualifica.gov.pt))
- SharePoint Microsoft Office 365 (<https://login.microsoft.com>)
- Catálogo Nacional de Qualificações ([www.catalogo.anqep.gov.pt](http://www.catalogo.anqep.gov.pt))

