



QUALIFYING DIFFERENCES



MANUAL METODOLÓGICO

“Balanço das Competências Chave para a Certificação Escolar Universal”



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Centro Oficial de Formación
Profesional de Grado Superior



UNION
SAVIANO

MUNI



PROJETOS INTERNACIONAIS

Produto Intelectual 01

Manual Metodológico “Balanço das Competências Chave para a Certificação Escolar Universal”

O foco do projeto *Qualifying Differences* baseia-se na necessidade de uma metodologia comum e inovadora para os profissionais que atuam na área de Educação e Formação de Adultos com deficiência.

Os objetivos do projeto são os seguintes:

- Desenvolver abordagens mais abertas e flexíveis para a validação e certificação de conhecimentos e competências de adultos com deficiência;
- Incentivar a aprendizagem ao longo da vida;
- Ajudar os adultos com deficiência a encontrar um emprego e a ter um papel ativo no mercado de trabalho;
- Apoiar todas as instituições que lidam com Educação e Formação de Adultos a nível nacional e europeu;
- Indiretamente, aumentar o nível de emprego na Europa, especialmente para pessoas com deficiência resultantes de uma doença ou acidente profissional.

<https://www.qualifying-differences-project.eu/>

Copyright © 2021 QUALIFYING DIFFERENCES. Todos os direitos reservados. É autorizada a reprodução e distribuição de toda a publicação ou parte dela, exceto para fins comerciais, desde que a parceria do Projeto seja citada como fonte.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um endosso dos conteúdos, que refletem apenas as opiniões dos autores, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações nela contidas.

Número do projeto: 2019-1-PT01- KA204-061247

Índice

1. Introdução
2. Apresentação geral
3. Conceitos
4. Metodologias
5. Guia Metodológico para Profissionais
6. Kit de ferramentas
7. Conclusão
8. Glossário
9. Referências

Introdução

Os sistemas educativos europeus apresentam diferentes abordagens à educação de qualidade que oferecem aos seus cidadãos. Há uma forte convicção aliada ao fato de que a educação é o principal meio pelo qual a sociedade contribui para o caráter de uma pessoa, aumenta substancialmente a sua capacidade, torna-a mais autossuficiente e integra diferentes dimensões de aprendizagem (cognitiva, afetiva e axiológica), de modo que a educação beneficia e atinge a todos. Cada país europeu apresenta uma situação específica.

As pessoas com deficiência, especialmente as resultantes de doença ou acidente de trabalho, colocam um duplo desafio aos sistemas de qualificação em causa. Por um lado, uma abertura e flexibilidade, face às suas circunstâncias e diversidades, que podem ser aceites e geridas no quadro da sua intervenção. Por outro lado, uma atenção e esforço acrescidos, evidenciados pelos seus níveis de qualificação mais baixos em relação à população em geral.

À luz de um dos princípios fundamentais das sociedades modernas, o da educação universal, ou capacidade universal de aprendizagem, o desafio é conceber sistemas capazes de assegurar a promoção desta capacidade, de forma eficaz, permitindo a todos desenvolver e otimizar o seu potencial.

1.1 Parceria

Este projeto envolve 6 entidades de 6 países diferentes (Espanha, Itália, França, Grécia, Portugal e República Checa), evidenciando experiência de campo e relações sólidas com outras organizações sociais, económicas, culturais a nível nacional e local.

EPRALIMA-Escola Profissional do Alto Lima, CIPRL – Coordenador (Portugal)

A Epralima foi constituída por escritura pública em 1999, é uma Escola Particular e Cooperativa, que tem como foco o ensino profissional, oferecendo Cursos de Educação e Formação de Jovens, Cursos de Educação e Formação de Adultos e Cursos Tecnológicos Especializados de Nível V. Atualmente, a escola está localizada em três concelhos da Região



Minho-Lima: Arcos de Valdevez, Ponte da Barca e Ponte de Lima. Conta com uma equipa técnica qualificada que trabalha com adultos desde 2002 e essa mesma experiência, proporciona aos adultos, procedimentos de inscrição adequados que levam a diagnósticos excecionais, encaminhamentos e validação e certificação de competências formais e informais.

CESUR-Centro Superior de Formación Europa Sur- Espanha

O CESUR (Centro Superior de Formación Europa Sur) é um dos principais componentes do Grupo Coremsa, uma holding de prestadores de EFP com mais de 25 anos de experiência em educação e formação profissional orientada para o emprego. Atualmente, o CESUR é constituído por 18 centros de formação profissional em todo o país (Málaga, Sevilha, Múrcia, Badajoz, Madrid, Saragoça, Cáceres e Canárias). Oferecemos mais de 120 cursos de formação formal credenciados pelo Ministério da Educação espanhol e temos mais de 6500 alunos.



Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare sezione di Saviano Francesco Ciccone OdV– Sezione di Saviano - Itália

Uildm Saviano Francesco Ciccone OdV– Sezione di Saviano (– União Italiana para a luta contra a distrofia muscular) é uma associação voluntária fundada em 1994 com o objetivo de buscar a plena integração das pessoas com deficiências. A Associação tem cerca de 9.000 membros e está presente em todo o país com 66 Secções Provinciais que realizam um extenso trabalho social, desde o atendimento médico e de



reabilitação, providenciando em alguns casos, nos seus centros de reabilitação, prevenção e pesquisa ambulatorial, em estreita colaboração com Universidade e estruturas. A UILDM Saviano é uma das 66 delegações provinciais e está, portanto, dentro de uma enorme rede que cobre todo o território nacional.

DAFNI KEK - Grécia

DAFNI KEK é certificado LLL-Center, desenvolve as suas atividades em ligação com as necessidades e desafios locais, desde 1996. DAFNI KEK participa em vários concursos a favor da Educação de Adultos, respondendo a quadros de Financiamento Nacional e Europeu. Estamos em constante cooperação com a Comunidade alargada de Educadores, bem como com os Conselheiros (Vida e Emprego), compreendendo as suas necessidades de formação, especialmente trabalhando com grupos desfavorecidos e planeando oportunidades de formação a nível local ou europeu para a sua evolução profissional. A comunicação intercultural e a consciencialização da diversidade, constituem o foco das nossas intervenções de aprendizagem, trazendo grupos de contato e indivíduos da comunidade mais ampla.



E-Seniores - França

A E-Seniors é uma organização não governamental sem fins lucrativos, fundada em 2005 por Monique Epstein, gerente geral da associação. O E-Seniors visa combater a exclusão, oferecendo formação em TIC a seniores (pessoas com 55 anos ou mais). Os seus principais objetivos são colmatar o fosso digital entre gerações, fomentar a participação social dos seniores e propor atividades que encorajem os seniores a passarem ativamente o seu tempo livre.



Universidade Masaryk - República Tcheca

Acreditamos que a educação não é apenas uma questão de idade ou status social. Apoiamos ativamente a pesquisa. Somos “mente aberta” e dedicados a influenciar a vida das pessoas ao nosso redor. Criamos um mundo mais inteligente desde 1919. Pensamos no contexto, examinamos diversos campos de estudo, individuais, de diferentes ângulos. Somos constituídos por 9 faculdades, 1.400 campos de estudo e suas distintas saídas, uma oferta de cursos quase ilimitada. Como é a Universidade Masaryk? Multidisciplinar.



Apresentação geral

A proposta "*Qualifying Differences*" surge da necessidade de criar uma metodologia totalmente inovadora (criação de um manual metodológico, uma plataforma digital e um Booklet "Entender a Deficiência"), tanto nacional como internacionalmente, com o objetivo de proporcionar a mesma linha de ação, no acompanhamento prestado ao adulto. Pretendemos, acima de tudo, permitir que o adulto e o profissional iniciem e/ou desenvolvam e/ou finalizem o processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de competências, com base na mesma metodologia de trabalho (guia metodológico para profissionais e bateria de ferramentas de apoio ao diagnóstico e processo RVCC, em qualquer parte do país ou país parceiro.)

Diante de uma sociedade global que se pretende inclusiva, o trabalho a realizar será refletido no dia-a-dia das organizações envolvidas, com resultados visíveis na mudança de mentalidades da comunidade em geral, em relação à deficiência e à cultura de empregabilidade e empreendedorismo de adultos com deficiência que vai ao encontro das estratégias de crescimento inteligente, sustentável e inclusivo. A educação de adultos contribui, a nível europeu, para alcançar valores de equidade, coesão social, cidadania ativa, criatividade e inovação, para aumentar o nível de emprego na Europa para pessoas com deficiência, incentivando o retorno ao trabalho através da validação, atualização de conhecimentos e reciclagem, reduzindo assim o elevado número de pessoas com deficiência com baixa escolaridade e em situação de desemprego.

1.1 Objetivos

O principal objetivo deste manual, como ferramenta formativa e metodológica, é auxiliar o profissional que trabalha com pessoas com deficiência e o adulto com deficiência da seguinte forma:

a) Os Profissionais

- Familiarize-se com as competências-chave no trabalho;
- Aplicar o processo de avaliação de competências de forma interdisciplinar;
- Dinamizar as sessões usando metodologias participativas para estimular as sessões,
- Adaptar o processo à realidade de cada adulto.

b) O Adulto

- Assegurar a autoanálise e autorreflexão identificando potenciais e formas de superação de lacunas;
- Aumentar o processo de autorresponsabilidade, crescimento e aprendizagem ao longo da vida;
- Adquirir ativos/estratégias para construir um futuro qualificado – (re)inserção no mercado de trabalho;
- Adquirir competência empreendedoras.

2.2. Grupo-alvo

Os beneficiários deste manual metodológico estão associados a dois grupos-alvo:

- a) Os profissionais envolvidos no processo de Educação e Formação de Adultos, tais como: Coordenadores, Professores, Formadores, Profissionais de Animação e Orientação Profissional.
- b) Adultos com deficiência com baixos níveis de escolaridade que desejam ter suas competências reconhecidas, validadas e certificadas.

Os profissionais envolvidos no processo devem compreender e aplicar as metodologias propostas, bem como, dominar os diversos conceitos associados ao tema (ver glossário).

2.3. Apresentação e Aplicação

O manual metodológico segue a estrutura identificada no índice. Será aplicado no âmbito da Educação e Formação de Adultos realizada pelo Centro Qualifica, em Portugal, e Instituições Equivalentes a Nível Europeu. Especificamente, ao nível da orientação e supervisão durante as fases de Inscrição, Diagnóstico, Informação e Orientação/Orientação e Encaminhamento, para além da implementação dos processos de Reconhecimento, Validação e Certificação ao nível secundário, junto de pessoas com deficiência.

Conceitos

3.1. O que são conhecimentos, aptidões e competências?

Os conceitos identificados acima, embora diferentes, estão associados.

- a) **Conhecimento**- o resultado da assimilação da informação através da aprendizagem, experiência ou auto consciencialização. O conhecimento é o conjunto de factos, princípios, teorias e práticas relacionadas com uma área de trabalho ou de estudo.
- b) **Aptidão**- O conceito de aptidão está intimamente relacionado à capacidade de realizar uma tarefa específica com um certo nível de destreza.

b.1) - Habilidade cognitiva - As competências cognitivas são mecanismos do cérebro que estão relacionados aos processos de aprendizagem e memorização de informações.

b.2) - Habilidade Motora- consiste em movimentos executados com precisão. Um indivíduo hábil motor demonstra uma alta capacidade de coordenar movimentos. Esse tipo de habilidade está relacionado com o equilíbrio, estabilidade e manipulação de outros objetos.

b.3) - Habilidade profissional -É qualquer característica de um indivíduo que lhe permite ter sucesso profissionalmente. Podem ser características psicológicas, como motivação e autoconfiança, ou outras que são adquiridas por meio de treinamento em uma área específica.

b.4) - Habilidade social -É a capacidade de interagir socialmente com outras pessoas e são características essenciais para todos em uma sociedade. Competências de comunicação e persuasão, trabalho em equipe e empatia são algumas competências sociais altamente importantes.

c) **Competência**- Capacidade comprovada de utilizar/mobilizar conhecimentos pessoais, sociais ou metodológicos, aptidões e competências em situações profissionais ou em contextos de estudo, e para fins de desenvolvimento profissional ou pessoal. A competência deve ser a habilidade que cada pessoa tem para operacionalizar um conjunto de conhecimentos e competências concretas para ser bem-sucedido. Sendo uma competência capaz de responder com uma determinada tarefa, a sua estrutura é definida, incluindo como atitudes, valores, conhecimentos e competências que podem estar inter-relacionados - tornar possível a ação/mobilização. A competência, nunca, pode ser reduzida aos conhecimentos cognitivos.

A competência está associada a um conjunto de variáveis:

- a) **Conhecimentos:** esquemas e representações mentais sobre um determinado assunto;
- b) **Capacidade e aptidão:** ser bem-sucedido num determinado domínio e saber-fazer;
- c) **Atitudes:** predisposições para agir de uma certa forma;
- d) **Situação:** conjunto de estímulos externos;
- e) **Operacionalização:** agir de forma preparada e organizada para mobilizar algo;
- f) **Eficiência:** alcançar os objetivos pretendidos através de meios adequados.

Podem distinguir-se três tipos de competências: básicas, transversais e técnicas.

1. **Básicas:** aquelas que são adquiridas na infância e adolescência, dentro do sistema formal da educação e de foro pessoal (capacidade de leitura e escrita, organização e respeito pelas regras);
2. **Técnicas:** aquelas que são diretamente associadas à atividade de uma profissão (por exemplo: manusear máquina de costura no caso de Técnico de Costura).
3. **Transversais ou chave:** aquelas que são comuns a diversas tarefas/atividades e que ditam a forma como nos comportamos e reagimos perante os diferentes contextos da nossa vida.

No entanto, estes devem ser adaptados de acordo com a deficiência, necessidade educacional e competência em questão.

Nesse sentido, é de extrema importância compreender as características de cada uma das deficiências e necessidades educacionais. Abaixo, apresentamos alguns exemplos com os quais os profissionais da educação lidam diariamente.

Dislexia: A dislexia é um distúrbio de linguagem genético e hereditário, de origem neurobiológica, que se caracteriza pela dificuldade de decodificação de um estímulo escrito ou símbolo gráfico. A dislexia compromete, a capacidade de aprender a ler e escrever, de forma correta, fluente e a compreender um texto.

Existem três tipos de dislexia:

1. **Dislexia visual:** dificuldades em diferenciar os lados direito e esquerdo, erros na leitura devido à má visualização das palavras.
2. **Dislexia auditiva:** ocorre devido à falta de percepção dos sons, o que também causa dificuldades na fala.
3. **Dislexia mista:** é a união de dois ou mais tipos de dislexia.

Disgrafia: quando a caligrafia é ilegível e/ou a pessoa escreve muito lentamente devido a um problema motor, falamos de disgrafia. Muitas pessoas pensam que é 'caligrafia feia', mas não é: se a caligrafia for feia, mas legível, e a pessoa escrever rápido, é uma característica.

Discalculia: A discalculia é um transtorno do neurodesenvolvimento marcado por uma incapacidade ou falta de capacidade para tarefas relacionadas a números. Na prática, as pessoas com discalculia não conseguem associar o número 1 à palavra "um", por exemplo. Portanto, na fase escolar, as pessoas com discalculia têm dificuldade em lidar com uma sequência aritmética e realizar uma operação matemática. Eles podem até entender a lógica, mas enfrentam uma enorme barreira para colocá-la em prática.

Discalculia: sintomas

- Incompreensão do significado dos números;
- Lentidão em aprender ou realizar a contagem;
- Incapaz de relacionar o número com a palavra e seu som, por exemplo, o número 1 com a palavra "um";
- Dificuldade em entender conceitos como maior ou menor, curto e longo, alto e baixo, ou reconhecer padrões;
- Incapacidade ou baixa capacidade de entender e desenvolver o pensamento lógico;
- Pouca capacidade de memorizar números, sequências ou a natureza passo a passo de uma operação matemática;
- Dificuldade em entender sinais de operações matemáticas, fórmulas, proporções, quantidades, medidas e formas. Aplicar a teoria;
- Problemas para interpretar gráficos, resolver equações e realizar cálculos mentais;
- Pouco senso de tempo e espaço, como entender o tempo, medir distâncias ou quantidades.

Deficientes auditivos:¹“A surdez é a perda parcial ou total da audição, o que dificulta a compreensão e a comunicação. A surdez pode ser congênita, quando a pessoa nasce com a deficiência, ou adquirida durante a vida devido a uma predisposição genética, trauma ou doença que acomete o ouvido.

A surdez, também chamada de deficiência auditiva, pode ocorrer em apenas um ouvido ou em ambos, causando diminuição da capacidade de perceber sons, parcialmente, em que ainda pode haver algum grau de audição, ou também ocorrer completamente, com perda completa da audição capacidade.

As causas da perda auditiva e surdez podem ser decorrentes de diversos fatores que podem manifestar-se ao longo da vida.

Os principais sintomas da surdez são a dificuldade ou incapacidade de ouvir sons com clareza, que pode ser identificada por alguns sinais como:

- Pedir que às pessoas repitam o que estão a dizer ou para falar mais alto;
- Ouvir TV ou música num volume mais elevado do que outras pessoas;
- Dificuldade em acompanhar uma conversa;
- Isolar-se ou evitar conversas;
- Ter de se concentrar mais ao falar com as pessoas;
- Leitura labial para entender o que está a ser dito;
- Dificuldade em ouvir ao falar ao telefone;
- Dificuldade de comunicação em locais barulhentos;
- Não reagir a sons normalmente irritantes.

Além disso, é comum a pessoa apresentar intolerância a sons intensos, alterações de humor ou irritabilidade por não conseguir perceber sons ou não entender o que as pessoas dizem.

Dependendo da intensidade dos sintomas e da capacidade auditiva, a surdez pode ser classificada em diferentes graus, que incluem:

Suave: quando a perda auditiva é de até 40 decibéis, o que impede ouvir um som fraco ou distante. A pessoa pode ter dificuldade para entender uma conversa e pedir que a frase seja repetida com frequência, parecendo que está constantemente distraída. Não costuma causar alterações graves na linguagem.

Moderado: é a perda auditiva entre 40 e 70 decibéis, em que apenas sons de alta intensidade são compreendidos, causando dificuldades na comunicação, como atraso na linguagem e necessidade de leitura labial para melhor compreensão.

¹Fonte: <https://www.tuasaude.com/causas-da-surdez/>

Forte: causa perda auditiva entre 70 e 90 decibéis, o que permite a compreensão de alguns ruídos e vozes intensas, tornando a percepção visual e a leitura labial importantes para a compreensão.

Profundo: esta é a forma mais grave, e acontece quando a perda auditiva ultrapassa os 90 decibéis, impedindo a comunicação e a compreensão da fala.”

O que a equipa de acompanhamento (professores e técnicos) deve fazer para incluir esses alunos, nas sessões ao longo do processo de reconhecimento de competências é facilitar sua compreensão da intervenção/instrução, contando com medidas que explorem o canal visual para aquisição de informações, tais como: usar um programa de legendas na tela durante as sessões/aulas usando referências visuais durante as explicações, como fotos ou multimídia para reforçar o tema da discussão, apoiar a aquisição de conceitos e manter a atenção, usar uma fonte de fácil leitura ao exibir o texto, como Helvetica, Open Sans, Verdana ou a fonte Easy Reading (disponível no site oficial). Chave de sublinhado.

conceitos e usando títulos claros com palavras-chave claramente visíveis no texto do display, usando frases claras e breves sempre que possível, que sempre serão acompanhadas de comentários descritivos ou explicações.

Deficiência visual:² caracteriza-se pelo comprometimento total ou parcial da capacidade visual de um ou ambos os olhos, que não pode ser corrigida ou melhorada pelo uso de lentes ou por tratamento clínico ou cirúrgico.

Esse tipo de deficiência pode ser causado de duas formas, sendo a primeira congênita, como algumas malformações oculares e, ainda, por algumas doenças oculares hereditárias, como o glaucoma.

Tipos de deficiência visual

De acordo com os critérios da Organização Mundial da Saúde (OMS), os diferentes graus de deficiência visual podem ser classificados em:

Baixa visão: esta classificação compreende também os graus leve, moderado ou profundo. Pode ser compensado com o uso de lupas, telescópios, com auxílio de bengalas e formação de orientação.

Quase Cegueira: quando a pessoa ainda é capaz de distinguir luz e sombra no campo visual, mas já utiliza o sistema braille para ler e escrever, e usa a voz para aceder a programas eletrónicos e digitais. Estas pessoas locomovem-se com a ajuda de uma bengala e precisam de orientação e formação de mobilidade.

Cegueira: quando na verdade não há percepção de luz e sombra. Nesses casos, o sistema Braille, o uso de bengala e a formação de orientação e mobilidade são fundamentais.

²Fonte: <https://www.significados.com.br/deficiencia-visual/>

É importante que professores e técnicos conheçam o histórico e as causas da perda visual, o tipo, as necessidades específicas de adaptações ao meio e recursos materiais. Só assim entenderão o funcionamento visual dos alunos e como podem aproveitar a funcionalidade visual que possuem.

Assim, a Agência Europeia para o Desenvolvimento da Educação identificou quatro prioridades para apoiar a educação inclusiva.

Desenvolvimento profissional de qualidade- os professores devem assumir a responsabilidade pela sua própria aprendizagem ao longo da vida.

Trabalhando com outros- a colaboração e o trabalho em equipa são práticas essenciais para todos os professores.

Apoio a todos os alunos- os professores devem ter grandes ambições para o sucesso de todos os alunos.

Valorizando a diversidade- a diferença do aluno é vista como um recurso e um trunfo na educação." (citado em Donnelly & Watkins, 2011, p.15)

Este manual metodológico centra-se em grande medida nas competências transversais (soft) ou chave, também designadas por competências nucleares, genéricas ou para a vida: aquelas que são comuns a várias atividades, porque são transferíveis, de uma função para outra, e se relacionam globalmente com vida. Estas permitem ao adulto compreender e participar na sociedade do conhecimento, mobilizando através delas conhecimentos, atitudes e saberes e resolvendo os problemas com que se deparam. São competências ligadas à personalidade e ao comportamento, que envolvem competências mentais, emocionais e sociais, construídas e desenvolvidas de acordo com aptidões pessoais, experiências de vida, cultura e educação. As competências transversais estão diretamente relacionadas com a forma do adulto se relacionar e interagir com outras pessoas, afetando as relações de trabalho e a produtividade.

O Fórum Económico Mundial é uma Organização Internacional de Cooperação Público-Privada que consegue envolver os principais líderes políticos, empresariais e da sociedade civil em torno da discussão e análise do crescimento, equilíbrio e sustentabilidade do mercado de trabalho, mencionando a importância de equipar os adultos com as competências necessárias para os futuros mercados de trabalho.

É muito importante que os adultos desenvolvam competências e competências profissionais mais amplas, que facilitem possíveis mudanças de emprego ou planos de carreira de um momento para o outro. Portanto, é necessário criar um método poderoso e eficaz que possa ser usado por escolas, centros de formação e centros de reconhecimento, validação e certificação de competências, para fornecer aos adultos as soft skills que os tornam empregáveis, ou seja, que lhes facilitam a entrada no mercado de trabalho.

Acompanhando as mudanças da sociedade, as empresas são confrontadas com novos ambientes e sentem a necessidade de se adaptar, razão pela qual o relatório "The Future of Jobs", do Fórum Económico Mundial (2016),

traz esta perspetiva sobre as 10 competências transversais mais valorizadas pelos mercados de trabalho a partir de 2020.

Top 10 skills



in 2020

1. Complex Problem Solving
2. Critical Thinking
3. Creativity
4. People Management
5. Coordinating with Others
6. Emotional Intelligence
7. Judgment and Decision Making
8. Service Orientation
9. Negotiation
10. Cognitive Flexibility

Figura 1: 10 principais competências

Assim, a parceria analisou a lista das 10 principais competências, ponderou e decidiu elaborar o manual metodológico com base nas seguintes e nos seus conceitos correspondentes:

- a) **Resolução de problemas complexos** - O adulto é capaz de compreender os problemas, pensar em soluções criativas, eficientes e eficazes. Planifica e executa estratégias para resolver problemas e valida os resultados obtidos, tirando lições para o futuro, numa perspetiva de melhoria contínua. São pessoas capazes de compreender a causa do problema e tomar as decisões que o podem resolver da forma mais eficaz.
- b) **Pensamento crítico**- O adulto deve demonstrar a capacidade de usar a imaginação, o raciocínio, a experiência passada, a investigação e os recursos disponíveis para compreender e resolver os problemas. Face a situações complicadas, o adulto resolve o problema utilizando o seu pensamento crítico.
- c) **Criatividade**- Esta é provavelmente a habilidade mais subestimada porque normalmente é preciso alguém criativo para apreciar a necessidade de outros que são, e a maioria das pessoas simplesmente não são tão criativas. Criatividade não significa ser um artista; significa ser engenhoso e inovador na procura de soluções para os problemas no trabalho.
- d) **Gestão de Pessoas** - Demonstrar capacidade de criar e fomentar relações com as pessoas. No local de trabalho, possuir estas competências significa ser capaz de estabelecer relações com colegas e subordinados. Para os colaboradores em posição de chefia, implica dar à equipa a motivação adequada, manter-se no caminho certo com os projetos, conhecer as necessidades de cada membro da equipa e como podem ajudar a satisfazer essas necessidades para atingir os objetivos.
- e) **Comunicação**- Os empregadores querem adultos com boas capacidades de comunicação; que demonstrem capacidade de ouvir, falar e escrever. São pessoas que podem fazer novos contactos

facilmente, estabelecer e manter relações positivas e lucrativas com os que os rodeiam, influenciar facilmente os outros e vender o seu produto ou prestar o seu serviço.

- f) **Coordenação com outros**- O adulto deve ser capaz de organizar o seu próprio trabalho e ligá-lo ao fluxo de trabalho global. A coordenação inclui o atendimento a múltiplas atividades em simultâneo, priorizando e mudando as prioridades conforme necessário. Inclui o entrelaçamento do seu programa de trabalho com os fluxos de trabalho dos outros. Inclui lidar com crises inesperadas, obstáculos ou interrupções, e depois voltar a colocar o trabalho no bom caminho para evitar novas crises.
- g) **Inteligência emocional**- O adulto tem de ser capaz de reconhecer e avaliar os seus próprios sentimentos e os dos outros, bem como ter a capacidade de lidar com eles. É a responsável por grande parte do sucesso e capacidade de liderança de um ser humano nos vários contextos da vida.
- h) **Julgamento e Tomada de Decisão**- Capacidade ou aptidão para tomar decisões ponderadas e eficazes, chegar a conclusões sensatas, perceber e distinguir relações, compreender situações e formar opiniões objetivas, especialmente em matérias que afetam a ação. É o pensamento interno, o processo cognitivo ou o ato de chegar a uma decisão, tirar conclusões sólidas, formar uma opinião ou fazer distinções críticas sobre pessoas, situações, ideias ou acontecimentos através da avaliação, comparação e/ou deliberação.
- i) **Serviço de Orientação** - O adulto deve ser capaz de demonstrar atitudes e comportamentos positivos, o que demonstra uma consciência e vontade de responder e satisfazer as necessidades, requisitos e expectativas.
- j) **Negociação**- Um adulto com capacidades de negociação é capaz de comunicar, persuadir e influenciar, planejar, elaborar estratégias, utilizar táticas, técnicas, conjuntos de ferramentas, sistemas e processos, e muitas vezes sabe como trabalhar em equipa.
- k) **Flexibilidade Cognitiva**- É definida como a capacidade de mudar o pensamento (cognição) (ou linha de pensamento) como uma adaptação às exigências dos estímulos. Em neurociência, o termo é por vezes referido como "mudança de atenção", "mudança cognitiva", "flexibilidade mental", "mudança de conjunto", e "mudança de tarefa". Talvez a forma mais eficaz de explicar a flexibilidade cognitiva seja a utilização de uma analogia.
- l) **Organização**- Capacidade de planejar, organizar e executar as tarefas para as quais é solicitada. Um adulto organizado, faz uma melhor gestão do tempo e desenvolve o trabalho de uma forma estruturada.
- m) **Literacia Digital** - Adultos que possuem os conhecimentos e competências para utilizar um computador e outras tecnologias relacionadas. Este termo é normalmente utilizado para descrever os conhecimentos e competências mais básicos necessários para operar produtos de software, tais como um sistema operativo, uma aplicação de software, ou uma ferramenta automatizada de desenho Web. A literacia informática está a tornar-se uma competência, cada vez mais, essencial.

- n) **Adaptabilidade/Flexibilidade** - Cada vez mais é necessário reinventar / reestruturar / inovar no mundo do trabalho. Novos negócios, novas demandas, novas exigências surgem e com isso, é fundamental que o adulto demonstre flexibilidade e adaptabilidade a novas situações / contextos e novas tarefas.
- o) **Direitos e Responsabilidades** – Conhecimentos gerais sobre os direitos e as responsabilidades que estão inerentes à atividade diária, seja a nível pessoal, social e/ou profissional. Adultos capazes de comunicar de forma assertiva, respeitando os diferentes pontos de vista demonstrando de forma fundamentada os seus.
- p) **Ética Profissional Forte** - A capacidade de expressar integridade pessoal é o que os empregadores procuram e valorizam em qualquer funcionário. É um conjunto de valores baseado nos ideais de disciplina e trabalho árduo, como confiabilidade, honestidade, autoconfiança e atitudes positivas.

A flexibilidade, a reflexão e autocrítica, a abertura à inovação e à pesquisa, o aprender a aprender, o diálogo, o trabalhar em equipa e o respeito pela diferença são fatores essenciais para o desenvolvimento de diferentes dimensões da vida e da convivência social. As competências transversais assumem assim um caráter dinâmico, permitindo aos adultos construir e reconstruir permanentemente o conhecimento, conforme os contextos organizacionais em que se inserem e, permitindo aos empregadores observar uma maior adaptabilidade, eficiência e obtenção de resultados positivos.

1.2 O que é empreendedorismo?

O manual metodológico está centrado nas competências-chave e transversais o que permite desenvolver o espírito empreendedor. Normalmente, associa-se a palavra empreendedorismo ao mundo empresarial e grande parte da sociedade pensa numa pessoa empreendedora como um empresário que cria o seu próprio emprego, não colocando sequer a hipótese de ser alguém a trabalhar por conta de outrem, com uma postura inovadora, criativa e empreendedora, ou seja, alguém que contribui com o seu conhecimento para o desenvolvimento e prosperidade da empresa da qual faz parte. Empreendedorismo significa empreender, resolver um problema ou situação complicada. Muitas vezes está relacionado com a criação de empresas ou produtos novos. Empreender é agregar valor, saber identificar oportunidades e transformá-las em um negócio lucrativo.

O empreendedorismo deve ser interpretado como o comportamento que identifica e persegue as oportunidades das mais diversas atividades (individuais, familiares, sociais e profissionais). Segundo Luís Rasquilha “empreender significa encontrar uma oportunidade, ter uma boa ideia e correr o risco de colocá-la em prática, agregando valor – em várias escalas e dimensões”

(Jornal Económico, 2017:1)

O empreendedor assume posturas de autonomia, iniciativa, autoavaliação, ética, criatividade, cidadania, liderança, participação, resolução de problemas, entre outras. Todos os cidadãos têm determinadas

características que, se forem estimuladas, treinadas e potenciadas permitirão que se afirmem como empreendedores. Além disso, os ambientes em que vivem (escola, família, local de trabalho) e as pessoas com as quais convivem, influenciam, e muito, o despertar da capacidade empreendedora.

A educação/formação para o empreendedorismo procura tornar útil e dinâmico o potencial existente em cada cidadão. Empreendedor não é alguém diferente, mas sim, alguém que teve o seu potencial estimulado. A inserção do empreendedorismo na educação/formação visa dotar os cidadãos de ferramentas que lhe permitirão enfrentar a complexidade do mundo moderno e os efeitos da globalização. Tenta-se assim, gerar no cidadão a autonomia de pensamento, valorização pessoal, iniciativa e ação para empreender a própria vida, participando de forma consciente, efetiva e criativa na transformação da sociedade em que vive.

De acordo com o Guia de Educação para o Empreendedorismo

“(...) é fundamental criar oportunidades para o/a aluno/a aprender, pensar e agir de forma empreendedora. É necessário criar contextos autênticos de «vida real», de forma a proporcionar uma aprendizagem que envolva atividades experimentais, de reflexão e de trabalho colaborativo.”

(Ministério da Educação, 2006:12)

Neste sentido, para além de algumas já anteriormente referidas, serão trabalhadas neste manual, competências transversais identificadas como importantes ferramentas na construção e solidificação de um comportamento empreendedor nos diferentes contextos de vida: resolução de problemas, reflexão e pensamento crítico, criatividade, gestão de conflitos, liderança e colaboração, inteligência emocional, tomada de decisão, negociação, flexibilidade, iniciativa e autonomia. Essas competências estarão presentes, de forma transversal, nos referenciais e instrumentos disponibilizados neste manual.

Metodologias

Para a escolha e adaptação da metodologia a aplicar neste manual fez-se a recolha, análise e reflexão sobre as diversas experiências e metodologias existentes nos países parceiros, no âmbito da Educação e Formação de Adultos, mais concretamente nos Processos de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências. Cada país parceiro desenvolveu uma pesquisa no sentido de recolher as metodologias, técnicas e instrumentos existentes, fez a apresentação dessa informação, criou-se momentos de análise e reflexão conjuntos com o objetivo final do Manual consistir numa ferramenta com utilidade, transferibilidade e com caráter europeu.

4.1 Metodologias existentes em cada país

4.1.1. França



Na França, com a implementação do VAE (validação de competências e experiência adquiridas), os adultos procuram adquirir experiência profissional. Mas pode-se então perguntar como as competências-chave destes últimos são desenvolvidas.

O VAE exige que o adulto pense e se expresse em termos de competências. Por competências, entendemos o conjunto de conhecimentos, aptidões e capacidades necessárias para responder, eficazmente, a situações e problemas em ambientes variáveis e contextos múltiplos. Os comportamentos, os tipos de raciocínio e o respeito aos procedimentos também refletem aptidões. Competência é, portanto, sinónimo de aquisição de experiência.

Uma recomendação europeia estabelece um quadro de oito competências-chave para a aprendizagem ao longo da vida “especialmente necessárias para a realização e desenvolvimento pessoal dos indivíduos, a sua inclusão social, cidadania ativa e emprego”.

Em França, a lei de 5 de março de 2014 incorpora esta recomendação num conjunto de conhecimentos e competências úteis para um indivíduo dominar, para ter acesso à formação profissional e à integração profissional.

Esta recomendação inclui: comunicação em francês; o uso de regras básicas de cálculo e raciocínio matemático; o uso de técnicas padronizadas de informação e comunicação digital; a capacidade de trabalhar no âmbito de regras definidas de trabalho em equipe; a capacidade de trabalhar de forma independente e atingir um objetivo individual; a capacidade de aprender a aprender ao longo da vida; o domínio de gestos e posturas e o respeito às regras básicas de saúde, segurança e meio ambiente.

O profissional envolvido neste processo é o assessor de VAE que tem a função de analisar a relevância dos projetos de VAE de adultos, estudar as ofertas de certificação regionais e nacionais que correspondem ao perfil do adulto, transmitir os contatos das certificadoras interessadas e identificar as diferentes possibilidades de financiamento de acordo com o estatuto.

4.1.1.1. Organizações envolvidas no processo e seus papéis

Quadro Nacional de Qualificações Profissionais (QNQP) (*Cadre national des Certifications professionnelles*)

O QNQ(quadro nacional de qualificações) está ligado ao sistema de validação da aprendizagem não formal e informal (*validation des acquis de l'expérience, VAE*) e é apoiado por uma orientação de competências na conceção de currículos que abrangem todo o sistema profissional.



O quadro nacional de qualificações profissionais é a referência a que todos os ministérios e entidades certificadoras devem fazer referência para determinar o nível de qualificação das certificações profissionais inscritas no registo nacional de qualificações profissionais. O artigo 31.º da lei de 5 de setembro de 2018 sobre a liberdade de escolha do futuro profissional introduziu-o. Este novo quadro

é definido de acordo com as Recomendações do Conselho Europeu sobre o Quadro Europeu de Qualificações para a aprendizagem ao longo da vida.

O *framework (estrutura)* define o nível de qualificação associado a cada certificação profissional de acordo com critérios de gradação de competências necessárias ao exercício da atividade profissional. Esses critérios permitem avaliar:

- A complexidade do conhecimento associado à condução da atividade profissional;
- O nível de *know-how*, que é avaliado nomeadamente em função da complexidade e tecnicidade de uma atividade num processo de trabalho;
- O nível de responsabilidade e autonomia dentro da organização do trabalho.

A estrutura tem oito níveis que são apresentados abaixo:

- a) **Nível 1:** Conhecimento básico
- b) **Nível 2:** Conhecimento básico
- c) **Nível 3:** Certificado de Competência Profissional
- d) **Nível 4:** Diploma do ensino secundário
- e) **Nível 5:** 2 anos de estudo após o ensino secundário ou diploma técnico
- f) **Nível 6:** Bacharelato
- g) **Nível 7:** Mestrado
- h) **Nível 8:** Doutoramento

Cada nível de qualificação está associado a critérios relativos a conhecimentos, *know-how* e níveis de responsabilidade e autonomia.

4.1.1.2. Presença de competências transversais (soft skills) no âmbito nacional/regional/catálogo provincial de educação e certificação profissional.

As competências transversais não são explicitamente mencionadas no quadro nacional de qualificações profissionais. No entanto, está integrado no VEA (validação de experiência adquirida). Para além do VEA, existe um mecanismo de reconhecimento da experiência profissional e pessoal, concedendo o acesso a um programa mediante isenção de requisitos normais (no nível superior, procedimento este conhecido *por Validation des acquis professionnels et staff's (VAPP)*). As auditorias de competências ou “avaliação de competências” destinadas a identificar as aptidões e competências adquiridas ao longo da vida profissional sem visar a certificação e sem

procedimento de avaliação; e outros tipos de portfólios de competências desenvolvidos fora dos procedimentos de validação.

O Decreto n.º 2021-389, de 2 de abril de 2021, sobre as condições de inscrição de qualificações nos registos nacionais, integra concretamente as situações de deficiência, acessibilidade e desenho universal para a avaliação da qualidade do repositório de competências de um projeto de certificação profissional. Aplica-se a todos os novos diplomas, qualificações profissionais, certificados de qualificação profissional e outras qualificações constantes dos registos nacionais a partir de 1 de setembro de 2021.

4.1.1.3. Elementos principais indicadores do nível do QNQ

- I. **Conhecimento:** Refere-se à progressão dos conhecimentos para exercer as atividades profissionais do nível (processos, materiais, terminologia relacionada a uma ou mais áreas, bem como conhecimentos teóricos);
- II. **Competência:** Trata-se da progressão de:
 - a complexidade e tecnicidade de uma tarefa, uma atividade num processo;
 - o nível de domínio da atividade profissional;
 - a mobilização de uma série de competências cognitivas e práticas;
 - comunicação e competências interpessoais no contexto profissional;
 - a capacidade de transmitir competências.
- III. **Atitudes:** Refere-se ao progresso nas seguintes áreas:
 - organização do trabalho;
 - reação aos perigos;
 - compreender a complexidade do ambiente;
 - compreensão das interações com atividades em outros campos profissionais, permitindo organizar o próprio trabalho, corrigi-lo ou dar instruções ao pessoal supervisionado;
 - participação em trabalhos de grupo;
 - o nível de supervisão.

Os indicadores de nível de qualificação foram introduzidos pelo decreto de 8 de setembro de 2019, que completou a lei de 2018. Aqui está a descrição completa dos diferentes níveis:

Tabela 1: Indicadores de nível no quadro nacional de qualificações francês

Níveis	Descritores de nível
8	O nível 8 atesta a capacidade de identificar e resolver complexos e novos envolvendo uma variedade de campos, usando os mais avançados conhecimentos, competências e <i>know-how</i> , para projetar e pilotar projetos e processos de pesquisa e inovação. O grau de doutor nacional está classificado a este nível do quadro nacional.
7	O nível 7 atesta a capacidade de desenvolver e implementar estratégias alternativas para o exercício da atividade profissional em contextos profissionais complexos, bem como para avaliar os riscos e consequências da sua atividade. Os mestrados são classificados a este nível do quadro nacional.
6	O nível 6 atesta a capacidade de analisar e resolver problemas complexos imprevistos em um campo específico para formalizar competências e saber com que métodos e desenvolvê-los. Os bacharelados são classificados neste nível do quadro nacional.
5	O nível 5 atesta a capacidade de dominar competências e <i>know-how</i> num campo de atividade, desenvolver soluções para novos problemas, analisar e interpretar informações usando conceitos, transmitir competências, <i>know-how</i> e métodos.
4	O nível 4 atesta a capacidade de realizar atividades que exigem o uso de uma ampla gama de aptidões, adaptar soluções existentes para resolver problemas específicos, organizar o trabalho de forma autônoma em contextos geralmente previsíveis, mas potencialmente mutáveis, e participar na avaliação de atividades. O diploma de bacharelato nacional está classificado a este nível do quadro nacional.
3	O nível 3 atesta a capacidade de realizar atividades e resolver problemas selecionando e aplicando métodos básicos, ferramentas, materiais e informações em um contexto conhecido, bem como a capacidade de adaptar os meios de execução e o próprio comportamento às circunstâncias.
2	O nível 2 atesta a capacidade de realizar atividades simples e resolver problemas comuns usando regras e ferramentas simples, usando competências vocacionais e <i>know-how</i> num contexto estruturado. A atividade vocacional/profissional associada é realizada com um nível limitado de autonomia.
1	O nível 1 do quadro nacional de qualificações profissionais corresponde ao domínio dos conhecimentos básicos.

Existe a presença de um serviço nacional de reconhecimento, validação e certificação de competências, tanto a nível nacional como regional/provincial.

Quando uma pessoa que exerce a vida profissional deseja progredir na sua vida profissional ou mudar de emprego, é possível que sejam reconhecidas as suas competências, conhecimentos e capacidades adquiridos durante os anos de exercício da sua profissão.

Na França, existem várias maneiras, conforme apresentado abaixo:

A. Avaliação de Competências (*Bilan de Compétences*)

A avaliação de competências permite analisar as competências, aptidões e motivações profissionais e pessoais de cada um no apoio a um projeto de desenvolvimento profissional e, se necessário, de formação.

Seus objetivos são:

- analisar competências, aptidões e motivações pessoais e profissionais;
- definir o seu projeto profissional e, se necessário, um projeto de formação;
- usar seus ativos como ferramenta de negociação para um emprego, formação ou desenvolvimento de carreira.

Qualquer pessoa ativa pode beneficiar dele: funcionários do setor privado, candidatos a emprego (a inscrição deve ser feita ao Pôle emploi, APEC ou Cap emploi) e funcionários do setor público.

A avaliação de competências pode ser financiada através da conta de formação pessoal (conta pessoal de formação), que permite às pessoas adquirir direitos de formação que podem utilizar ao longo da sua vida profissional.

A duração da avaliação de competências é de no máximo 24 horas e geralmente se estende por várias semanas.

B. A Validação da Experiência Adquirida (VEA)

Qualquer pessoa, independentemente da idade, nacionalidade, estatuto ou nível de formação, que comprove pelo menos um ano de experiência diretamente relacionada com a qualificação em causa - se a atividade foi ou não exercida

continuamente - pode solicitar validação de experiência adquirida (VEA). Esta certificação, que pode ser um diploma, um título ou um certificado de qualificação profissional, deve ser registada no Quadro Nacional de Qualificações Profissionais.

O VEA tornou-se acessível aos trabalhadores com deficiência nas ESAT (estabelecimentos ou serviços de assistência através do trabalho) através do Decreto n.º 2009-565 de 20 de Maio de 2009, que estabelece as regras relativas à formação, processo de reconhecimento de saberes e competências e VEA .

C. O Reconhecimento da Experiência Adquirida (REA)

O Reconhecimento da Experiência Adquirida (REA) é um sistema apoiado pelo “Différent et Compétent Réseau” (Rede Diferente e Competente). O REA permite que as pessoas com deficiência que trabalham em ESAT (estabelecimentos ou serviços de assistência através do trabalho) tenham as suas competências profissionais reconhecidas. Inicialmente experimentado com várias ESAT nos anos 2000, a REA foi oficialmente reconhecida pelo Decreto n.º 2009-565 de 20 de maio de 2009 sobre formação, processo de reconhecimento de saberes e competências e validação da experiência de trabalhadores com deficiência nas ESAT. O REA deixa assim o campo

da experimentação para existir legalmente.

O REA tem assim a vantagem de oferecer apoio à pessoa com deficiência, mas este sistema está reservado apenas a pessoas que trabalham em ESAT, o que exclui, portanto, parte da população de adultos com deficiência.

D. Reconhecimento de Competências Profissionais (RCP)

A abordagem de Reconhecimento de Competências Profissionais (RCP) foi criada e desenvolvida pela Afp (Agência Nacional de Formação Profissional de Adultos) em 2001. Inicialmente lançado na região de Auvergne-Rhône Alpes, o esquema foi estendido a muitas outras regiões francesas nos seguintes anos. O objetivo desta medida é oferecer às pessoas, em particular às pessoas com deficiência, que não possuem os pré-requisitos de acesso aos sistemas tradicionais de validação, os meios para progredir graças a um reconhecimento profissionalmente certificado que serve de passaporte para o emprego.

Assim como o VEA e o REA, o RCP é reconhecido pelo decreto nº. 2009-565 de 20 de maio de 2009, que refere nomeadamente:

“O processo de reconhecimento de saberes e competências e de validação da experiência adquirida visa promover, no respeito de cada projeto individual, a profissionalização, a realização pessoal e social dos trabalhadores com deficiência e a sua mobilidade no estabelecimento ou serviço de assistência através do trabalho que os acomode, outros estabelecimentos ou serviços da mesma natureza ou para o ambiente normal de trabalho”.

O RCP é uma ferramenta à disposição dos trabalhadores com deficiência para o reconhecimento das suas competências profissionais. O sistema é baseado em descrições de cargos (atualmente cerca de 25, variando de agente de limpeza a trabalhador de espaço verde, por exemplo). Acompanhado por um referente, a pessoa com deficiência se posiciona em competências bem dominadas.

E. Avaliação de competências

Existem três fases:

1. **Uma fase preliminar:** analisar a procura e necessidade do beneficiário, determinar o formato mais adequado para a situação e a necessidade, definir conjuntamente as modalidades da avaliação.
2. **Uma fase de investigação:** construir um plano de carreira e verificar sua relevância ou desenvolver uma ou mais alternativas.
3. **Uma fase de conclusão:** por meio de entrevistas pessoais: apropriar-se dos resultados detalhados da fase de investigação, identificar as condições e meios para a realização do(s) projeto(s) profissional(ais), prever os principais procedimentos e etapas do(s) projeto(s) vocacional(ais), incluindo a possibilidade de entrevista de acompanhamento com o provedor de avaliação.

F. Validação da Experiência Adquirida

Existem quatro etapas para se beneficiar do VEA:

- 1) **Obtenha informações de um centro de aconselhamento VEA** dedicado a essa informação. Para isso, as pessoas precisam consultar <http://www.vae.gouv.fr/>, que é o site oficial do VEA, com informações de contacto para todas as diferentes regiões francesas.
- 2) **Verifique a elegibilidade do aplicativo VEA.** Para isso, as pessoas devem preencher um formulário online nos sites oficiais ou em qualquer outro site de organizações encarregadas de emitir certificações profissionais por meio do VEA. Em seguida, devem registá-lo e enviá-lo eletronicamente ou por correio para a entidade que emite a certificação que pretendem obter, anexando os documentos comprovativos indicados nas instruções do formulário.
- 3) **Preparando para validação.** Se o arquivo recebeu parecer favorável, as pessoas podem preparar o VEA sozinhas ou obter ajuda. O candidato deve preparar um dossier que permita aos membros do júri avaliar os conhecimentos, competências e capacidades adquiridas. Este arquivo inclui:
 - Apresentação das diferentes experiências relacionadas com a certificação (profissionais, associativas, voluntárias, sindicais, eleitorais, etc.);
 - Descrição do contexto de trabalho: setor profissional, empresa, ambiente econômico, força de trabalho, organograma, posicionamento, etc.;
 - Análise detalhada das atividades e tarefas realizadas;
 - Evidências no apêndice para apoiar a descrição de suas atividades.
- 4) **O júri então avalia** arquivo e realiza uma entrevista com o candidato. Se o júri considerar que os resultados do candidato estão de acordo com o exigido para a certificação em causa, é-lhe atribuída a certificação na sua totalidade, validação parcial ou nenhuma certificação. Esta certificação tem o mesmo valor de uma certificação obtida após a formação.

G. Reconhecimento da Experiência Adquirida

O REA exige a criação de uma candidatura, mas a pessoa com deficiência é acompanhada pelo seu instrutor do workshop no seu preenchimento. Ao contrário do VAE, que leva vários meses para ser concluído, o REA pode ser validado num dia, quando o avaliador vai diretamente ao local da ESAT com um júri para observar e avaliar o desempenho das tarefas dos trabalhadores com deficiência. O instrutor da oficina também está presente neste dia.

H. Reconhecimento de competências profissionais

Assim como o REA, a pessoa que deseja realizar o processo RCP é avaliada nas reais condições do seu trabalho por uma dupla de avaliadores, composta pelo seu referente e um profissional do setor.

I. Organizações envolvidas no processo e seus papéis

Diferentes organizações podem entregar as certificações mencionadas acima:

- Para a Avaliação de Competências: pode ser feita através do “*Pôle Emploi*” (agência de procura de emprego) ou por um Centro de Certificação privado.
- Para a Validação de Experiência Adquirida (VEA): é atendido pelo Centro de Aconselhamento VEA regional, DAVA e AFPA, mas outros órgãos também podem estar envolvidos. No caso das qualificações atribuídas sob a responsabilidade do Ministério da Educação, esta tarefa é delegada a 30 Academias nos territórios franceses (também conhecidas como “*Dispositifs Académiques de Validation des Acquis*”, ou DAVA). Os certificados VEA têm exatamente o mesmo valor que aqueles concedidos aos participantes de programas formais de educação e formação. O candidato pode encontrar essas informações no site oficial do VEA.
- Para o Reconhecimento da Experiência Adquirida (REA): este sistema é apoiado pela associação “*Différent et Compétent Réseau*”. Portanto, a ESAT que deseja apresentar candidatos precisa ser parceira de “*Différent et Compétent Réseau*”.
- Para o Reconhecimento de Competências Profissionais (RCP): A AFPA (Agência Nacional de Formação Profissional de Adultos) criou e desenvolveu este processo e, portanto, é responsável por ele.

As competências identificadas estão de acordo com o quadro nacional de qualificações profissionais para a Avaliação de Competências e VEA.

Como REA e RCP são certificações específicas para trabalhadores com deficiência, as competências são baseadas em descrições de cargos específicas que também são reconhecidas em nível nacional.

J. Instrumentos e ferramentas utilizados para a identificação de competências

Para a Avaliação de Competências, os trabalhadores dos setores público e privado podem obter licença remunerada para realizar uma avaliação de competências junto do seu empregador. O único critério de acesso à avaliação de competências é a antiguidade profissional.

- **Para funcionários com contrato permanente:** ter um emprego remunerado por pelo menos 5 anos, incluindo 12 meses na empresa atual.
- **Para funcionários com contrato a termo certo:** comprovar que exerceu atividade remunerada por pelo menos 24 meses nos últimos 5 anos, incluindo 4 meses (consecutivos ou não) nos últimos 12 meses.
- **Para funcionários temporários:** comprovar que trabalhou pelo menos 6.084 horas de trabalho remunerado, incluindo pelo menos 1.600 horas nos últimos 18 meses, na empresa onde se está a candidatar, ou 3.200 horas de trabalho temporário nos últimos 36 meses, incluindo 1.600 horas na empresa onde se está aplicando.

- **Para funcionários de serviços públicos:** ter 10 anos de serviço público (2 anos de serviço público hospitalar).

Para o VEA, os seguintes documentos podem comprovar que o candidato possui experiência de trabalho:

- **Para um funcionário:** folhas de pagamento, certificados de empregadores, certificados de experiência;
- **Para um não-empregado:** declarações fiscais, declarações de existência URSSAF, extratos de *K bis* (atividades comerciais);
- **Para Voluntário/sindicato/político local:** certidão assinada por duas pessoas da associação ou sindicato, com procuração ou delegação de assinatura;
- **Para um voluntário:** certificado da organização empregadora, contrato de trabalho voluntário
- **Para desportista de alto nível:** Inscrição na lista de desportistas de alto nível.

Para o REA, o candidato constitui seu cadastro fazendo as escolhas de atividades e cargos ocupados que mais lhe pareçam relevantes em relação ao quadro de referência do trabalho.

Para o RCP, os candidatos podem ser identificados por sua organização, mas devem estar dispostos a entrar no esquema.

K. As organizações responsáveis pela avaliação de competências:

- **Avaliação de competências:** deve ser realizado por um prestador de serviços externo à empresa, que não pode organizar a avaliação internamente para seus funcionários.
- **VEA:** cada organismo de certificação é responsável pela constituição de seus júris, que então avaliarão as competências.
- **REA:** o júri é composto por um avaliador externo e por vezes o instrutor pessoal da pessoa na ESAT.
- **RCP:** o júri composto por um profissional da referida área e um referente RCP.

Conforme referido mais acima, a fase de conclusão da Avaliação de Competências inclui uma entrevista pessoal com um júri para dar os resultados pormenorizados da fase de investigação, identificar as condições e meios para a realização do(s) projeto(s) profissional(ais), e prever os principais procedimentos e etapas do projeto vocacional, incluindo a possibilidade de uma entrevista de acompanhamento com o provedor de avaliação.

Para o VEA, com base na ficha de validação e, consoante a certificação, uma situação profissional, o júri avalia as competências adquiridas ao longo da experiência do candidato. Verifica se as competências correspondem às exigidas pela entidade certificadora. A entrevista permite ao júri obter informações adicionais. Cabe ao candidato defender o seu dossier.

No quadro do RAE, existem três métodos de validação:

- Numa situação de trabalho na ESAT "Mostro e conto o que faço".
- Numa entrevista de avaliação nas instalações da organização validadora "Explico o que posso fazer".

- Através de um estágio numa empresa e durante uma entrevista nas instalações da organização validadora "Explico como aplico as minhas competências numa empresa".

O júri reconhece as competências apresentadas em relação às expectativas das referências de trabalho. Não há possibilidade de reprovação porque o REA avalia apenas o que o candidato com deficiência domina.

Para o RCP, o candidato passa por uma entrevista individual pelo referente acompanhante, uma entrevista de posicionamento com um referente externo e uma prova prática diante de um júri composto por um profissional da área e um referente RCP. Esta é uma situação de trabalho reconstruída ou uma situação real em uma empresa.

Os instrumentos e ferramentas utilizados para a validação das competências.

Conforme referido anteriormente, as ferramentas utilizadas para avaliar as competências para Avaliação de Competências e VEA são o arquivo de validação que o candidato constitui. As competências identificadas estão de acordo com o quadro nacional de qualificações profissionais.

Como REA e RCP são certificações específicas para trabalhadores com deficiência, as competências são baseadas em descrições de cargos específicas que também são reconhecidas em nível nacional. Esses processos avaliam o que o candidato faz bem com testes práticos que avaliam a demonstração concreta da tarefa.

Como mencionado acima, os júris são compostos por profissionais, especialmente para o RAE e RCP.

Diferentes organizações podem entregar as certificações mencionadas acima:

- Para a Avaliação de Competências: pode ser feita através do “*Pôle Emploi*” (agência de procura de emprego) ou por um Centro de Certificação privado;
- Para a Validação de Experiência Adquirida (VEA): é atendido pelo Centro de Aconselhamento VEA regional. O candidato pode encontrar essas informações no site oficial do VEA;
- Para o Reconhecimento da Experiência Adquirida (REA): este sistema é apoiado pela associação *Différent et Compétent Réseau*. Portanto, a ESAT que deseja apresentar candidatos precisa ser parceira da *Différent et Compétent Réseau*;
- Para o Reconhecimento de Competências Profissionais (RCP): A AFPA (Agência Nacional de Formação Profissional de Adultos) criou e desenvolveu este processo e, portanto, é responsável por ele.

Todas as certificações mencionadas acima entregam um certificado no final para reconhecer oficialmente as competências.

No caso do VEA, é possível obter a certificação total ou parcial onde o júri identifica as aptidões, competências e conhecimentos que serão objeto de avaliação complementar necessária à obtenção do diploma, título ou certificado de qualificação.

É possível apoiar-se na constituição do dossier de validação para a Avaliação de Competências e VEA, mas o candidato tem de o requerer e não é gratuito.

No caso de REA e RCP, os candidatos são apoiados por seu instrutor ESAT.

O Centro de Certificações pode auxiliar os candidatos na constituição de seus arquivos para Avaliação de Competências e VEA.

No caso de REA e RCP, os candidatos são apoiados por seu instrutor ESAT.

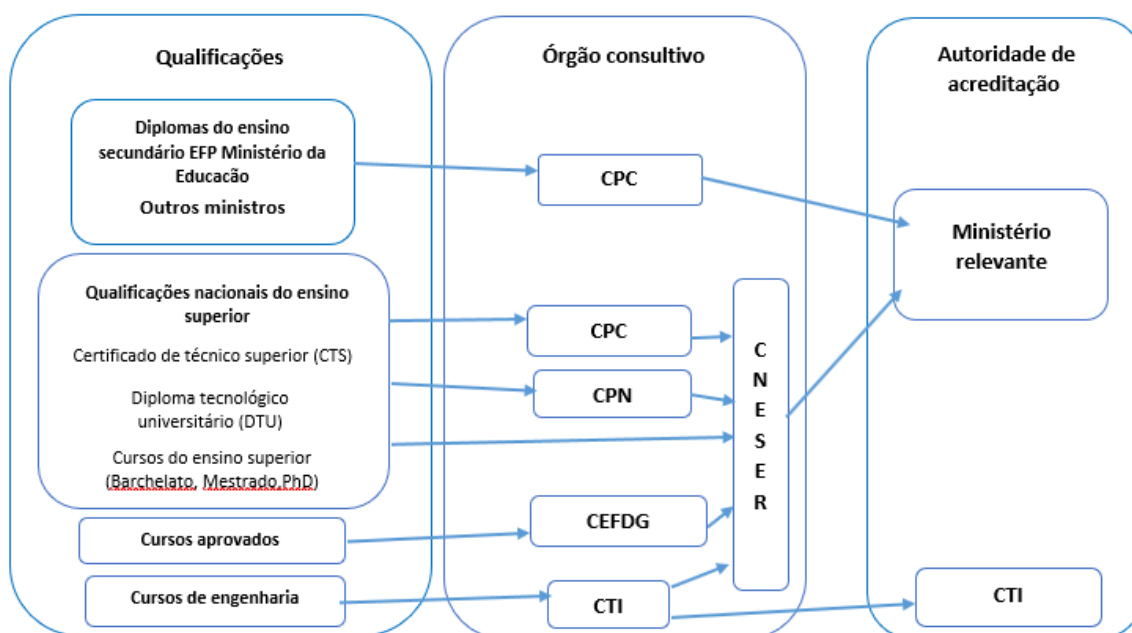


Figura 2: Qualificações emitidas em nome do estado

Quatro categorias de instituições são responsáveis pelas qualificações

1. As Comissões Profissionais Consultivas (CPC) para diplomas secundários emitidos pelos ministérios;
2. As comissões nacionais para educação superior (CNESER), diplomas de engenheiros (CTI) ou para escolas de negócios;
3. O CNCP para habilitações atribuídas por instituições privadas ou públicas sem referência a grau estadual;
4. As comissões de emprego (CPNE) para certificados emitidos por setores.

4.1.2. Espanha



O **Catálogo Nacional Espanhol de Qualificações Profissionais (CNQP)** é a ferramenta utilizada pelo Sistema Espanhol de Qualificações e Educação e Formação Profissional para ordenar qualificações profissionais suscetíveis de serem reconhecidas e acreditadas, identificadas de acordo com as competências adequadas ao exercício profissional. Compreende as qualificações profissionais mais significativas do sistema produtivo espanhol, organizadas em famílias e níveis profissionais. Cada qualificação é composta por unidades de competência. A cada unidade de competência está

associado um Módulo com especificações formativas, que constituirá a referência para o desenho das qualificações de formação profissional do sistema educativo, os certificados de profissionalização e outros programas de formação contemplados pelo sistema de formação profissional.

O Instituto Nacional de Qualificações (INCUAL) é responsável por definir, desenvolver e atualizar o CNQP.

O CNQP tem como objetivos:

- a) Facilitar a adaptação da formação profissional às exigências do sistema produtivo;
- b) Promover a integração, desenvolvimento e qualidade da oferta de EFP;
- c) Facilitar a aprendizagem ao longo da vida através da acreditação e acumulação de aprendizagem profissional adquirida em diferentes áreas;
- d) Contribuir para a transparência e unidade do mercado de trabalho e a mobilidade dos trabalhadores.



Para atingir os objetivos acima mencionados, o Catálogo Nacional de Qualificações Profissionais permitirá desempenhar as seguintes funções:

- a) Identificar, definir e ordenar as qualificações profissionais e estabelecer as especificações da formação vinculada a cada unidade de competência.
- b) Estabelecer a referência para avaliar e credenciar as competências profissionais adquiridas por experiência de trabalho ou formação não formal.

4.1.3.1. A estrutura do CNQP

O CNQP é constituído por qualificações profissionais ordenadas por grupos profissionais e níveis de qualificação.

O Catálogo contém:

- 26 grupos profissionais.
- 5 níveis de qualificação profissional que atendam à competência profissional exigida pelas atividades produtivas segundo os critérios de conhecimento, iniciativa, autonomia, responsabilidade e complexidade, entre outros, da atividade a ser desenvolvida. O INCUAL cobre os níveis 1, 2 e 3. Os níveis 4 e 5 correspondem a estudos universitários (licenciaturas ou equivalentes e superiores).

4.1.3.2. Níveis de qualificação

- **Nível 1:** Competência num conjunto reduzido de atividades simples, dentro de processos padronizados, com conhecimento limitado e competências práticas para serem aplicadas.
- **Nível 2:** Competência num conjunto de atividades profissionais bem definidas com capacidade de utilização das próprias ferramentas e técnicas, que diz sobretudo respeito a um trabalho de execução

que pode ser autónomo dentro dos limites destas técnicas. Requer conhecimento dos fundamentos técnicos e científicos da atividade e capacidade de compreensão e aplicação do processo.

- **Nível 3:** Competência em um conjunto de atividades profissionais que exigem o conhecimento de diversas técnicas e podem ser realizadas de forma autónoma. Envolve a responsabilidade pela coordenação e supervisão dos trabalhos técnicos e especializados. Requer uma compreensão da base técnica e científica das atividades e a avaliação dos fatores de processo e seu impacto econômico.

4.1.3.3. Catálogo de Formação Profissional por Módulos

O Catálogo de Formação Profissional por Módulos inclui a formação relacionada com as competências unitárias das qualificações profissionais. Será organizado em módulos de formação associados e constituirá a referência para o desenho das qualificações de formação profissional do sistema educativo, os certificados de profissionalização e outros cursos de formação integrados no sistema de formação profissional.

A oferta formativa relacionada com o CNQP pode ser prestada na rede de centros de formação profissional, que é constituída por:

- a) Os centros integrados de EFP públicos e privados subsidiados;
- b) Os centros públicos e privados subsidiados do sistema educativo que oferecem EFP;
- c) Os Centros Nacionais de Referência da Espanha;
- d) Os centros públicos do Sistema Nacional de Emprego espanhol;
- e) Os centros privados credenciados pelo Sistema Nacional de Emprego espanhol que oferecem formação profissional para o emprego.

4.1.3.4. Regulamento do CNQP

- Decreto real 1128/2003 de 5 de setembro, que regulamenta o Catálogo Nacional de Qualificações Profissionais. Alterado pelo Decreto 1416/2005 de 25 de novembro
- Decreto real n.º 817/2003, de 26 de setembro, que estabelece as especificidades das Habilitações Profissionais a cuja modificação, procedimento de aprovação e efeitos é aplicável o artigo 7.3 da Lei Orgânica 5/2002, de 19 de junho, sobre Habilitações e Formação Profissional.

Além das "Competências" e "Competências cuja aquisição deve ser realizada em ambiente real de trabalho", cada módulo de formação contém as chamadas "Outras competências", que correspondem a competências mais transversais, sociais e interpessoais - também conhecidas como *soft skills*-, de relevância para o grupo-alvo.

Esta seção inclui competências de atitude relacionadas com: iniciativa, conhecimento organizacional, igualdade de tratamento e oportunidades, trabalho em equipa e cooperação, motivação, autonomia de acordo com seu perfil, organização ao serviço do cliente, critérios de qualidade, entre outros.

Qualquer indicação ou referência específica a pessoas com deficiência encontra-se no Catálogo Nacional de Competências Profissionais. Este grupo de pessoas apenas é referido no que respeita ao processo de avaliação e

acreditação de competências cuja gestão é delegada nas Comunidades Autónomas. Cada governo local pode determinar processos e regulamentos específicos para pessoas com deficiência.

No caso da Comunidade Autónoma da Andaluzia, foi adotada a seguinte disposição:

- Reservar 5% das vagas oferecidas para cada qualificação profissional para pessoas com grau reconhecido de deficiência igual ou superior a 33%. As vagas reservadas para a cota de pessoas com deficiência não preenchidas serão somadas às demais vagas oferecidas para a mesma qualificação.
- Para atestar a situação de pessoa com deficiência com grau igual ou superior a 33%, deve ser fornecida cópia da certidão ou resolução do órgão nacional ou regional correspondente que acredita a deficiência, conforme o caso.

4.1.3.5. Elementos principais do indicador de nível QNQ

Tabela 2: Elementos indicadores de nível na Espanha

Nível	Conhecimento	Competências	Atitudes
NÍVEL 1	<i>Conhecimentos gerais básicos.</i>	<i>Competências básicas necessárias para executar tarefas simples.</i>	<i>Trabalhar ou estudar sob supervisão direta num contexto estruturado.</i>
NÍVEL 2	<i>Conhecimento factual básico, num campo específico de trabalho ou estudo.</i>	<i>Competências cognitivas e práticas básicas necessárias para usar informações úteis para realizar tarefas e resolver problemas comuns com regras e ferramentas simples.</i>	<i>Trabalhar ou estudar sob supervisão com um certo grau de autonomia.</i>
NÍVEL 3	<i>Conhecimento de fatos, princípios, processos e conceitos gerais num determinado campo de trabalho ou estudo.</i>	<i>Uma gama de competências cognitivas e práticas necessárias para realizar tarefas e resolver problemas selecionando e aplicando métodos, ferramentas, materiais e informações básicos.</i>	<i>Atribuição de responsabilidades pelo desempenho de tarefas em atividades de trabalho/estudo. Adaptação do próprio comportamento diante de certas circunstâncias para resolver problemas.</i>
NÍVEL 4	<i>Conhecimento factual e teórico em contextos amplos em um determinado campo de trabalho ou estudo.</i>	<i>Gama de competências cognitivas e práticas necessárias para encontrar soluções para problemas específicos em um determinado campo de trabalho ou estudo.</i>	<i>Exercício de autogestão de acordo com instruções definidas em contextos de trabalho ou estudo geralmente previsíveis, mas suscetíveis de mudança. Supervisão da rotina de trabalho de terceiros.</i>

			<i>assumindo determinadas responsabilidades pela avaliação e melhoria das atividades de trabalho ou estudo.</i>
NÍVEL 5	<i>Amplo conhecimento factual e teórico num determinado campo de trabalho ou estudo, estando ciente dos limites desse conhecimento.</i>	<i>Gama completa de competências cognitivas e práticas necessárias para encontrar soluções criativas para problemas abstratos.</i>	<i>Tarefas de gestão e supervisão no contexto de atividades de trabalho ou estudo onde podem ocorrer mudanças imprevisíveis. Revisão e desenvolvimento do desempenho próprio e dos outros.</i>
NÍVEL 6	<i>Conhecimento avançado em um campo de trabalho ou estudo que requer uma compreensão crítica de teorias e princípios.</i>	<i>competências avançadas que comprovam o conhecimento e as competências de inovação necessárias para resolver problemas complexos e imprevisíveis num campo especializado de trabalho ou estudo.</i>	<i>Gestão de atividades ou projetos técnicos ou profissionais complexos, assumindo a responsabilidade pela tomada de decisões em contextos imprevisíveis de trabalho ou estudo. Assumir a responsabilidade de gerir o desenvolvimento profissional de indivíduos e grupos.</i>
NÍVEL 7	<i>Conhecimento altamente especializado, alguns deles na vanguarda de um determinado campo de trabalho ou estudo, que estabelece as bases para um pensamento ou pesquisa original. Consciente criticamente das questões do conhecimento num determinado campo e no ponto de articulação entre diferentes campos.</i>	<i>competências especializadas de resolução de problemas em pesquisa ou inovação para o desenvolvimento de novos conhecimentos e processos e a integração de conhecimentos em diferentes áreas.</i>	<i>Gestão e transformação de contextos complexos de trabalho ou estudo, imprevisíveis e que exigem novas abordagens estratégicas. Assunção de responsabilidades pelo desenvolvimento de conhecimentos e/ou práticas profissionais e revisão do desempenho estratégico das equipas.</i>

NÍVEL 8	<i>Conhecimento na fronteira mais avançada de um determinado campo de trabalho ou estudo e no ponto de articulação entre diferentes campos.</i>	<i>competências e técnicas mais avançadas e especializadas, em particular em síntese e avaliação, necessárias para resolver problemas críticos em pesquisa e/ou inovação e para ampliar e redefinir conhecimentos ou práticas profissionais existentes.</i>	<i>Autoridade, inovação, autonomia, integridade académica e profissional e compromisso contínuo substancial e credível com o desenvolvimento de novas ideias ou processos na vanguarda dos contextos de trabalho ou estudo, incluindo a investigação.</i>
----------------	---	---	---

Entende-se por reconhecimento de competências profissionais adquiridas através da experiência profissional e/ou formação não formal o processo pelo qual a acreditação oficial é concedida após avaliação das competências profissionais.

Em Espanha, as competências profissionais só podem ser acreditadas oficialmente através de concursos abertos em momentos específicos. Estes convites destinam-se a todos aqueles que adquiriram a sua formação profissional

competências através de experiência de trabalho e/ou formação sem acreditação oficial.

Os objetivos prosseguidos pelo procedimento de avaliação e acreditação são:

- Avaliar as competências profissionais adquiridas através da experiência de trabalho e outros meios não formais de formação, através de procedimentos e metodologias comuns que garantam a validade, fiabilidade, objetividade e rigor técnico da avaliação.
- Acreditar oficialmente as competências profissionais, válidas em todo o território espanhol, com o objetivo de facilitar tanto a inserção e integração laboral e a livre circulação no mercado de trabalho, como a progressão pessoal e profissional.
- Formação ao longo da vida para obtenção de acreditação parcial cumulativa, com vista à conclusão da formação conducente à obtenção do correspondente título de formação profissional ou certificado de profissionalismo.

4.1.3.5. Regulamentos

- Decreto Real 1224/2009 de 17 de julho de 2009, de reconhecimento das competências profissionais adquiridas através da experiência profissional.
- Decreto Real 143/2021, de 9 de março de 2021, que altera o Decreto Real 1224/2009, de 17 de julho de 2009, do reconhecimento das competências profissionais adquiridas através da experiência de trabalho.

- O Decreto Real 1224/2009 determina o procedimento único, tanto para a educação como para o emprego, para a avaliação e acreditação das competências profissionais adquiridas através da experiência de trabalho ou formação não formal.

De acordo com a recente modificação, a gestão do sistema é descentralizada para as Comunidades Autónomas. Estas serão responsáveis pelo anúncio e gestão dos processos de avaliação e acreditação de competências. No entanto, a Administração Geral do Estado reserva-se o direito de convocar estes processos nos casos excecionais em que não possam ser realizados através de mecanismos de cooperação ou coordenação, ou quando seja necessário recorrer a um organismo com capacidade para integrar os interesses conflituosos de diferentes Comunidades Autónomas.

Assim, caberá a cada administração autónoma convocar os procedimentos de acreditação das competências profissionais de acordo com as necessidades do mercado de trabalho. Cada uma das convocatórias centrar-se-á em certos domínios profissionais, que serão especificados em certas qualificações profissionais, com um conjunto de unidades de competência, de um ou vários grupos profissionais e o candidato poderá participar na que melhor se enquadre ao seu perfil profissional.

É um procedimento válido em toda a Espanha e é realizado pela administração da educação (tanto o Ministério da Educação como as administrações da educação das Comunidades Autónomas).

Comunidades Autónomas (governos regionais) através de chamadas públicas.

4.1.3.6. Organização responsável pela identificação de competências

- a) Unidades responsáveis e Informação de Acreditação de Competências nas Comunidades Autónomas³
- b) Nas cidades autónomas de Ceuta e Melilla: a autoridade competente é o Ministério da Educação e Formação Profissional.

4.1.3.7. Procedimento Geral de Reconhecimento de Competências Profissionais

A. Requerimentos gerais: para participar do procedimento você deve atender aos seguintes requisitos:

- Ter a nacionalidade espanhola.
- Ter obtido o certificado de registo de cidadania comunitária ou o cartão de família de cidadão da União, ser titular de residência válida ou residência e trabalho
- permissão na Espanha, nos termos estabelecidos na regulamentação espanhola sobre estrangeiros e imigração.
- Ter 18 anos de idade à data da inscrição, no caso de unidades de competência correspondentes às habilitações de nível I, e 20 anos de idade para os níveis II e III.

³<https://incual.educacion.gob.es/informacion-sobre-el-proceso-de-acreditacion>.

- Ter experiência profissional e/ou formação relacionada com as competências profissionais a serem acreditadas.
- No caso de experiência profissional, justificar, pelo menos, 3 anos, com um mínimo de 2.000 horas trabalhadas no total, nos últimos 15 anos anteriores à apresentação da candidatura. Para unidades de competência de nível I, são necessários 2 anos de experiência de trabalho com um mínimo de 1.200 horas trabalhadas no total.
- No caso de formação, justificar, pelo menos, 300 horas, nos últimos 10 anos anteriores à apresentação da candidatura. Para unidades de competência de nível I, são necessárias pelo menos 200 horas. Nos casos em que os módulos de formação associados à unidade de competência a credenciar prevejam uma duração inferior, devem ser acreditadas as horas previstas nos referidos módulos.

B. Como funciona o procedimento?

Inscrição no procedimento: esta parte do procedimento é onde os pedidos dos requerentes são recolhidos. Caso tenha sido estabelecido um número máximo de participantes no edital regional, será aplicada uma escala para selecionar as pessoas que poderão participar do procedimento.

Instrução do procedimento: uma vez que o participante se inscreveu, inicia-se o procedimento propriamente dito, que é realizado nas três fases seguintes:

- a) 1ª Fase: Aconselhamento
- b) 2ª Fase: Avaliação
- c) 3ª Fase: Acreditação e registo

FASE 1: ACONSELHAMENTO

Durante o processo de aconselhamento são realizadas uma série de ações-chave relacionadas com a análise das competências profissionais do candidato, a elaboração do Dossiê de Competências e a justificação da informação profissional prestada através de diferentes canais.

1. Verificação técnica do pedido inicial de acreditação.
2. Assessoria no preenchimento dos documentos que integram o Dossiê de Competências:
 - A. História profissional.
 - B. Histórico de formação.
 - C. Questionário de autoavaliação.
3. Aconselhamento na preparação do Dossiê de Competências.
4. Avaliação das informações profissionais e/ou provas fornecidas, de acordo com os princípios de suficiência, autenticidade, atualidade e relevância.

5. Sistematização da informação profissional e classificação das provas prestadas num documento denominado Ficha de Sistematização de Competências, que serve de suporte à elaboração do Relatório do Avaliador para a Comissão de Avaliação.
6. Elaboração do Relatório do Avaliador para a Comissão de Avaliação. O Relatório inclui a aptidão do candidato para aceder à fase seguinte, com base na avaliação das competências previamente identificadas. O relatório conclui:
 - A. Positivo. Quando as informações profissionais e/ou evidências apresentadas cobrem e atendem praticamente aos requisitos da Referência de Avaliação.
 - B. Negativo. Quando as informações e/ou evidências profissionais apresentadas mal cobrem o referencial de Avaliação, então há pouca probabilidade de sucesso na próxima etapa.

FASE 2: AVALIAÇÃO

Como resultado da análise do Relatório do Avaliador, do Dossiê de Competências e demais documentos que venham a fazer parte do processo do candidato, devem ser comparadas as competências para as quais foram apresentadas provas e, se necessário, devem ser obtidas novas provas. Neste sentido, o avaliador elabora um Plano de Avaliação Individual, de acordo com as orientações do plano global estabelecido pela Comissão de Avaliação.

O desenho do Plano é o primeiro passo para que a avaliação seja um processo rigoroso, pois é um conjunto de ações sistematizadas em que são definidos os objetivos da avaliação, os métodos são ajustados ao candidato, o calendário é estabelecido em conjunto com o candidato e, por fim, estão previstos os recursos e instrumentos necessários à sua gestão. O Plano é comunicado ao candidato, que assina o seu acordo com o mesmo, com uma antecedência razoável das datas de avaliação previstas no Plano.

Do ponto de vista metodológico, a importância do Plano de Avaliação Individual reside no facto de determinar a relação entre uma causa (a aplicação de determinados métodos de avaliação) e um efeito, ou seja, obter provas suficientes de competência para servir de base a avaliação e, posteriormente, a acreditação de uma unidade de competência.

Um plano de avaliação propõe um processo completo que começa com a análise dos Guias de Referência e Evidência de Avaliação e termina com a coleta das evidências exigidas.

Inclui em seu processo, objetivos operacionais e intermediários para atingir esse propósito. O planeamento do processo de avaliação, portanto, permite, ao programar as atividades de avaliação, explorar a possível sobreposição das atividades, garantir uma cronologia adequada e observar se a carga horária prevista para o candidato é viável.

No final do Plano de Avaliação Individualizado, o avaliador deve registar as incidências sobre o que foi planeado de forma a poder justificá-las em termos de eficácia e eficiência à Comissão de Avaliação na avaliação final.

A Comissão de Avaliação será composta por um mínimo de cinco pessoas credenciadas para avaliar: uma pessoa como presidente, uma como secretária e pelo menos três como membros. Será garantida a presença de avaliadores dos setores de formação e produção.

FASE 3: ACREDITAÇÃO E REGISTO

Passada a fase de avaliação, será obtida a acreditação oficial para cada unidade de competência demonstrada.

A atribuição de um Certificado de Formação Profissional fica condicionada à acreditação de todas as unidades de competência que o integram.

A atribuição de um título de Formação Profissional fica condicionada à acreditação de todas as unidades de competência contidas na qualificação, ao cumprimento dos requisitos académicos de acesso e à realização dos módulos profissionais não relacionados com as unidades de competência.

C. Instrumentos e ferramentas utilizados para a identificação de competências.

1. Uma vez que o candidato se inscreve no processo de acreditação anunciado pela Administração Autónoma correspondente, existe uma ferramenta, denominada ACREDITA, que ajuda o candidato a encontrar, individualmente e sempre como orientação, as competências profissionais que poderá tentar acreditar com base em sua experiência de trabalho.
2. Relatório de avaliação
3. Dossiê de Competências

D. Organização responsável pela avaliação de competências

- a) Unidades responsáveis e Informação de Acreditação de Competências nas Comunidades Autónomas⁴.
- b)) Nas cidades autónomas de Ceuta e Melilla: a autoridade competente é o Ministério da Educação e Formação Profissional.

E. Os instrumentos e ferramentas utilizados para a validação das competências.

1. Plano de Avaliação Individualizado
2. Guia de evidências
3. Relatório de avaliação

⁴<https://incual.educacion.gob.es/informacion-sobre-el-proceso-de-acreditacion>

4.1.3. Grécia

Organização Nacional para a Certificação de Qualificações e Orientação Profissional (EOPPEP)

O Quadro Nacional de Qualificações da Grécia (HQF- The Hellenic Qualifications Framework) visa “criar um sistema coerente e abrangente de classificação de todas as qualificações obtidas na educação formal, não formal e na aprendizagem informal na Grécia”. É uma ferramenta/mecanismo que “traduz” e compara as qualificações em referência ao Quadro Europeu de Qualificações. A estrutura do HQF abrange os seguintes aspetos: Níveis, Resultados de aprendizagem, indicadores, Tipos de qualificações.



A EOPPEP é o órgão oficial para o desenvolvimento e implementação do HQF e a referência com o QEQ (Quadro Europeu de Qualificações), sob a supervisão do ministério da educação. As suas responsabilidades consistem em conceber e desenvolver um sistema nacional de certificação de qualificações no domínio da aprendizagem ao longo da vida (ALV).

Mais especificamente:

- Desenvolvimento de um sistema modelo de acreditação de resultados e definição do respetivo enquadramento legal. Conceber um sistema de reconhecimento e certificação das qualificações adquiridas através da aprendizagem não formal e informal e estabelecer o quadro para os organismos de concessão de licenças.
- Fiscalização, acompanhamento e avaliação dos organismos de atribuição de licenças.
- Implementação de processos de certificação pela EOPPEP.

Não existe um “catálogo” coletivo de certificações educacionais e profissionais, mas as informações relevantes estão disponíveis nos sites da EOPPEP. Por exemplo, uma característica notável é a existência de “Perfis Ocupacionais” (Perfis Profissionais). A EOPPEP desenvolveu e certificou, até agora, 202 perfis profissionais.

Os Perfis Ocupacionais fornecem uma descrição completa de uma profissão. Mais especificamente, eles apresentam:

- A definição da profissão/especialização;
- O contexto histórico e a evolução da profissão;
- O atual quadro legal;
- A análise da profissão/especialização em especificações;
- Os conhecimentos, aptidões e capacidades necessárias para a sua prática;
- As vias sugeridas para a obtenção das qualificações profissionais exigidas;
- As formas indicativas de avaliação dos conhecimentos, aptidões e capacidades.

Os Perfis Ocupacionais, conforme mencionado anteriormente, incluem as competências necessárias para cada profissão. Nesta secção, muitas competências sociais são apresentadas, dependendo da profissão.

Tabela 3: Elementos indicadores de nível NQF na Grécia

Nível	Conhecimento	Competências	Atitudes	Outros Descritores (Competência)
Nível 1	<i>Adquiriu conhecimentos gerais básicos relacionados com o ambiente de trabalho que podem servir de entrada para percursos de aprendizagem ao longo da vida</i>	<i>Pode aplicar conhecimentos básicos e realizar uma gama específica de tarefas simples; tem competências sociais básicas e recorrentes.</i>		<i>Pode realizar tarefas simples e repetitivas aplicando conhecimentos e competências básicas sob supervisão direta de forma estruturada.</i>
Nível 2	<i>Adquiriu conhecimentos gerais básicos relacionados a um campo de trabalho ou estudo que lhes permitam entender os procedimentos para a implementação de tarefas e instruções básicas</i>	<i>Pode aplicar conhecimentos básicos e realizar uma variedade de tarefas complexas num campo de trabalho ou estudo; tem competências de comunicação.</i>		<i>Pode desempenhar tarefas numa área específica de trabalho ou estudo sob supervisão limitada e/ou com alguma autonomia num contexto estruturado.</i>
Nível 3	<i>Adquiriu conhecimentos gerais básicos que lhe permitem compreender a relação dos conhecimentos teóricos e da informação com uma área de trabalho ou estudo; compreende as componentes e procedimentos apropriados para tarefas e</i>	<i>Pode demonstrar ampla habilidade cognitiva e prática na execução bem-sucedida de tarefas complexas, tanto em contextos íntimos quanto não íntimos; tem competências de comunicação e capacidade de resolução de problemas através da seleção e aplicação de metodologias</i>		<i>Pode desempenhar tarefas de forma autónoma numa determinada área de trabalho ou estudo; tem a capacidade de ajustar seu comportamento em função das necessidades de resolução de problemas; toma iniciativas em áreas específicas de trabalho ou estudo e atua sob supervisão na implementação de procedimentos emergenciais de controle de qualidade.</i>

	<i>instruções complexas.</i>	<i>básicas, ferramentas, materiais e informações.</i>		
Nível 4	<i>Adquiriu uma ampla gama de conhecimentos teóricos e análise de inteligência que lhes permite compreender o campo de trabalho ou estudo e aplicar dados e processos em um contexto geral.</i>	<i>Pode usar fluentemente o conhecimento e a capacidade de aplicar uma série de técnicas e competências especializadas em um campo de trabalho ou estudo; tem capacidade de comunicação ao nível da informação teórica e técnica e pode encontrar soluções para problemas específicos num campo de trabalho ou estudo.</i>		<i>Pode realizar tarefas qualitativas e quantitativas de forma independente num campo específico de trabalho ou estudo que exija competência profissional; tem a capacidade de supervisionar a qualidade e quantidade do trabalho de outras pessoas com responsabilidade e autonomia; demonstra um aumento do nível de competências-chave que podem servir de base para o estudo do ensino superior.</i>
Nível 5	<i>Demonstra conhecimento abrangente, especializado, factual e teórico dentro de um campo de trabalho ou estudo e está ciente dos limites do conhecimento.</i>	<i>Possui uma ampla gama de competências cognitivas e práticas necessárias para encontrar soluções criativas para problemas abstratos.</i>		<i>Pode gerir e supervisionar, no contexto de uma tarefa específica ou processo de aprendizagem, em que possam ocorrer mudanças imprevistas; podem revisar e desenvolver tanto seu desempenho pessoal quanto o dos outros.</i>
Nível 6	<i>Possui conhecimento avançado de um campo de trabalho ou estudo, envolvendo compreensão crítica de teorias e princípios.</i>	<i>Possui competências avançadas e tem a capacidade de demonstrar o virtuosismo e a inovação necessários para resolver problemas complexos e imprevisíveis num campo especializado de trabalho ou estudo.</i>		<i>Pode gerir atividades ou projetos técnicos ou profissionais complexos, assumindo a responsabilidade pela tomada de decisões em contextos de trabalho ou estudos imprevisíveis; pode assumir a responsabilidade de gerenciar o desenvolvimento profissional de indivíduos e grupos.</i>
Nível 7	<i>Possui conhecimentos altamente</i>	<i>Possui competências especializadas de</i>		<i>Consegue gerir e transformar contextos de trabalho ou estudo complexos, imprevisíveis e que requerem novas abordagens estratégicas;</i>

	<i>especializados, alguns dos quais são conhecimentos de ponta num campo de trabalho ou estudo e que são a base para um pensamento original; tem uma consciência crítica das questões do conhecimento num campo e na interface de diferentes campos.</i>	<i>resolução de problemas necessárias em pesquisa e/ou inovação para desenvolver novos conhecimentos e procedimentos e integrar conhecimentos de diferentes áreas.</i>		<i>pode assumir a responsabilidade de contribuir para o conhecimento e as práticas profissionais e/ou para a avaliação de desempenho dos grupos estratégicos.</i>
Nível 8	<i>Possui conhecimento nos níveis mais avançados de uma área de trabalho ou estudo e na interface com outras áreas.</i>	<i>Adquiriu competências e técnicas muito avançadas e especializadas, incluindo síntese e avaliação, necessárias para resolver problemas críticos em pesquisa e/ou inovação para ampliar e redefinir o conhecimento existente ou a prática profissional existente.</i>		<i>Demonstrar autoridade substancial, inovação, autonomia, integridade académica e profissional e compromisso sustentado com o desenvolvimento de novas ideias ou processos na vanguarda dos contextos de trabalho ou estudo, incluindo pesquisa.</i>

Os certificados/diplomas concedidos para o sector do EFP podem ser encontrados nos níveis 3, 4 e 5 e são os seguintes:

Nível 3:

- Certificado de escola de formação profissional (Escolas de Formação Profissional, Centros de Formação Profissional - SEK) (pós nível secundário inferior).
- Certificado IEK (formação profissional inicial - pós-secundário inferior).

É importante notar aqui que, atualmente, não há qualificação de nível 3 em nosso país, pois o programa SEK foi abolido pela Lei 4386/2016 e a qualificação de IEK (em formação profissional inicial Nível 1) não é mais concedida pela Lei 4186 /2013.

Nível 4:

- Certificado de Escola Profissional (Escolas Profissionais) (EPAS, EPAS).
- Ensino Secundário Profissional Liceus Profissionais (EPAL, Diploma de Licenciatura EPAL de Especialidade Profissional, Educação e Formação Nível 4- EPAL).
- Certificado EPAL (Diploma de Grau de Especialidade Profissional, Educação e Formação Nível 4- EPAL4).

Nível 5:

- 'Grau' de escola profissional pós-secundária para graduados da classe de aprendizagem da EPAL.
- Diploma de Especialidade Profissional, Educação e Formação.
- Formação profissional (nível pós-secundário).
- Diploma de ensino pós-secundário e não superior.

Mais uma vez, refira-se que o Diploma de Formação Profissional (nível pós-secundário conferido pelo IEK) deixou de ser atribuído pela Lei 4186/2013.

Quando se trata do Nível 5, verifica-se que as qualificações da formação profissional coexistem com as do ensino superior (não superior).

Além disso, a educação não formal pode levar a certificações reconhecidas a nível nacional. A aprendizagem ao longo da vida é fornecida em:

- Escolas de segunda oportunidade (SDE);
- Institutos de formação profissional (IEK);
- Escolas de formação profissional e escolas de aprendizagem de formação profissional da OAED (escolas de formação profissional, ESK e escolas de aprendizagem de formação profissional, EPAS da OAED);
- Centros de aprendizagem ao longo da vida (KDVM);
- Faculdades com a lei 4763/2020 introduz-se um Sistema Nacional de Educação e Formação que se desenvolve nos moldes dos níveis 3, 4 e 5 do Quadro Europeu de Qualificações (QEQ). As estruturas LLL incluídas no sistema de educação formal são as Escolas de Segunda Oportunidade (SDE) e os Institutos de Formação Profissional (IEK). A reforma prevê a criação de escolas pós-secundárias não obrigatórias para idades compreendidas entre os 16 e os 23 anos (SEK e EPAS) que serão incluídas no sistema de ensino formal. Os Centros de Aprendizagem ao Longo da Vida (KDVM) e as faculdades fazem parte do sistema de educação não formal.

4.1.4.1. Como é estruturado o processo?

Não há um processo comum, embora a EOPPEP seja o ator principal. Dependendo das circunstâncias (ou seja, suas qualificações, sua profissão desejada, etc.), o procedimento pode variar. Neste ponto, é imperativo sublinhar que no sistema grego não há distinção entre as noções de “certificação” e “validação”. Utilizamos apenas uma palavra, “certificação”, que na verdade se refere principalmente aos processos de certificação. Na

prática, isso causa muita confusão.

Validação: A palavra 'certificação' (πιστοποίηση) é usada principalmente em processos e documentos de políticas nacionais; pode tratar-se de documentação que ateste que a aprendizagem ocorreu; mas também pode implicar 'validação'. Também é interessante notar que a palavra “certificação” (πιστοποίηση) às vezes é usada quando nenhuma avaliação real ocorre. Os especialistas sugerem que para 'validação' outro termo deve ser usado em grego (Epikirosi ou Egyropoiisi tis mathisis), para implicar avaliação e equivalência nos resultados de aprendizagem (InnoVal,2018).

Certificação: avaliação e validação da aprendizagem (nível do sistema) / monitoramento, inspeção e uso de Indicadores (Mapeando as necessidades dos grupos-alvo InnoVal)

EFPI secundário superior: No final dos três anos de estudos, os alunos que frequentam o Liceu Profissional (EPAL) recebem um certificado (Apolytirio) equivalente ao do ensino geral (Liceu Geral).

Os graduados da EPAL podem aceder ao ensino superior após terem participado com sucesso nos respetivos exames de admissão à universidade.

Os diplomados do EPAS não têm acesso ao ensino superior. No final da sua formação, obtêm um certificado (Ptychio) que lhes permite ingressar no mercado de trabalho com direitos profissionais específicos. Em particular, as EPAS da OAED (sua operação foi prorrogada até 2017) têm diretrizes, métodos e critérios de longa data para a avaliação de aprendizes e empregadores de acolhimento que devem ser cumpridos. O aluno e/ou o seu tutor assina um contrato com a entidade empregadora de aprendizagem, que é posteriormente avaliado pelo Diretor da (EPAS) escola de aprendizagem de formação profissional. Para além do contrato, a empresa de acolhimento deve cumprir o calendário acordado do programa de estágio, empregar o pessoal necessário e utilizar as instalações adequadas para uma boa execução do programa. Garantir a qualidade da formação fornecida é da responsabilidade dos educadores da EPAS, que realizam inspeções regulares durante a implementação do programa. Finalmente, a empresa deve cumprir os termos e condições em relação à saúde e segurança dos alunos.

EFPI pós-secundário: De acordo com os últimos desenvolvimentos legislativos (MD 2944/FEK 1098/30.4.2014) o Ministério da Educação determina o sistema de Certificação dos graduados do IEK em colaboração com a EOPPEP. Cada especialidade possui um Regulamento de Certificação, onde são fornecidos detalhes sobre exames finais e regras gerais para a implementação dos programas de estudos. Exames especiais ocorrem em todos os cursos no final de cada semestre; são, no total, quatro semestres. A nota final de cada curso é calculada com base na média de aproveitamento e na nota final do exame (escala de um a vinte). Os alunos que concluem com sucesso todos os semestres recebem um certificado de formação (TC) que os obriga a participar dos Exames de Certificação.

Os Exames de Certificação, realizados pela EOPPEP, são comuns aos IEKs públicos e privados e baseiam-se em provas teóricas e práticas. Para obter a certificação, é preciso passar com sucesso em ambas as partes do exame.

A conclusão bem-sucedida do exame leva ao Diploma de Certificação. Outro elemento dos estudos do IEK é a formação prática disponível para os alunos. A formação prática de seis meses pode ser iniciada após a aprovação pelo Diretor do IEK, que verifica a relevância do empregador/empresa selecionada para a especialização do aluno. Em relação ao parâmetro acompanhamento, inspeção e uso de indicadores, deve-se notar que não existe nenhum mecanismo de monitoramento sistemático, nem dados de indicadores sendo coletados.

4.1.4.2. Dois modelos de procedimentos de acreditação/certificação:

a) **Certificação da qualificação docente de Formadores de Adultos de educação não formal**

Os formadores de adultos são obrigados a possuir uma qualificação docente atribuída aquando da acreditação para cumprir as condições de elegibilidade para programas de educação não formal com financiamento público, nos termos da Lei 3879, artigo 19.3 (GOG 163/A/21.09.2010) sobre "Desenvolvimento de Aprendendo".

Desenvolver e implementar um sistema de acreditação abrangente e inovador para a qualificação docente de "Formadores de Adultos de educação não formal", incluindo a unificação de registos em operação, responde a novas necessidades sociais, económicas e educacionais.

b) **Certificação de 'Pessoal de segurança privada' em cooperação com o Centro de Estudos de Segurança (KEMEA).**

A EOPPEP (Organização Nacional para a Certificação de Qualificações e Orientação Profissional) está em estreita cooperação com a KEMEA para a certificação de "pessoal de segurança privada".

Neste sentido, foi decretada a nova especialidade para "Pessoal de segurança privada" (Boletim Oficial do Governo 1715/17-05-2012) e destina-se aos formados do ensino obrigatório (formados do ensino secundário inferior) e implica um programa de formação profissional de seis meses assiduidade acompanhada do procedimento de exame de acreditação para a atribuição da certificação.

Adicionalmente, foi decretado o quadro regulamentar relativo à certificação dos profissionais que não possuem título profissional reconhecido (Diário Oficial do Governo 2160/18-07-2012).

I. **Acreditação de Organismos de Atribuição de Prémios**

A EOPPEP atualmente acredita Organismos de Atribuição de Diplomas que certificam competências em informática de acordo com critérios e especificações legislados. As entidades certificadoras realizam o procedimento de avaliação nos centros de exame através de um sistema de exames automatizado e conferem o certificado de competências informáticas.

A EOPPEP planeia desenvolver um sistema para a acreditação de entidades certificadoras de conhecimento e competências em outras áreas de especialização.

Para concluir, embora haja um ator comum, a EOPPEP, que atua como guarda-chuva e tudo está sob

sua jurisdição, na realidade, ainda não há uma estrutura/procedimento comum sob o qual o processo de RVCC seja realizado para todas as instâncias. Além disso, existem cerca de 15.000 profissões que para eles não são fornecidos procedimentos de formação ou certificação e segue a prática à maneira medieval do artesão que ensina seu aluno. Assim, entende-se que o sistema grego ainda está em reforma e ainda não está completo, de modo que ainda não existe uma abordagem unificada.

Por esse motivo, não podemos preencher o restante do questionário com os detalhes mais específicos do procedimento, pois não há um comum e em cada caso o procedimento pode ser diferente.

No entanto, podemos fornecer-lhe estudos de caso de diferentes instâncias de acreditação de formação profissional na GRÉCIA.

Para resumir, em comparação com outros países europeus, a validação da aprendizagem não formal e informal não é tão desenvolvida. Quando se trata, porém, de pessoas com deficiência, as circunstâncias são ainda piores. O presidente da ΕΣΑΜΕΑ (Esamea), a Confederação Nacional das Pessoas com Deficiência, numa declaração enviada ao Ministro da Educação em dezembro de 2020, condenou o facto de na proposta de reforma da lei que visa ligar o ensino profissional, a formação e a aprendizagem ao longo da vida às necessidades do mercado de trabalho, as pessoas com deficiência estarem excluídas.

O presidente salientou em reunião anterior com o ministro que as estruturas de ensino e formação profissional para pessoas com deficiência devem ser integradas no Sistema Nacional de Educação e Formação Profissional de forma a fazer corresponder as qualificações neles adquiridas com o Quadro Nacional de Qualificações, mas as suas observações não foram atendidas.

A única exceção a isso são os Liceus e Liceus Vocacionais Especiais Unificados (ΕΝ.Ε.Ε.ΓΥ. -Λ) (Escolas Secundárias Vocacionais Especiais Unificadas) que estão corretamente incluídos no nível quatro (4) do Quadro Nacional de Qualificações. Considera-se inconcebível que a educação e formação profissional das pessoas com deficiência não seja da responsabilidade da Secretaria - Geral da Educação Profissional, Formação, Aprendizagem ao Longo da Vida e Juventude.

Em suma, as estruturas de ensino e formação profissional para pessoas com deficiência não fazem parte do Sistema Nacional de Educação e Formação Profissional, pelo que as pessoas com deficiência não podem certificar as qualificações obtidas nas Oficinas e Formação de Educação Profissional Especial (ΕΕΕΕΚ) (Laboratórios de Educação e Formação Profissional Especial), no ΙΕΚ Educação Especial Pública (Escolas Públicas Vocacionais de Educação Especial) e no ΚΕΚ ΑμΕΑ da ΟΑΕΔ (Centros de Formação Profissional para Pessoas com Deficiência da Organização de Emprego da Mão-de-Obra) em Atenas e Salónica.

4.1.4. Itália

Ministério da Educação, Universidade e Investigação, para as habilitações do sistema Escolar e Universitário; Regiões e Províncias Autónomas de Trento e Bolzano para as qualificações regionais (formação profissional); Ministério do Trabalho e Políticas Sociais, para a qualificação das profissões não organizadas em associações ou faculdades profissionais ou regulamentadas de outra forma, Ministério do Desenvolvimento Económico - Departamento de Políticas da UE (liderando as outras autoridades nacionais) para a qualificação das profissões regulamentadas.



O sistema italiano de educação e formação assistiu até 2018 - uma governação a vários níveis, com autoridades nacionais e regionais envolvidas na conceção e atribuição de qualificações. Na Itália, de facto, as Regiões são constitucionalmente responsáveis por governar e administrar o sistema de EFP e os serviços públicos de emprego, razão pela qual estão em uma posição-chave para desenvolver serviços de validação concretos dirigidos a uma ampla gama de beneficiários. Infelizmente, em 2013 as Regiões tinham regras e práticas de validação da aprendizagem não formal e informal, mas faltava um reconhecimento mútuo de qualificações e um quadro comum de procedimentos de serviço.

A reforma do Título V da Constituição italiana (Lei Constitucional 1/2001), que descentralizou responsabilidades e serviços para a educação, enfatizou a necessidade de estabelecer um NQF. A reforma do mercado de trabalho (Lei de 28 de junho de 2012, nº 92) foi um passo importante neste processo. Inclui disposições para a aprendizagem ao longo da vida e define os termos para a criação de um sistema institucional de validação e certificação das competências adquiridas na aprendizagem ao longo da vida. Estas etapas foram um pré-requisito para o desenvolvimento de um quadro nacional de qualificações.

O quadro nacional de qualificações da Itália (QNF) foi adotado em janeiro de 2018. O QNF italiano tem oito níveis e seus indicadores de nível são conhecimento, competência, autonomia e responsabilidade. O desenvolvimento do QNF responde, entre outras, a diferentes necessidades:

- integração dos diferentes sistemas de qualificações;
- melhorar a legibilidade, transparência e comparabilidade das qualificações dos diferentes sistemas, nacional e regionalmente;
- auxiliando a mobilidade geográfica e profissional a nível nacional e europeu.

O QNF melhorou a cooperação inter-regional e Estado-região, criando um sistema de qualificações mais flexível, integrado e transparente. A estrutura fornece um mapa abrangente de qualificações concedidas a nível nacional e regional, melhorando a compreensão das qualificações e tornando claras as rotas de progressão. Os critérios mínimos para a inclusão de qualificações no quadro são definidos por lei para garantir a qualidade do sistema.⁵

⁵<https://www.cedefop.europa.eu/en/news-and-press/news/italy-national-qualifications-framework-finalised>

O QNQ nacional global inclui todos os tipos de qualificações concedidas nacional e regionalmente. O objetivo da definição de um QNQ foi duplo: primeiro, garantir a mobilidade individual a nível geográfico e profissional e o reconhecimento da aprendizagem não formal e informal a nível nacional; e em segundo lugar, para responder aos contributos da recomendação do QEQ (quadro europeu de qualificações) a nível europeu.

O QNQ nacional global foi criado por um “Grupo Técnico”, formado pelo Ministério do Trabalho e Políticas Sociais, Ministério da Educação, Universidade e Pesquisa, ANPAL, Coordenação das Regiões e as próprias Regiões.

O Quadro Nacional de Qualificações Italiano tem uma dupla função:

- criar uma correspondência entre o quadro italiano de qualificações e o QEQ.
- criar uma classificação das qualificações italianas a ser incluída no Diretório Nacional.

O QNQ está disponível através de uma ferramenta denominada “Atlas de Trabalho e Qualificações”, gerida pelo INAPP, Instituto Nacional de Análise de Políticas Públicas”.⁶

O QNQ é baseado em 8 níveis que integram e expandem a taxonomia QEQ para adaptá-la às necessidades nacionais. Em particular a necessidade de adaptação a diferentes contextos de estudo e trabalho.

Deste ponto de vista, o QNQ estabelece:

- Uma correspondência entre os 8 níveis e os graus e qualificações formais.
- Uma correspondência entre os 8 níveis e o nível de conhecimento e competências, incluindo *soft skills*.
- Uma correspondência entre os oito níveis e funções de trabalho.

Vejamos em particular como essa correspondência se articula nessas diferentes áreas.

4.1.5.1. Correlação entre QNQ e graus/qualificações formais:

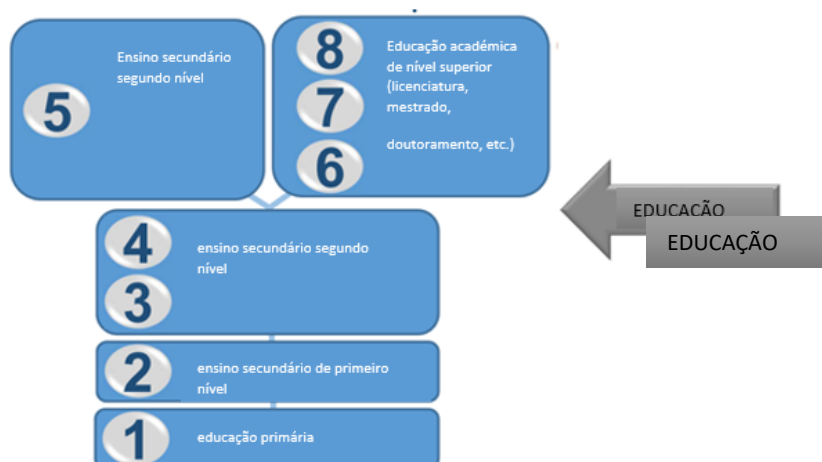


Figura 3: Correlação entre QNQ e graus/qualificações formais

⁶<https://atlantelavoro.inapp.org/>

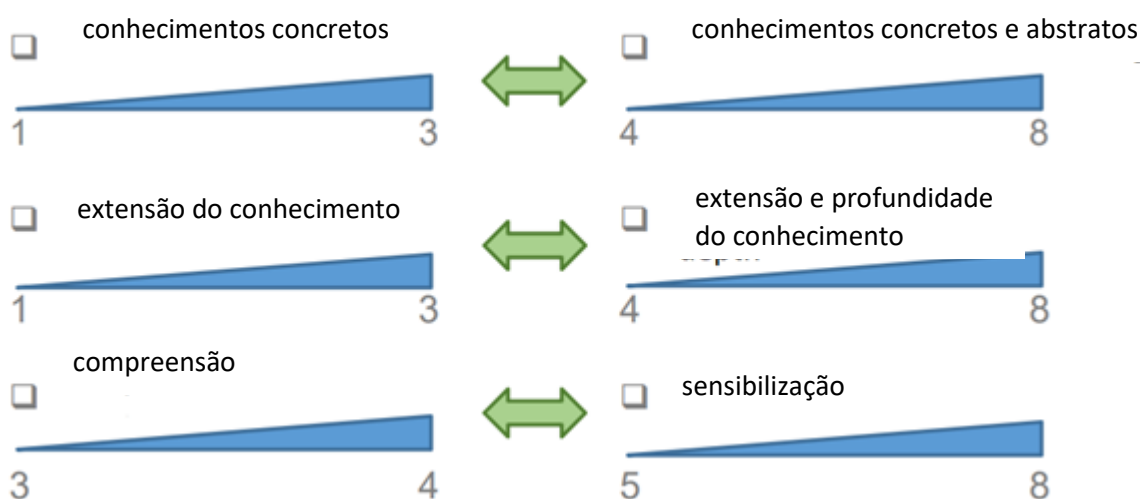


Figura 4: Correlação entre QNQ e conhecimento, competências e atitudes

As competências transversais não estão, na maioria dos casos, diretamente presentes na descrição das qualificações.

Por outro lado, as *soft skills* são particularmente consideradas no reconhecimento e validação das competências adquiridas em contexto não formal e informal.

Abaixo encontramos um exemplo de como é criada a correspondência entre níveis e tipos de *soft skills*:

1. Concentração e interação;
2. Memória e participação;
3. Cognição, colaboração e orientação para resultados;
4. Resolução de problemas, cooperação e multitarefa;
5. Análise e avaliação, respeito à comunicação efetiva na área técnica e gestão de questões críticas;
6. Visão sintética, capacidade de negociar, motivar e projetar;
7. Visão sistêmica, liderança, gerenciamento de rede relacional e interações sociais complexas e planeamento;
8. Visão estratégica, criatividade e capacidade de projeção e evolução.

Há percursos profissionais traçados para pessoas com deficiência, como o de rececionista para cegos.

No que diz respeito aos percursos de reconhecimento de competências prévias, dado que se trata de percursos desenvolvidos a nível regional, a eventual existência de percursos para pessoas com deficiência deve ser investigada de forma mais sistemática.

Nível	Conhecimento	Competência	Atitudes (autonomia e responsabilidade)	Outros indicadores (Competência)
1	Conhecimento concreto, básico, de extensão limitada, destinado a realizar uma tarefa simples em contextos conhecidos e estruturados	Aplicar conhecimentos, materiais e ferramentas para realizar uma tarefa simples, envolvendo competência cognitivas, relacionais e sociais básicas. Normalmente: CONCENTRAÇÃO e INTERAÇÃO	Executar a tarefa atribuída dentro dos parâmetros previstos, sob supervisão direta no desempenho das atividades, em ambiente estruturado	
2	Conhecimento concreto, básico, de extensão moderada, destinado a realizar tarefas simples em sequências diversificadas	Aplicar conhecimentos, materiais e ferramentas para realizar tarefas simples em sequências diversificadas, envolvendo competência cognitivas, relacionais e sociais necessárias para realizar tarefas simples dentro de um conjunto definido de variáveis contextuais. Tipicamente: MEMÓRIA e PARTICIPAÇÃO	Executar as tarefas atribuídas de acordo com critérios pré-determinados, garantindo a conformidade das atividades realizadas, sob supervisão para a obtenção do resultado, num contexto estruturado, com um número limitado de situações especificadas	
3	Gama de conhecimentos, em sua maioria concretos, com elementos conceituais voltados para fazer conexões lógicas. Capacidade interpretativa.	Utilizar também através de adaptações, reformulações e reelaboração de um conjunto de conhecimentos, métodos, materiais e ferramentas para alcançar os resultados esperados, ativando um conjunto de competência cognitivas, relacionais, sociais e de ativação que facilitam a adaptação em situações de mudança.	Alcançar os resultados esperados, garantindo o cumprimento e identificando as formas mais adequadas de implementação, num ambiente estruturado com situações de mudança que exigem uma mudança nas ações.	

		<p>Tipicamente: COGNIÇÃO, COLABORAÇÃO e ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS</p>		
4	<p>Grande variedade de conhecimentos, integrados em termos de dimensão factual e/ou conceptual, aprofundados em algumas áreas. Capacidade interpretativa.</p>	<p>Utilizar um conjunto de conhecimentos, métodos, práticas e protocolos, materiais e ferramentas para a resolução de problemas, ativando um conjunto de competências cognitivas, relacionais, sociais e de ativação necessárias à superação de dificuldades crescentes.</p> <p>E ferramentas, para resolver problemas, ativando um conjunto de competência cognitivas, relacionais, sociais e de ativação necessárias para superar dificuldades crescentes.</p> <p>Normalmente: resolução de problemas, cooperação e multitarefas</p>	<p>Proporcionar a consecução de objetivos, coordenar e integrar as atividades e resultados também de terceiros, participar no processo de tomada de decisão e implementação, num ambiente normalmente previsível, sujeito a mudanças imprevistas</p>	
5	<p>Conhecimento integrado, global, aprofundado e especializado. Sensibilização para as áreas de conhecimento</p>	<p>Utilizar uma ampla gama de métodos, práticas, protocolos e ferramentas, também através de adaptações, reformulações e reelaborações, de forma consciente e seletiva, também para modificá-los, utilizando um conjunto exaustivo de competências cognitivas, relacionais, sociais e de ativação que permitem encontrar</p>	<p>Assegurar o cumprimento dos objetivos alcançados por si e por outros recursos, identificando e planeando ações de revisão e desenvolvimento, identificando decisões e contribuindo para o processo de implementação, num contexto determinado, complexo e exposto a</p>	

		<p>também soluções técnicas não convencionais.</p> <p>Tipicamente: análise e avaliação, comunicação eficaz em relação à área técnica e gestão de crítica</p>	<p>mudanças recorrentes e imprevistas.</p>	
6	<p>Conhecimento integrado, avançado num campo, transferível de um contexto para outro.</p> <p>Consciência crítica de teorias e princípios num campo.</p>	<p>Transferir para diferentes contextos os métodos, práticas e protocolos necessários para resolver problemas complexos e imprevisíveis, mobilizando competências cognitivas, relacionais, sociais e de ativação avançada, necessárias para trazer a uma síntese operacional os pedidos de revisão e os de direção, através de soluções inovadoras e originais.</p> <p>Tipicamente: visão resumo, competências de negociação e motivação e planeamento</p>	<p>Supervisionar os objetivos e processos de indivíduos e grupos, promovendo a gestão quotidiana e as condições estáveis, decidindo de forma autónoma e negociando objetivos e métodos de implementação, num contexto indeterminado e exposto a mudanças imprevisíveis.</p>	
7	<p>Conhecimentos integrados e altamente especializados, alguns dos quais num só campo.</p> <p>Consciência crítica de teorias e princípios em múltiplos campos do conhecimento.</p>	<p>Integrar e transformar conhecimentos, métodos, práticas e protocolos, mobilizando competências cognitivas, relacionais, sociais e ativadoras especializadas necessárias para direcionar cenários de desenvolvimento, conceber e implementar novas atividades e procedimentos.</p>	<p>Gerir processos de integração e transformação, conceber estratégias de implementação e dirigir o desenvolvimento de resultados e recursos, decidindo e dirigindo de forma independente objetivos e métodos de implementação, num</p>	

		Tipicamente: visão sistêmica, liderança, gestão de redes relacionais e interações sociais complexas e planeamento	contexto indeterminado, exposto a mudanças contínuas, geralmente comparáveis com variáveis conhecidas, sujeitas a inovação	
8	Conhecimento integrado, especializado e de última geração numa área e em áreas comuns a diferentes campos. Consciência crítica de teorias e princípios em diversas áreas do conhecimento.	Conceber novos conhecimentos, métodos, práticas e protocolos, mobilizando competências cognitivas, relacionais, sociais e periciais de ativação, necessárias para intercepar e responder à procura de inovação. Tipicamente: visão estratégica, criatividade e capacidade de projeção e evolução	Promover processos de inovação e desenvolvimento estratégico, antevendo cenários e soluções e avaliando os seus possíveis efeitos, num contexto de vanguarda incomparável com situações e contas anteriores.	

Tabela 4: Elementos indicadores de nível na Itália

A terceira coluna da tabela italiana descrevendo os “Elementos indicadores de nível”, relata Autonomia e responsabilidade em vez de Atitudes.

No "Decreto ministeriale 08 gennaio 2018 Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze" ("Decreto Ministerial 08 de janeiro de 2018 "Estabelecimento do Quadro Nacional de Qualificações emitido dentro do Sistema Nacional de Certificação de Competências"), encontramos uma descrição interessante desses conceitos:

“As competências são esclarecidas com referência aos seguintes indicadores:

- a) a componente "prática" caracteriza-se pelas diferentes competências: processual, técnica, profissional e sectorial. O indicador define as componentes práticas das competências de forma progressiva, situando as que dependem principalmente do fazer operacional (materiais e ferramentas) do nível 1 para o nível 5, inserindo a componente processual (métodos, práticas e protocolos) do nível 3. Na progressão dos níveis é também descrito o diferente nível de "ação": nos níveis 1-2 apenas "aplicação", nos níveis 3-5 "utilização também através de adaptações, reformulações e reelaboraões" e nos níveis

6-8 respetivamente "transferir, integrar e inovar" conhecimentos, materiais, ferramentas, métodos, práticas e procedimentos, de acordo com a progressividade acima descrita;

- b) a componente "cognitiva", entendida como a capacidade de aplicar conhecimentos e usar *know-how* para realizar atividades complexas, é expresso com referência a três grupos de competências:
1. cognitivas, que permitem uma correta interpretação e integração da realidade;
 2. interação social, relacionada à interação com outros indivíduos;
 3. ativação, relacionada à capacidade de enfrentar e resolver problemas. Dentro de cada grupo, foram identificadas algumas "competências" de referência, "seletivas" para aquele nível, que descrevem sua especificidade no que respeita às qualificações posicionadas naquele nível específico."

"As dimensões de autonomia e responsabilidade concentram-se em aspetos da competência que são necessários para sua "descrição" mais efetiva e que não são plenamente expressos pelos outros dois descritores; esses elementos, que dizem respeito principalmente à complexidade do contexto em que a competência é exercida, o nível de controle sobre sua ação e resultados, e sobre os outros, são assim entendidos:

- a) O contexto expressa níveis crescentes de incerteza e complexidade dentro dos quais os conceitos de estudo, vida social e trabalho são realizados. É a condição em que as outras dimensões da competência relacionadas à responsabilidade e autonomia são postas em prática;
- b) A responsabilidade é a componente de tomada de decisão que um sujeito aplica e implementa para alcançar um resultado. Revela-se progressivamente, dependendo das tarefas realizadas para obter o resultado. Começa com tarefas rotineiras e avança para tarefas mais complexas e é alcançada - no nível 3 - garantindo a conformidade do resultado esperado. A partir do nível 4, entra-se progressivamente na dimensão de controlar o resultado dos outros. Os níveis 4 a 5 expressam a responsabilidade de coordenar atividades e recursos e verificar os resultados alcançados em relação aos objetivos atribuídos. A partir do nível 6 desenvolvem-se as dimensões de responsabilidade pela definição de objetivos, exercício da avaliação e desenvolvimento de resultados e recursos e promoção da transformação e inovação;
- c) A autonomia expressa as margens de independência da atividade. Ela se revela gradualmente entre os níveis 1-3 na progressiva independência da atividade da supervisão de outros. Entre os níveis 4-5, a atividade exprime-se nomeadamente na função de controlar e supervisionar o trabalho dos outros de forma a assegurar a conformidade dos resultados e a correta aplicação dos procedimentos previstos. Entre os níveis 6 e 8, tendo alcançado um elevado grau de independência da supervisão, a atividade caracteriza-se por uma transição gradual do nível de gestão para o de desenvolvimento e transformação da própria atividade."

Os percursos para o reconhecimento de competências prévias, realizados a nível regional, devem incluir fases específicas do processo, a fim de ter um valor formal:

- identificação e documentação;

- autoavaliação/avaliação;
- validação comparando a aprendizagem com padrões e referências formalizadas;
- certificação.

Na Itália, a certificação da aprendizagem não formal e informal geralmente é realizada em sistemas regionais compostos por três partes:

1. um repertório de perfis profissionais. O repertório constitui a norma de referência tanto para o reconhecimento da aprendizagem não formal e informal como para os objetivos formativos dos cursos de formação profissional.
2. um procedimento padronizado de análise e validação para conhecimento, competências e desempenho, conforme apropriado.
3. um conjunto de regras de ligação com os sistemas de educação e formação. Estas regras estipulam, nomeadamente, que os cursos de formação profissional devem ser estruturados de forma a permitir a obtenção de um crédito de formação em caso de desistência ou reprovação no exame final. Bem como reduzir o curso de formação a formandos que tenham obtido créditos de formação através da frequência de outros cursos ou do procedimento de análise das aprendizagens não formais e informais.

Os percursos de reconhecimento das competências adquiridas em contextos não formais e informais podem ser realizados não só pelas estruturas regionais, mas também pela organização de EFP. Estas últimas organizações têm maior flexibilidade e podem decidir incluir nos percursos de reconhecimento também competências que não constam da descrição oficial dos perfis profissionais. Isso é especialmente verdade no que diz respeito às competências sociais, pois são competências fundamentais em algumas profissões, como profissões na área da saúde.

O que é descrito acima diz respeito ao caso em que, dentro dos perfis profissionais presentes nos repertórios, identificamos unidades de competência - tais como as relacionadas com *soft skills* - que não são descritas no repertório, mas que consideramos importantes, e que decidimos incluir nos percursos de reconhecimento. Se o perfil profissional que pretendemos certificar, ao invés disso, não estiver incluído num repertório, é necessário realizar uma análise de trabalho com pessoas que exercem aquela profissão específica.

As ferramentas utilizadas para a identificação de competências são várias, e podem ser articuladas de diferentes formas de acordo com o contexto:

- Descrição da história educacional e profissional.
- Narração do candidato sobre os motivos da escolha da profissão, dificuldades, aspirações profissionais, motivos do pedido de certificação, características pessoais.
- Realização de testes práticos e produtos, bem como simulação de ações relacionadas com as competências a testar.

- Certificados, diplomas relativos a atividades de formação.
- Testes e testes de conhecimento.

Se a pessoa já exerce uma atividade profissional, essas ferramentas são adicionadas:

- ✓ **Entrevista profissional:** destina-se a descrever detalhadamente a forma como o candidato desempenha as tarefas da sua atividade.
- ✓ **Observação no local de trabalho:** com base numa lista de verificação dos aspetos a serem avaliados.
- ✓ **Testemunhos de outros:** por exemplo, clientes/usuários, coletados de acordo com uma grelha estruturada.

Os profissionais envolvidos são:

- **O tutor:** sua função é ajudar o candidato no processo, incluindo a apresentação da candidatura, a preparação do portfólio, a preparação para as provas presenciais.
- **O avaliador:** é um especialista na área em que os candidatos se candidatam à certificação. Juntamente com o certificador, o avaliador examina o portfólio, escolhe e prepara os testes de avaliação, realiza a avaliação.
- **O gestor de certificação:** sua função é supervisionar todo o processo em nome da organização onde ocorre o processo de certificação. O gerente de certificação realiza um exame preliminar do pedido de certificação e, juntamente com o avaliador, examina o portfólio, escolhe e prepara os testes de avaliação, participa na avaliação e emite o certificado após a conclusão bem-sucedida do teste.

Se a sessão de exame se destinar à emissão de certificado de habilitação, deve verificar a efetiva posse de todas as competências previstas pela figura profissional de referência, com o máximo de provas de simulação.

A prova pode também consistir numa combinação de provas escritas e orais, quaisquer provas de tipo objetivo (testes de escolha múltipla, perguntas fechadas, questionários de conclusão, etc.), documentos técnicos e qualquer outro método de avaliação considerado adequado pela Comissão para efeitos de verificar as competências previstas pelas normas em avaliação.

Uma entrevista pode incidir tanto nos resultados dos 'testes de simulação' realizados como em Conhecimentos ou Competências específicas relacionadas com as competências a avaliar.

Após a aprovação no exame, o candidato poderá receber:

- a) um certificado de qualificação profissional se o candidato obtiver a aptidão em todas as provas relacionadas com as diferentes Unidades de competências que constituem um perfil profissional específico;

b) um certificado de competências relacionadas com unidades de competência únicas se o candidato for aprovado apenas em alguns dos testes ou tiver solicitado o exame apenas em algumas unidades de competência.

Os candidatos que estão a seguir um percurso de reconhecimento de competências podem ter disponíveis alguns dados de apoio, nomeadamente:

O tutor: sua função é ajudar o candidato no processo, incluindo a apresentação da candidatura, a preparação do portfólio, a preparação para as provas presenciais.

Um especialista em orientação ou processos de aprendizagem: É uma figura que desempenha uma função de *coaching* e mentoring para a pessoa. Este número nem sempre está presente, mas é particularmente importante quando se trabalha com pessoas em risco de exclusão social.

O avaliador: é um especialista na área em que os candidatos solicitam a certificação.

Estes números são particularmente importantes nas duas primeiras fases do processo de reconhecimento, nomeadamente:

- identificação e documentação
- autoavaliação/avaliação

4.1.5. REPÚBLICA CHECA

O conceito de um Quadro Nacional de Qualificações chegou ao ambiente checo principalmente em conexão com a criação e implementação do Quadro Europeu de Qualificações, ou seja, desde 2008.

O Quadro Europeu de Qualificações – QEQ – é um dos instrumentos europeus para apoiar a clareza, transparência e comparabilidade dos sistemas educativos. É um quadro de referência europeu

comum que ajuda a compreender, comparar e reconhecer as qualificações adquiridas na UE. O QEQ distingue oito níveis de qualificação, que abrangem todas as qualificações do ensino formal e não formal.

O Quadro Nacional de Qualificações é definido por documentos europeus como um instrumento para a classificação de qualificações em níveis de conhecimento, competências e competência com os objetivos de: integrar e coordenar subsistemas nacionais de qualificações e melhorar a transparência, acessibilidade, desenvolvimentos, e qualidade em relação ao mercado de trabalho e sociedade civil

Nesta forma, ainda não foi estabelecido na República Checa, mas o processo de referência ao QEQ já ocorreu.



O **processo de referência** na Europa está em curso desde 2008, quando os estados-membros da UE foram convidados a colocar os seus sistemas nacionais de qualificação em relação com os níveis do Sistema Europeu de Qualificações (QEQ).

A maioria dos países europeus fez referência aos seus quadros e sistemas nacionais de qualificação e descreveu este processo nos chamados relatórios nacionais de referência (Relatórios de Referência). A República Checa passou pelo processo de referenciação nos anos de 2009-2011 e preparou um Relatório Nacional de Referência da República Checa sobre o mesmo (2011).

De acordo com a recomendação, a República Checa referenciou os seus sistemas de educação e qualificação ao QEQ, ou seja, qualificações atribuídas:

- dentro do sistema de educação profissional inicial básica, secundária e terciária;
- dentro do sistema de ensino superior;
- dentro do sistema de reconhecimento de resultados de educação continuada de acordo com o Ato de Verificação e Reconhecimento dos Resultados da Educação Continuada(ou seja, qualificações no registo do Sistema Nacional de Qualificações– SNQ).

Desta forma os níveis de qualificação (ou qualificações diretamente) referenciados ao QEQ é raro na Europa. Esperava-se que os Estados-Membros referenciassem os seus quadros nacionais de qualificações ao QEQ. Tendo em conta que a República Checa não dispunha de um quadro tão unificado, referiu – de acordo com a recomendação do QEQ – o seu sistema de qualificações existente (na verdade o sistema educativo) e o quadro/registo do Sistema Nacional de Qualificações – SNQ.

O Sistema Nacional de Qualificações(SNQ) é um registo acessível ao público de todas as qualificações profissionais e qualificações profissionais completas que são distinguidas, verificadas e reconhecidas na República Checa. Foi construído desde 2005 como um registo acessível ao público de todas as qualificações profissionais (anteriormente completas e parciais) reconhecidas na República Checa. É regido pelo Ato de Verificação e Reconhecimento dos Resultados da Educação Continuada. Sua base foi construída em 2005-2008.

4.1.5.1. Breve descrição do catálogo nacional/regional/provincial de educação e certificação profissional:

O Sistema Nacional de Qualificações (no âmbito do Ministério da Educação, Juventude e Desporto) distingue as qualificações profissionais e as qualificações profissionais completas.

Qualificações profissionais: definir a capacidade de exercer uma atividade laboral relevante ou mais atividades laborais aplicáveis no mercado de trabalho. Como um todo, eles podem permitir uma certa aplicação profissional (SNQ).

Qualificações profissionais completas: definir a capacidade de desempenhar uma determinada ocupação, ou seja, todas as atividades pertencentes a uma ocupação relevante listada no Sistema Nacional de Ocupações (SNO).

Para cada qualificação é elaborado um padrão de qualificação, como descrição estruturada da competência, e também um padrão de avaliação, como conjunto de critérios e procedimentos para verificação dessa competência.

Informações detalhadas sobre as qualificações (SNO) em: <https://www.narodnikvalifikace.cz/en-us/>

Este portal fornece uma visão geral das qualificações profissionais reconhecidas nacionalmente na República Checa, que podem ser obtidas através da validação da aprendizagem não formal e informal. Esta versão em inglês fornece descrições simplificadas de qualificações profissionais. Descrições detalhadas das competências definidas nos padrões de avaliação estão disponíveis apenas em checo (na versão em checo do portal).

Uma base de dados com profissões (SNO) e requisitos para profissões no mercado de trabalho na República Checa (sob o Ministério do Trabalho e Assuntos Sociais (disponível apenas em checo): <https://www.nsp.cz/>

As competências a adquirir pelo aluno/estudante durante a educação são descritas nos programas educativos-quadro (currículos nacionais), não nos catálogos. Existe um para todas as áreas de estudo na pré-escola, educação básica, artes, idiomas e ensino médio.

Por exemplo, as competências-chave na educação básica incluem o seguinte:

- competências de aprendizagem;
- competências de resolução de problemas;
- competências de comunicação;
- competências sociais e pessoais;
- competências cívicas;
- competências de trabalho.

Breve descrição dos currículos essenciais e competências-chave nos níveis de qualificação checos adaptados de acordo com o QEQ: Relatório Nacional de Referência da República Checa (dezembro de 2015:76-112), 3ª versão revista.

O quadro do programa educativo-têm em conta as capacidades individuais dos alunos e formandos. Isto segue a Lei da Educação. A atenção aos alunos com necessidades especiais assume a forma de proporcionar medidas de apoio, cuidados pedagógicos especiais e ajustar os resultados educacionais (se necessário). Tais adaptações permitem-lhes atingir conhecimentos, aptidões e competências-chave em condições adequadas e correspondentes às suas capacidades.

A maioria dos países europeus atribuiu os seus quadros e sistemas nacionais de qualificação ao QEQ e descreveu esta prática nos chamados Relatórios Nacionais de Atribuição (Relatórios de Referência), publicados no site da Comissão Europeia (versão checa de 2015).

4.1.5.2. Como é estruturado o processo?

O sistema de reconhecimento/validação dos resultados do ensino superior é baseado na Lei n. 179/2006 Coll., sobre Verificação e Reconhecimento de Resultados de Educação Continuada. O reconhecimento da formação continuada também é tratado na Lei n. 561/2004 Col. sobre Educação Pré-primária, Básica, Secundária, Superior

e Profissional e Outra (Lei da Educação).

4.1.5.3. Reconhecimento de Aprendizagem Prévia

No processo de reconhecimento das aprendizagens prévias são reconhecidas as competências e os conhecimentos adquiridos pelos indivíduos durante a sua vida ou fora da escola.

Este processo foi testado na República Checa entre os anos de 2005-2008 em três projetos seguintes UNIV, UNIV2 – KRAJE (Regiões) e UNIV 3 que foram financiados pelos Fundos Sociais Europeus (FSE) e realizados pelo Instituto Nacional de Educação. O seu objetivo era, em geral, apoiar cursos de requalificação. Depois de concluí-los, os indivíduos devem estar preparados para passar por um exame que é o pré-requisito para adquirir uma nova qualificação profissional. Os indivíduos são testados de acordo com os padrões de avaliação definidos no Registo Nacional de Qualificações, o que garante que as qualificações obtidas sejam reconhecidas por todos os empregadores em toda a República Checa.

As escolas secundárias (e as escolas técnicas terciárias) podem assim prestar a sua atenção na área da educação profissional (parcial), em particular na educação de adultos. Ajuda, por exemplo, que os ofícios que faltam no mercado de trabalho sejam recuperados ou seu prestígio possa ser aumentado novamente.⁷

A Lei de Verificação e Reconhecimento de Resultados de Educação Continuada define educação complementar como qualquer educação que não seja uma educação inicial.

De acordo com a lei, são distinguidas "qualificações profissionais" e "qualificações profissionais completas". As qualificações profissionais geralmente fazem parte das qualificações profissionais completas. A mesma qualificação profissional pode fazer parte de duas ou mais qualificações profissionais completas.

Os exames ao abrigo da Lei de Reconhecimento de Resultados de Educação Continuada baseiam-se nos requisitos estabelecidos nos padrões de avaliação estabelecidos para qualificações profissionais individuais. O exame é realizado perante uma pessoa autorizada ou uma banca examinadora de dois ou três membros que sejam pessoas autorizadas. Qualquer pessoa que tenha pelo menos 18 anos de idade e tenha adquirido pelo menos o básico da educação (CITE 244), ou seja um participante num curso de requalificação pode fazer o exame.

A aprovação no exame é documentada por um certificado de obtenção de uma qualificação profissional, que lista não só as competências profissionais alcançadas e a sua relação com a profissão, mas também a informação sobre o nível de qualificação correspondente ao Quadro Europeu de Qualificações.

A Lei da Educação introduziu a possibilidade de reconhecer a escolaridade anterior, ainda que parcial, para o processo de admissão ou para receber o certificado de estudo concluído. A formação anterior deve ser justificada por prova documental de tal formação ou por qualquer outra forma de prova e deve ser dentro de dez anos após a conclusão da mesma. Um indivíduo demonstra o conhecimento adquirido por meio de tal formação num exame especificado pelo diretor da escola. Se a formação for reconhecida, o diretor da escola pode dispensar o aluno

⁷Fonte: <http://www.nuv.cz/our-work/recognition>

das aulas e da avaliação no âmbito da formação reconhecida.⁸

O documento "Diretrizes Europeias para a Validação da Aprendizagem Não Formal e Informal" descreve a abordagem de cada país membro para validar os resultados da aprendizagem não formal e informal (2009, edição revisada de 2015)⁹

4.1.5.4. Que organização é responsável pela certificação de competências?

Provavelmente faz parte de todo o processo de reconhecimento e validação conduzido pelo Ministério da Educação, Juventude e Desporto baseado na:

- Lei n. 179/2006 Coll., sobre Verificação e Reconhecimento de Resultados do Ensino Superior (ensino superior).
- Lei n. 561/2004 Col. sobre Educação Pré-primária, Básica, Secundária, Superior e Profissional e Outra (Lei da Educação).

4.1.6 Portugal

Em Portugal, as *soft skills* dos adultos são de reconhecida importância, durante o processo de contratação.

Em Portugal, as atuais abordagens à Educação e Formação de Adultos sustentam que o processo de formação ao longo da vida alcançado, em diferentes contextos e situações, valoriza a aprendizagem alcançada por cada pessoa ao longo dos seus percursos pessoais, sociais e profissionais. Todos nós começamos adquirindo as competências mínimas ou básicas necessárias para viver em sociedade, como ler, escrever, interpretar, calcular e aprender um pouco sobre nossa cultura e/ou história.



O primeiro passo para atingir alguns conhecimentos, capacidades e competências revela-se através do estudo e o seu aprofundamento conduz à evolução das competências no caminho mais específico que queremos e que estão relacionadas com o conhecimento, a capacidade de análise, o saber-fazer outros, para contextualizar e interpretar problemas. Os adultos que possuem esse *know-how* acharão mais fácil transferi-lo para situações da vida.

O desenvolvimento de aptidões e competências depende inteiramente de cada um de nós e está ao nosso alcance tornarmo-nos únicos e diferentes dos outros. Uma atitude ativa em termos de autoconhecimento, autodesenvolvimento, observação, reflexão, dedicação e compromisso é necessária no nosso dia-a-dia.

As competências derivam de um conjunto de saberes (expertise), capacidades/ competências (saber-fazer relacionado à prática do trabalho, indo além da mera ação motora) e atitudes (saber ser, ou seja, uma série de

⁸Fonte: https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/content/validation-non-formal-and-informal-learning-20_en

⁹disponível em: <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications/4054>

aspectos inerentes à ética do trabalho e qualidade, realizado através da cooperação, solidariedade e participação na tomada de decisões).

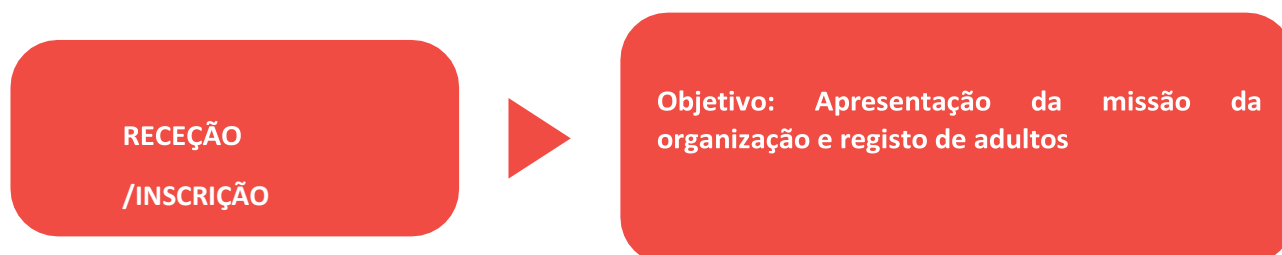
A competência, por si só, não existe, mas manifesta-se em ações, resultados e resolução de problemas, permitindo condições de transferibilidade entre as várias dimensões da vida. Manifestam-se por meio de comportamentos observáveis e trazem implícitos conhecimentos tecnológicos/teóricos e práticos, atitudes e valores inerentes ao desempenho das tarefas.

Uma das características da competência é a capacidade de selecionar e combinar recursos para atingir um objetivo. ANQEP – A Agência Nacional de Qualificação e Educação Profissional tem como missão coordenar a implementação das políticas de educação e formação profissional de jovens e adultos, assegurando o desenvolvimento e gestão do sistema de reconhecimento, validação e certificação de competências.

Em Portugal, os profissionais diretamente envolvidos e que acompanham os adultos são os Técnicos de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências (TORVC), presentes desde a fase de inscrição até ao final do processo, e os Formadores das áreas de Competências-Chave seja através dos processos de RVCC ou Educação ou através de cursos de Formação Profissional de Adultos.

1. Fase de Diagnóstico -o técnico apoia e orienta o adulto através dos seguintes passos:

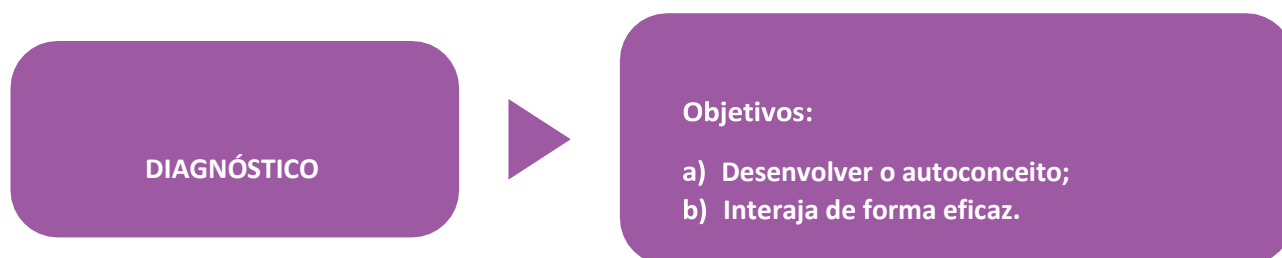
a) Receção e inscrição de adultos:



Adaptado de: Orientação ao Longo da Vida nos Centros Qualifica – Banco de Atividades - ANQEP, IP, 2018

Nessa fase, o adulto formaliza sua inscrição, além de ser informado sobre a missão da organização e seu papel no campo da Educação de Adultos.

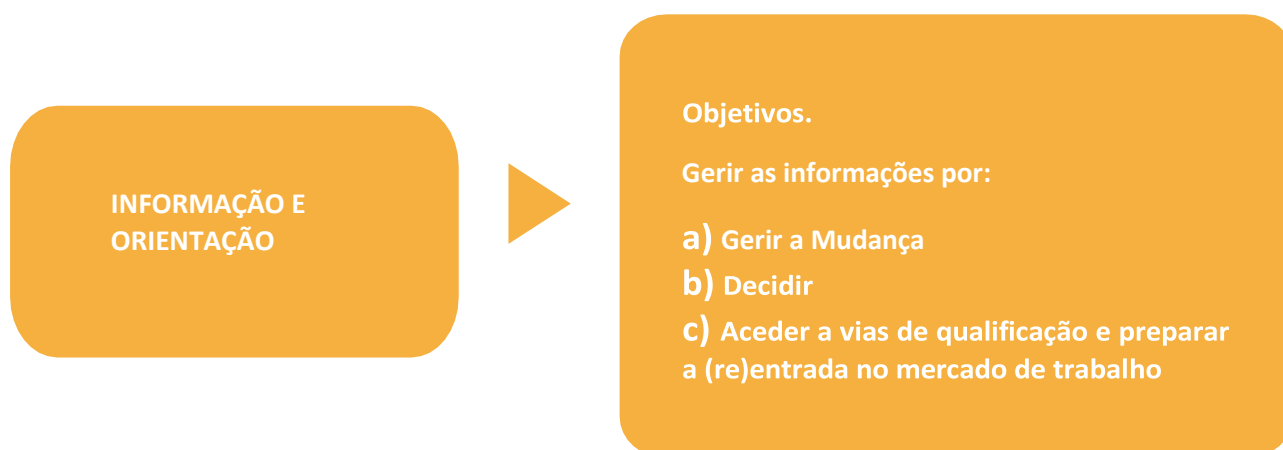
b) Diagnóstico:



Adaptado de: Orientação ao Longo da Vida nos Centros Qualifica – Banco de Atividades - ANQEP, IP, 2018

Esta fase implica a realização de uma análise do perfil individual do adulto e a elaboração da Carteira de Desenvolvimento Profissional, cujo formato deverá ser adaptado à realidade/necessidade da pessoa.

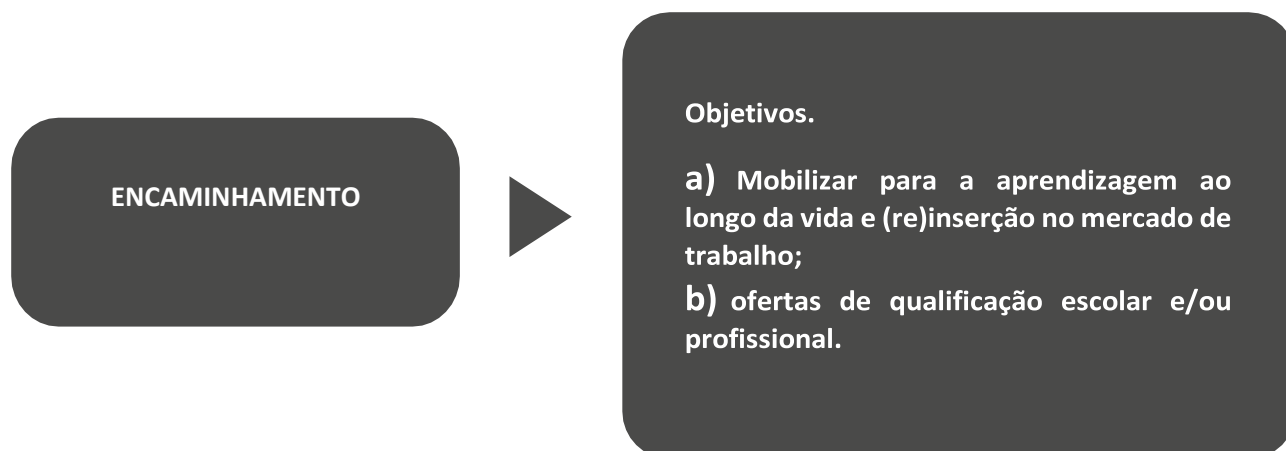
c) Informação e Orientação



Adaptado de: Orientação ao Longo da Vida nos Centros Qualifica – Banco de Atividades- ANQEP, IP, 2018

- a) Gerir as informações:** Promover a pesquisa ativa de informações fornecendo informações atualizadas, organizadas e sintetizadas; distribuição de um conjunto de informações atualizadas, organizadas e sintetizadas.
- b) Gerir a mudança:** Analisar e avaliar os diferentes percursos educativos e formativos, tendo em conta as consequências da decisão.
- c) Decidir:** Apoiar o adulto na elaboração do PCI (Projeto Carreira Individual), com o seguinte:
- I. Definição do projeto de carreira;
 - II. Justificativa da escolha do projeto;
 - III. Formas de implementação do projeto;
 - IV. Identificação de constrangimentos e estratégias para os ultrapassar;
 - V. Elaboração de cronograma para a conclusão do projeto.

d) Encaminhamento



Adaptado de: *Orientação ao Longo da Vida nos Centros Qualifica – Banco de atividades - ANQEP, IP,*

Com base no trabalho desenvolvido durante o processo de orientação, uma referência tanto pode ser o processo de reconhecimento, validação e certificação de competências, como cursos de educação e formação de curta ou longa duração.

O Técnico fornece orientação e suporte ao adulto para que ele atinja os objetivos originalmente definidos considerando a fase em que o adulto se encontra. O número de sessões, objetivos e níveis de realização a estabelecer, bem como a abordagem ou tipo de atividades a realizar com cada adulto são sempre ajustados de acordo com o seu perfil e com base na tabela seguinte, acessível através do *Orientação ao Longo da Vida nos Centros Qualifica - Banco de Atividades - ANQEP, IP, 2018.*

Objetivos	Níveis de realização		Estratégias de Realização	
	1. EXPLORAR	2. ANALISAR	3. ATUAR	4. AVALIAR
A. Desenvolva o Autoconceito Adote atitudes e comportamentos que reflitam uma percepção mais realista de si mesmo.	Identificar características pessoais e tomar consciência do seu autoconceito.	Analisar a influência do autoconceito em diferentes contextos de vida e os comportamentos que o condicionam.	Adote estratégias que favorecem um autoconceito adequado e promovem uma identidade sólida.	Avalie as estratégias e comportamentos adotados.
B. Interagir de forma eficaz Relacionar-se com pessoas com diferentes características, mantendo uma atitude que facilite a comunicação ou interação e gira as dificuldades e possíveis conflitos, a fim de alcançar os resultados desejados.	Identificar a importância da comunicação em diferentes contextos de vida.	Análise e internalize as estratégias que constroem relacionamentos positivos.	Adote estratégias de interação positiva na vida em diferentes contextos.	Avalie as estratégias adotadas e Comportamentos.
C. Gerir Informações Use as estratégias apropriadas para Localizar, recolher e validar informações, envolvendo-se constantemente na procura e gestão de informações relevantes para sua carreira. Identificar a natureza e as fontes de informação necessárias para a gestão de carreira/projetos de vida.	Identifique as fontes e a natureza da informação necessária para a carreira gestão/projetos de vida.	Analisar e validar estratégias de gestão eficaz da informação.	Adotar estratégias autónomas de gestão da informação sobre a economia, a sociedade e as oportunidades de aprendizagem e trabalho.	Avalie as estratégias adotadas e comportamentos.
D. Gerir a Mudança Ajustar-se aos novos desafios e comprometer-se permanentemente com o seu desenvolvimento e atualização, dominando estratégias que facilitam as transições nos diversos contextos de vida, como agente de mudança.	Identificar diferentes transições de vida e maneiras de experimentar essas transições.	Análise os processos de mudança/transição e as vantagens de proatividade.	Adote estratégias que facilitem as transições em diferentes contextos de vida e a ser um agente de mudança.	Avalie as estratégias adotadas e comportamentos
E. Decidir Analisar e avaliar as diferentes alternativas existentes, considerando as consequências imediatas e de longo prazo dessas opções.	Identifique os princípios subjacentes ao processo de tomada de decisão.	Análise a relação entre o processo de tomada de decisão e gestão de carreira.	Adotar estratégias de tomada de decisão positivas.	Avaliar as estratégias e comportamentos adotados.

<p>F. Acesso a cursos de qualificação e preparação para inserção ou transição para o mercado de trabalho. Estratégias de mestre para a reintegração em cursos de qualificação, motivação para a aprendizagem e preparação ao longo da vida para entrar ou reingressar no mercado de trabalho.</p>	<p>Identificar as estratégias e competências necessárias ao acesso a cursos de qualificação e à transição para o mercado de trabalho ou outras oportunidades de carreira.</p>	<p>Analisar as possibilidades de reorientação para cursos de qualificação, educacional e/ou formação vocacional e estratégias para entrar no trabalho mercado ou outras oportunidades de carreira.</p>	<p>Adotar estratégias de reintegração para cursos de qualificação, educacional e/ou formação vocacional e ingresso no mercado de trabalho ou outras oportunidades de carreira (estágios profissionais, projetos de mobilidade, etc.).</p>	<p>Avalie as estratégias e comportamentos adotados.</p>
--	---	--	---	---

Fonte: Orientação ao Longo da Vida nos Centros Qualifica - Banco de atividades - ANQEP, IP, 2018

Na fase de Reconhecimento e Validação de Competências, o técnico e os formadores são os atores responsáveis pelo acesso e exploração das competências identificadas pelos adultos, tendo em conta o(s) referencial(s) RVCC e os requisitos de validação.

O técnico tem uma abordagem mais direcionada para a exploração e progresso do portfólio de aprendizagem reflexiva, enquanto os papéis dos formadores se concentram em trabalhar o seguinte com os adultos:

- ✓ Descodificação e interpretação do(s) referencial(is) RVCC;
- ✓ Prestar apoio e orientação na exploração da aprendizagem não formal e informal;
- ✓ Avaliar competências através do referencial formativo;
- ✓ Identificar necessidades individuais de formação;
- ✓ Proporcionar formação interna complementar com vista à identificação e desenvolvimento de competências;
- ✓ Conceber e/ou (re)formular situações-problema;
- ✓ Avaliar e validar as competências que correspondem ao(s) referencial(is) RVCC.

O processo RVCC destina-se a jovens e adultos que interromperam os seus percursos formativos (desistentes) mas pretendem aumentar as suas qualificações. Destina-se a pessoas com idade igual ou superior a 18 anos, que possuam pelo menos 3 anos de experiência profissional comprovada através de documentos oficiais, no caso do Ensino Primário. Por

aqueles que desejam se certificar no nível Secundário, devem ter pelo menos 23 anos, com pelo menos 3 anos de experiência de trabalho, comprovada através de documentos oficiais.

Touças e Veríssimo defendem:

- a) A aprendizagem é inevitável. Acontece a qualquer hora, em qualquer lugar;
- b) O progresso é um desejo, uma ambição intrínseca e natural;
- c) Menos qualificações, não é sinónimo de menos capacidade, menos conhecimento, menos impulso profissional.

(2018: 119)

Os processos de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, desenvolvidos nos Centros Qualifica, consistem na identificação e reconhecimento e certificação de competências adquiridas ao longo da vida, resultantes de experiências de vida individuais (família, profissão e formação não certificada) e, consequentemente, do aumento das qualificações escolares. O processo RVCC visa melhorar e aumentar as qualificações educativas dos adultos que não possuem o ensino básico ou secundário. A certificação obtida através deste sistema é a mesma que a concedida por outros meios e permite ao indivíduo prosseguir a sua formação.

Esses processos incluem várias etapas: a etapa de reconhecimento e validação; a fase de avaliação e certificação, certificada por um júri. Durante os processos de RVCC, os adultos têm ainda de frequentar uma componente de formação complementar, mínima de 50 horas, e têm direito a um máximo de 25 horas de preparação para a fase de certificação.

Os processos educativos de RVCC baseiam-se nas referências de competências-chave da Educação e Formação de Adultos para os níveis primário e secundário.

Ao longo do Processo, durante as sessões supervisionadas pela equipa de profissionais, são feitas várias perguntas, e estas são consideradas o ponto de partida para a elaboração da autobiografia e por sua vez a criação do Portfólio de Aprendizagem Reflexiva (PAR), tais como:

- a) Por que me inscrevi no Centro Qualifica?
- b) Quais são os meus motivos e expectativas?
- c) O que espero ganhar com o Processo RVCC?

Em referência à equipa de profissionais, estes fornecem respostas para o seguinte:

- a) O que são competências?
- b) O que se entende por Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências?

Através da exploração e esclarecimento destes conceitos, os adultos são capazes de distinguir entre competência, experiência, conhecimento e aprendizagem.

Um adulto pode certificar parcialmente o processo educativo RVCC ou certificar totalmente o processo e obter equivalência ao 1º, 2º ou 3º ciclos do ensino básico ou secundário.

Se o adulto apenas obtiver a certificação parcial, no âmbito do processo educativo RVCC, indica que o adulto necessita de formação e o Centro Qualifica deve fornecer ao adulto uma referência formativa - Centro de Educação e Formação.

1) O que é Avaliação de Competências?

A avaliação de competências é um instrumento de apoio à gestão, tem funções diagnósticas e avalia competências diretamente relacionadas, mobilizadas ou desenvolvidas para atingir objetivos específicos, nomeadamente, obter a certificação educativa.

A avaliação de competências é um exercício considerado:

- **Participativo** -em que o adulto assume a responsabilidade pela construção e/ou acompanhamento da sua própria avaliação de competências;
- **Dinâmico e evolutivo** -requer uma participação ativa centrada em dois momentos, introspeção e reflexão, o que implica autodescoberta e autoavaliação das competências adquiridas ao longo da vida nos mais diversos contextos (práticas e experiências individuais, permitidas, assumidas e/ou partilhadas);
- **Multidisciplinar** -processo com diferentes *stakeholders* com diferentes experiências, qualificações, opiniões;
- **Compreensivo** -independentemente da origem, todas as competências são consideradas;
- **Avaliativo** -com base num diagnóstico para determinar resultados observáveis nas próprias competências.

Em conclusão, a avaliação de competências permite o autoconhecimento, a identificação de pontos fortes e fracos, bem como a reflexão sobre os percursos pessoais. É importante que o adulto reflita sobre o caminho percorrido, formação adquirida, experiências, deceções, motivos de sucesso e fracasso, além de assumir a responsabilidade pela própria vida. Basicamente, o que se pretende com a avaliação de competências é ajudar o adulto a refletir sobre o seu percurso pessoal, familiar e profissional, possibilitando e/ou despertando o investimento para traçar novos ou melhores caminhos (projeto de vida).

2) Como é que é implementada a Avaliação de Competências?

A implementação da avaliação de competências é necessária quando o adulto adquire autoconhecimento, consegue identificar os seus pontos fortes e fracos, reflete sobre o seu percurso pessoal e profissional, expressa as suas expectativas e sonhos e redesenha novos caminhos.

A avaliação de competências é dividida em 3 fases:

- **1ª fase** - refere-se à autorreflexão do adulto sobre o caminho percorrido, no que se refere à formação, experiência, motivos de sucesso e insucesso, responsabilização por meio da tomada de decisões, entre outros aspetos.
- **2ª fase** – refere-se à análise que o adulto faz sobre suas ambições, desejos, expectativas e perspetivas.
- **3ª fase** –refere-se às capacidades do adulto, comprovando sua capacidade de reflexão e intervenção.

A avaliação de competências é um processo exigente e exaustivo que deve proporcionar uma profunda autorreflexão sobre os percursos pessoais e profissionais do adulto. Para torná-lo válido, é necessário estabelecer uma grade de análise e avaliação baseada em parâmetros qualitativos e quantitativos. A validação e certificação de competências consiste na análise e correspondência entre as competências demonstradas pelo adulto e os critérios de evidência exigidos para validação e certificação.

Assim, a análise e avaliação são realizadas pela equipa de profissionais, considerando o nível de demonstração de competência, por meio de uma escala de 1 a 5, na qual o adulto demonstra um dos seguintes:

- 1- Não abordou a competência;
- 2- Abordou a competência, mas não a explorou e/ou não refletiu e/ou não emitiu opinião;
- 3- Abordou a competência por meio de investigação e pesquisa;
- 4- Abordou a competência mostrando seu conhecimento: refletiu/emitiu opinião;
- 5- Demonstrou competência ao indicar autonomia e capacidade de intervenção e argumentação.

Referência de Competências Chave para Educação e Formação de Adultos: Nível Secundário

1) Áreas-chave de competência: Reconhecimento, Validação e Certificação

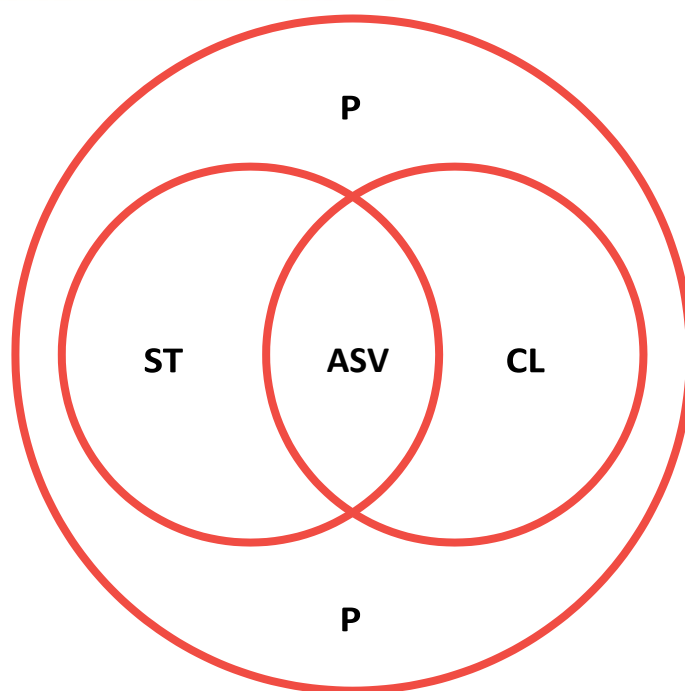
De acordo com a DGFV (direção geral de formação vocacional), “o Quadro de Competências Chave deve ser ajustado ao adulto e ao seu capital adquirido, necessidades individuais, motivações e expectativas” (2006) cada adulto é único e acumula uma diversidade de experiências. O Quadro deve ser entendido como um instrumento adaptado a cada adulto e aos seus contextos de vida, valorizando experiências e aprendizagem significativa, permitindo que a aprendizagem seja orientada e organizada de modo a facilitar o processo de reconhecimento, validação e certificação. Deve ser um instrumento que permita ao adulto dirigir o seu processo de formação,

através da participação ativa na identificação ou procura de conhecimentos. O Quadro de Referência de Nível Secundário baseia-se na organização de três Áreas de Competência:

- I. Cidadania e Profissionalidade (CP)**– Suas competências-chave são alcançadas de acordo com três dimensões: cognitiva, ética e social. Nesta área, pretende-se destacar, reconhecer e certificar competências-chave ligadas à cidadania democrática através da aprendizagem reflexiva e/ou valorização dos conhecimentos adquiridos.
- II. Sociedade, Tecnologia e Ciência (STC)**– Esta área trabalha conteúdos em diversas áreas, que permitem ao adulto demonstrar competências associadas à complexidade e às mudanças que têm ocorrido na sociedade, com situações que implicam a utilização de conhecimentos formais e especializados. Tem uma visão tridimensional integrada – sociedade, tecnologia e ciência – compreendida por meio de métodos de ação que muitas vezes exigem conhecimentos construídos separadamente em diferentes campos científicos e tecnológicos, mas que, no entanto, se tornam operacionais, no âmbito pessoal e contextos de vida profissional e nas relações com as instituições, como forma de resposta aos problemas, que também são transversais.
- III. Cultura, Língua, Comunicação (CLC)**- Concentra-se em competências-chave que podem ser demonstradas, reconhecidas e certificadas de acordo com três dimensões distintas – cultural, linguística e comunicacional – complementares e articuladas de forma integrada e contextualizada.

Cidadania e Profissionalidade (CP) é considerada uma área transversal e integradora de competências-chave que podem ser desconstruídas e validadas com base numa grelha concreta de critérios de evidência. As outras duas Áreas têm uma natureza muito mais instrumental e operativa dentro dos domínios do conhecimento.

A Referência de Competências-Chave: Nível Secundário (2006) é representada graficamente, com base na articulação das três Áreas de Competências-Chave, todas consideradas necessárias para o desenvolvimento e/ou capacitação dos cidadãos no mundo de hoje e também para o desenvolvimento sustentável e a dinâmica política social e económica.



ASV* - Adultos em Situações de Vida

De acordo com a análise de imagem, a Área de CP é identificada com um caráter explicitamente transversal, refletindo os conhecimentos, comportamentos e atitudes articulados e integrados nas restantes Áreas de Competência-Chave. Essa transversalidade, envolvendo as outras duas áreas, aparece clara no modelo conceitual do referencial, e também se traduz na definição de uma estrutura semelhante com os mesmos elementos de referência das áreas operativas.

As Áreas de STC e CLC são consideradas de natureza instrumental e operativa, envolvendo domínios de competência específicos e abrangendo áreas científicas e técnicas muito diferentes, mas utilizando estruturas iguais e os mesmos elementos de referência conceptual.

Também é obrigatório demonstrar conhecimento de uma língua estrangeira dentro de certos domínios de referência do quadro CLC.

Seguem mais detalhadamente as referências de formação para cada uma das áreas de competência.

Referenciais de Formação

Este manual surge da necessidade de trabalhar com uma metodologia transversal a nível europeu e, conforme referido na candidatura, as referências adotadas e utilizadas como base no trabalho no âmbito da parceria são as mesmas utilizadas em Portugal.

As mesmas referências foram analisadas e adaptadas, pela parceria, procedendo-se à introdução das *soft skills* selecionadas como relevantes e pertinentes para cada Núcleo Gerador.

Seguem-se as referências formativas para cada uma das áreas-chave de competência (referidas nas páginas anteriores) com a identificação de cada Núcleo Gerador, e respetivo Domínio de Referência, Tema e *Soft Skill*. De forma ainda mais detalhada, encontramos uma abordagem das competências e critérios de evidência a serem trabalhados em cada Núcleo Gerador.

5.1 Cidadania e Profissionalidade (CP)¹⁰

Dimensão de Competência I: Competências Cognitivas		
Núcleo Gerador: Direitos e Deveres		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências
1-Contexto Privado	Liberdade e responsabilidade pessoal	Direitos e responsabilidades
2-Contexto Profissional	Direitos e deveres do trabalho	
3-Contexto Institucional	Democracia representativa e participativa	
4-Contexto Macroestrutural	Direitos, deveres e contextos globais	
Núcleo Gerador: Complexidade e Mudança		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências
1-Contexto Privado	Formação contínua	Resolução de problemas complexos
2-Contexto Profissional	Processos de inovação	
3-Contexto Institucional	Movimentos associativos e sociais	
4-Contexto macroestrutural	Globalização	
Núcleo Gerador: Reflexividade e Pensamento Crítico		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências
1-Contexto Privado	Preconceitos, estereótipos e representações sociais	Pensamento crítico
2-Contexto Profissional	Requalificação profissional e organizacional	
3-Contexto Institucional	Instituições e modelos institucionais	
4-Contexto macroestrutural	Opinião pública e reflexão crítica	
Dimensão de Competência II: Competências Éticas		
Núcleo Gerador: Identidade e Alteridade		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências
1-Contexto Privado	Institucional e comunidade códigos	Inteligência emocional
2-Contexto Profissional	Profissional e organizacional coletivos	
3-Contexto Institucional	Políticas públicas	
4-Contexto macroestrutural	Identidades e património cultural	
Núcleo Gerador: Convicção e Firmeza Ética		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências
1-Contexto Privado	Valores éticos e culturais	Ética de trabalho forte
2-Contexto Profissional	Éticas profissionais e padrões	
3-Contexto Institucional	Códigos de conduta institucional	
4-Contexto macroestrutural	Escolhas morais comunitárias	
Núcleo Gerador: Abertura Moral		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências
1-Contexto Privado	Tolerância e diversidade	

¹⁰Fonte: Referencial de Competências-Chave para Educação e Formação de Adultos: Nível Secundário, Direcção-Geral da Formação Profissional (DGFV em Portugal), Novembro de 2006.
Disponível em: <http://www.catalogo.angep.gov.pt/boDocumentos/getDocumentos/145>

2-Contexto Profissional	Processos de negociação	Co-liderança / Orientação de Serviço
3-Contexto Institucional	Pluralismo e representação plural	
4-Contexto macroestrutural	Mediação intercultural	
Dimensão de Competência III: Competências Sociais		
Núcleo Gerador: Argumentação e Assertividade		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências
1-Contexto Privado	Capacidade argumentativa	Gestão de Pessoas
2-Contexto Profissional	Assertividade	
3-Contexto Institucional	Mecanismos deliberativos	
4-Contexto macroestrutural	Debates e intervenção pública	
Núcleo Gerador: Programação		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências
1-Contexto Privado	Projetos pessoais e familiares	Flexibilidade Cognitiva/Criatividade
2-Contexto Profissional	Gestão de trabalho	
3-Contexto Institucional	Projetos coletivos	
4-Contexto macroestrutural	Capacidade de prospeção	

Unidades de Competência e Critérios de Evidência

Unidade de Competências I: Identificar direitos e deveres pessoais, coletivos e globais e compreender a sua emergência e aplicação como expressões de tensão ou convergência.

Núcleo Gerador: Complexidade e Mudança		
Competências	Critérios de Evidência	Soft Skill
DR1: Reconhecer constrangimentos e espaços de liberdade pessoal	<ul style="list-style-type: none"> Identificar situações de autonomia e responsabilidades partilhadas. Compreender as dimensões inerentes à construção e manutenção do Bem Comum: Bem individual vs. Bem público na comunidade. Explicar situações de liberdade e responsabilidade pessoal. 	Direitos e Responsabilidades
DR2: Assuma a responsabilidade por direitos trabalhistas inalienáveis e questões exigidas pelo trabalhador	<ul style="list-style-type: none"> Identificar os direitos do trabalho em relação aos direitos económicos e/ou de mercado. Interpretar direitos através do Código do Trabalho Reconhecer a expressão dos direitos sociais e do trabalho. 	
DR3: Reconhecer o essencial direitos fundamentais típicos de um estado democrático contemporâneo	<ul style="list-style-type: none"> Identifique os direitos fundamentais. Interpretar direitos através da Constituição da República Portuguesa. Explorar direitos relevantes através da apresentação de propostas articuladas entre representatividade e participação. 	
DR1: Listar direitos e deveres na comunidade global	<ul style="list-style-type: none"> Identificar a sustentabilidade da comunidade global. Refletir sobre os direitos fundamentais por meio da Declaração Universal dos Direitos Humanos e outros documentos importantes. Ser capaz de dialogar, argumentar e participar num vasto universo social de situações reconhecidas. 	

Unidade de Competências II: Relacionar-se com confiança com a complexidade da informação, identificando diferentes ângulos de leitura e diferentes escalas da realidade.

Núcleo Gerador: Complexidade e Mudança		
Competências	Critérios de Evidência	Soft Skill
DR1: Contextualizar situações e problemas da vida cotidiana e integrar as diferentes dimensões	<ul style="list-style-type: none"> Identificar situações de conflito e distinguir posições conflitantes. Organizar, reformular e gerenciar informações diversas considerando uma determinada realidade. Interagir com diversos atores no contexto doméstico, integrando uma variedade de informações e resolvendo conflitos 	Resolução de problemas complexos
Núcleo Gerador: Complexidade e Mudança		
Competências	Critérios de Evidência	Soft Skill
DR2: Exercite a iniciativa e criatividade em novos processos de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> Identificar novos processos de trabalho. Relatar a inadequação do suporte técnico/organizacional nos processos de trabalho e adaptação a situações inesperadas. Explorar e usar as TIC para acesso e triagem de dados. 	Resolução de problemas complexos
DR3: Identifique as restrições na construção de dinâmicas associativas e agir criticamente diante desses obstáculos	<ul style="list-style-type: none"> Descodificar e distinguir opiniões em diferentes níveis de análise. Analisar a fraca mobilização associativa ou rigidez institucional e formas de superá-las. Compreender a organização e o dinamismo dos diferentes grupos. 	
DR4: Reconhecer os fatores e a dinâmica da globalização	<ul style="list-style-type: none"> Identificar fatores e dinâmicas de globalização. Descrever casos de intervenção à escala macrossocial. Reconhecer/conhecer instâncias supranacionais e formas de participação/intervenção. 	

Unidade de Competências III: Questionar e desconstruir preconceitos pessoais e estereótipos sociais.

Núcleo Gerador: Reflexividade e Pensamento Crítico		
Competências	Critérios de Evidência	Soft Skill
DR1: Assumir preconceitos pessoais em relação à representação dos outros e demonstrar a capacidade de desconstruir essas ideias	<ul style="list-style-type: none"> Identificar experiências em que houve necessidade de superação de situações adversas. Explore a capacidade de questionar. Reconhecer estereótipos e representações sociais e propor alternativas. 	Pensamento crítico
DR2: Reconheça os limites pessoais no desempenho profissional e questionar a sua cultura de rigor	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e comparar criticamente a dinâmica organizacional. Explicar situações práticas de postura ética profissional. Explorar e questionar o impacto dos modelos organizacionais no desempenho profissional. 	

<p>DR3: Mapear diferentes modelos institucionais em escala local e nacional e reconhecer seu conteúdo funcional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar diferentes modelos institucionais. • Comparar criticamente vários modelos institucionais. • Explore o conteúdo funcional em diferentes escalas institucionais. 	
<p>Núcleo Gerador: Reflexividade e Pensamento Crítico</p>		
<p>Competências</p>	<p>Critérios de Evidência</p>	<p>Soft Skill</p>
<p>DR4: Identificar estereótipos culturais e sociais, entendendo os mecanismos de sua criação e revelando distância crítica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar estereótipos culturais nos meios de comunicação social. • Evidência de distanciamento e reflexão considerando diferentes perspectivas culturais. • Compreender os fundamentos da opinião pública considerando as diversas perspectivas presentes. 	<p>Pensamento crítico</p>

Unidade de Competências IV: Valorizar a diversidade e agir de acordo com convicções pessoais

<p>Núcleo Gerador: Identidade e Alteridade</p>		
<p>Competências</p>	<p>Critérios de Evidência</p>	<p>Soft Skill</p>
<p>DR1: Reconhecer princípios de conduta baseados em códigos de fidelidade institucionais e comunitários</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar empatia e uma reação compassiva e solidária em relação ao outro. • Interpretar códigos deontológicos. • Relatar princípios de conduta e emitir uma opinião racional. 	<p>Inteligência emocional</p>
<p>DR2: Expressar um sentimento de propriedade e lealdade à comunidade de trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar propriedade e lealdade em diferentes contextos. • Explicar situações de relacionamento profissional com desafios multiculturais. • Expresse-se e aja perante pessoas, grupos ou organizações de âmbito multicultural segundo uma lógica inclusiva. 	
<p>DR3: Identificar e avaliar as políticas públicas de acolhimento face à diversidade de identidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a diversidade de políticas públicas na sociedade. • Relacionar direitos políticos e associativos. • Tomar uma posição contra a exclusão da população migrante. 	
<p>DR4: Relacionar o patrimônio comum da humanidade com a interdependência e a solidariedade</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Refletir sobre as implicações sociais do patrimônio comum da humanidade. • Discutir e avaliar o papel dos cidadãos no mundo atual: as relações jurídicas no quadro da integração supranacional e a dimensão supranacional dos poderes do Estado perante os cidadãos. • Expressar e demonstrar respeito e solidariedade pelas diferentes identidades culturais. 	

Unidade de Competências V: Avaliar a realidade em vista de uma ordem consistente de valores e agir em conformidade.

Núcleo Gerador: Convicção e Firmeza Ética		
Competências	Critérios de Evidência	Soft Skill
DR1: Distinguir as várias hierarquias de valores, escolher e manter referências éticas e culturais	<ul style="list-style-type: none"> Identificar diferentes valores culturais. Argumentar e contra-argumentar em contextos de tensão cultural. Intervir em contextos de tensão cultural. 	Ética de trabalho forte
DR2: Adotar padrões éticos e profissionais como valores de referência não negociáveis em contextos profissionais	<ul style="list-style-type: none"> Identificar ética e padrões profissionais. Reconhecer valores de referência em diferentes organizações. Atuar criticamente nas práticas/atitudes sociais articulando responsabilidade pessoal e profissional. 	
DR3: Identificar convicção e firmeza ética como valores necessários para o desenvolvimento institucional	<ul style="list-style-type: none"> Identificar valores necessários para o desenvolvimento institucional. Explore atitudes valiosas em um contexto organizacional. Contribuir para a construção de um código de conduta ética. 	
DR4: Liste escolhas morais básicas para a comunidade global: dignidade versus desumanidade, desenvolvimento versus pobreza, justiça versus desigualdade, ...	<ul style="list-style-type: none"> Identificar comportamentos solidários. Tome uma posição por meio de um julgamento informado sobre diferentes escolhas morais. Comprometer-se com a preservação do patrimônio cultural da humanidade. 	

Unidade de Competências VI: Adotar a tolerância, a escuta e a mediação como princípios de inserção social.

Núcleo Gerador: Abertura Moral		
Competências	Critérios de Evidência	Soft Skill
DR1: Identifique os requisitos de tolerância e aja de acordo	<ul style="list-style-type: none"> Identificar valores democráticos. Reconhecer a tolerância de exigência na conduta pessoal. Demonstrar disponibilidade para aceitar/tolerar diferentes formas de ser. 	Co-liderança / Orientação de Serviço
DR2: Assumir princípios de negociação, escuta ativa e respeito às diversas ideias e intervenções	<ul style="list-style-type: none"> Identificar processos de negociação e intervenção. Adotar atitudes de abertura e cooperação em contextos profissionais. Intervir com assertividade em contextos profissionais. 	
Núcleo Gerador: Abertura Moral		
Competências	Critérios de Evidência	Soft Skill

<p>DR3: Assumindo o pluralismo como um valor da comunidade política</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar formas plurais do ponto de vista institucional. • Relacionar comunidade política e representação plural. • Mobilizar um projeto de intervenção. 	<p>Co-liderança / Orientação de Serviço</p>
<p>DR4: Relacionar-se com a diversidade cultural segundo uma lógica de interação e mediação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar e superar dificuldades considerando situações concretas de estereótipos e preconceitos sociais. • Reconhecer e explorar julgamentos críticos díspares. • Contribuir para a construção de um guia de boas práticas em mediação intercultural. 	

Unidade de Competências VII: Capacidade de intervenção pública em contextos de pontos de vista opostos.

<p>Núcleo Gerador: Argumentação e Assertividade</p>		
<p>Competências</p>	<p>Critérios de Evidência</p>	<p>Soft Skill</p>
<p>DR1: Calibrar uma iniciativa argumentativa individual com a aceitação de pontos de vista divergentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a necessidade de reflexão crítica face a diferentes pontos de vista. • Reconhecer talentos internos de receptividade e abertura para outros pontos de vista. • Explorar situações de interação argumentativa. 	<p>Gestão de Pessoas</p>
<p>DR2: Identificar e compreender a interação das várias áreas problemáticas do quotidiano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar processos profissionais e pessoais em interação controversa. • Reconhecer a necessidade de participação assertiva em diferentes áreas da vida. • Capacidade de desenvolver um plano de ação pessoal em situações profissionais e pessoais complexas. 	
<p>DR3: Participar ativamente de instituições deliberativas de diferentes escalas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar diferentes escalas institucionais. • Compreender vários mecanismos deliberativos. • Explore a vontade de participar de diversos projetos. 	
<p>DR4: Intervir em debates públicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar maneiras de resolver conflitos em uma escala de intervenção pública. • Distinguir as formas democráticas de intervenção pública. • Explorar a intervenção em debates públicos. 	

Unidade de Competências VIII: Avalie a realidade em vista de uma ordem consistente de valores e aja de acordo.

Núcleo Gerador: Programação		
Competências	Critérios de Evidência	Soft Skill
DR1: Pensando prospectivamente sobre sua vida pessoal	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar formas de gerir a vida pessoal. • Planeie e otimize projetos pessoais e familiares. • Explore recursos para gestão estratégica pessoal. 	Flexibilidade Cognitiva / Criatividade

5.1 Sociedade, Tecnologia e Ciência (STC)

Núcleo Gerador: Equipamentos e Sistemas Técnicos		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências
1-Contexto Privado	Equipamento doméstico	Resolução de problemas complexos
2-Contexto Profissional	Equipamento profissional	
3-Conhecimento, Poder e Instituições	Usuários, consumidores e reclamações	
4-Estabilidade e Mudança	Transformações e evoluções técnicas	
Núcleo Gerador: Meio Ambiente e Sustentabilidade		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências
1-Contexto Privado	Eficiência e consumo de energia	Criatividade
2-Contexto Profissional	Resíduos e reciclagem	
3-Conhecimento, Poder e Instituições	Recursos naturais	
4-Estabilidade e Mudança	Clima	
Núcleo Gerador: Saúde		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências
1-Contexto Privado	Cuidados básicos	Julgamento e Tomada de Decisão
2-Contexto Profissional	Riscos e comportamentos saudáveis	
3-Conhecimento, Poder e Instituições	Medicina e medicamentos	
4-Estabilidade e Mudança	Patologias e prevenção	
Núcleo Gerador: Gestão e Economia		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências
1-Contexto Privado	Orçamentos e impostos	Coordenação/ Orientação a Serviços/ Gestão de Pessoas/ Organização
2-Contexto Profissional	Empresas, organizações e modelos de gestão	
3-Conhecimento, Poder e Instituições	Sistemas monetários e financeiros	
4-Estabilidade e Mudança	Gestão e utilização de tempo	
Núcleo Gerador: Tecnologias de informação e comunicação		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências
1-Contexto Privado	Comunicações de rádio	Negociação/ Alfabetização técnica e informática
2-Contexto Profissional	Micro e macroeletrônica	
3-Conhecimento, Poder e Instituições	Mídia e informações	
4-Estabilidade e Mudança	Redes e tecnologias	
Núcleo Gerador: Urbanismo e Mobilidade		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências

1-Contexto Privado	Construção e arquitetura	Inteligência Emocional /Adaptabilidade/Comunicação
2-Contexto Profissional	Ruralidade e Urbanidade	
3-Conhecimento, Poder e Instituições	Administração, segurança e território	
4-Estabilidade e Mudança	Mobilidade local e global	
Núcleo Gerador: Conhecimento Fundamental		
Domínio de referência (DR)	Tema	Competências
1-Contexto Privado	O elemento	Pensamento Crítico/ Flexibilidade Cognitiva
2-Contexto Profissional	Processos e métodos científicos	
3-Conhecimento, Poder e Instituições	Ciência e públicas controvérsias	
4-Estabilidade e Mudança	Leis e modelos científicos	

Unidades de Competência e Critérios de Evidência

Unidade de Competências I: Intervir em situações de relacionamento com sistemas e equipamentos técnicos com base na identificação e compreensão de princípios e conhecimento de padrões de bom uso, levando ao reforço da eficiência e da capacidade de compreensão das relações sociais.

Núcleo Gerador: Equipamentos e Sistemas Técnicos		
Competências	Critérios de Evidência	Soft Skill
DR1: Operar com equipamentos e sistemas técnicos em contextos domésticos, identificando e entendendo padrões de bom uso e diferentes usuários	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar nos modos de utilização dos equipamentos técnicos no contexto doméstico, abordando as desigualdades entre homens e mulheres e explorando formas de superá-las. • Atuar nos modos de utilização de equipamentos técnicos dentro da vida doméstica, a fim de melhorar a eficiência e evitar danos. • Agir considerando os princípios científicos em que se baseia o funcionamento dos equipamentos domésticos (eletricidade, aquecimento, energia, etc.). 	Resolução de problemas complexos
DR2: Operar equipamentos e sistemas técnicos em contextos profissionais, identificando e entendendo seus padrões de boa utilização e seu impacto nas organizações	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar no âmbito das qualificações profissionais para lidar com equipamentos e sistemas técnicos, de forma a reverter as posições hierárquicas ocupadas pelos trabalhadores nas organizações. • Atuar para esclarecer as propriedades e limitações dos equipamentos e procedimentos técnicos disponíveis, ou que venham a ser disponibilizados, em contexto profissional ou por meio da interação com profissionais especializados. • Atuar, em interação com profissionais especializados, com base nos princípios científicos subjacentes ao funcionamento de sistemas e equipamentos técnicos (mecânica, calor, etc.), considerando as relações matemáticas entre as noções envolvidas. 	

<p>DR3: Interagir com instituições, em diversas situações, com base nos direitos e deveres dos usuários e consumidores de sistemas e equipamentos técnicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar como utilizador informado e consumidor responsável de sistemas e equipamentos técnicos, reconhecendo a diversidade de instituições, competências e relações de poder existentes nesta área, nas sociedades contemporâneas. • Atuar, com base no conhecimento técnico, no relacionamento com fabricantes, vendedores e fornecedores, em questões sobre garantias, qualidade de produtos e serviços prestados, etc. • Atuar, com fundamentos científicos, especificamente modelos matemáticos, na tomada de decisões sobre equipamentos e sistemas técnicos considerando os direitos do consumidor.
<p>DR4: Mobilizar conhecimentos e práticas voltados para a compreensão e apropriação das transformações e evoluções técnicas e sociais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as mudanças e evoluções dos equipamentos e sistemas técnicos considerando suas consequências nas estruturas e interações sociais. • Atuar de acordo com a utilização dos equipamentos e sistemas técnicos, considerando a sua evolução tecnológica, de forma a melhorar o desempenho, reduzir o número de horas por tarefa, etc. • Atuar apesar das transformações e evoluções técnicas dos equipamentos, relacionando-as com a evolução histórica dos princípios científicos, com especial ênfase nas ciências físicas e químicas, apoiadas na evolução da matemática, em termos de cálculo diferencial.

Unidade de Competências II: Identificar e intervir situações de tensão entre meio ambiente e sustentabilidade, apoiando posições relacionadas à segurança, preservação e aproveitamento de recursos, melhoria da qualidade ambiental e influência no futuro do planeta.

Núcleo Gerador: Meio Ambiente e Sustentabilidade		
Competências	Critérios de Evidência	Soft Skill
<p>DR1: Promover a preservação e melhoria da qualidade ambiental através de práticas cotidianas que envolvam preocupações de consumo e eficiência energética</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar apesar do consumo e eficiência energética no contexto privado, identificando diferentes práticas sociais e correlacionando conhecimentos científicos e técnicos com modos de ação. • Atuar em situações da vida cotidiana aplicando técnicas, procedimentos e equipamentos que evitem o desperdício de energia (por exemplo, lâmpadas de baixo consumo, isolamento térmico de casas, etc.) água sanitária, etc). • Atuar levando em consideração os processos físicos, químicos, biológicos que fundamentam a otimização dos recursos energéticos (por exemplo, explicando as dependências da eficiência de um sistema nas suas variáveis ou, 	

	os princípios fundamentais que regulam a transmissão de calor e energia, etc.).	Criatividade
DR2: Incluir processos de recuperação e tratamento de resíduos para medidas de segurança e preservação ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar a nível individual, considerando as diferentes ocupações profissionais relacionadas à coleta e tratamento de resíduos e os cargos ocupados na estrutura social, a fim de aumentar as trajetórias de ascensão social. • Atuar na produção, tratamento e valorização de resíduos numa base técnico-profissional de forma a detetar possíveis melhorias e formas de as concretizar, de forma a reduzir a poluição e o consumo de energia, e aumentar a segurança. • Atuar com base nos princípios científicos químicos, físicos e biológicos em que se baseiam a reciclagem, o tratamento e a valorização de resíduos. 	
DR3: Diagnosticar as tensões institucionais entre desenvolvimento e sustentabilidade considerando a exploração e gestão dos recursos naturais	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar apesar da multiplicidade de instituições com diferentes saberes e poderes na gestão dos recursos naturais nas sociedades contemporâneas. • Atuar em debates técnicos sobre meio ambiente e especificamente sobre os processos de gestão de recursos naturais e energéticos, etc., distinguindo posições conflitantes, interesses envolvidos e discutindo as possibilidades de consenso (política de água, etc.). • Atuar apesar dos debates ambientais, destacando o papel do raciocínio científico rigoroso e reconhecendo sua relativa validade. 	
DR4: Mobilizar o conhecimento sobre as mudanças climáticas ao longo do tempo e sua influência na dinâmica populacional, social e regional	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar em interação com as variáveis climáticas, reconhecendo que grupos sociais, regiões e modos de produção podem ter diferentes formas de se relacionar com o meio ambiente. • Atuar em conexão com o processo de evolução tecnológica e as consequências sobre a estabilidade ambiental e, principalmente, as mudanças climáticas. • Atuar tendo em conta o conhecimento científico sobre a história e evolução da Terra, e também o papel da intervenção humana (por exemplo, relacionar a dependência climática com as grandes erupções vulcânicas, com a revolução industrial, etc.) sendo capaz de reconhecer correlações estatísticas entre os vários fatores envolvidos. 	

Unidade de Competências III: Entender que a qualidade de vida e bem-estar implicam a capacidade de desencadear de forma razoável e adequada intervenções e mudanças comportamentais, identificando fatores de risco e de proteção e reconhecendo a saúde e os direitos em situações de intervenção individual e coletiva.

Núcleo Gerador: Saúde		
Competências	Critérios de Evidência	Soft Skill
<p>DR1: Adotar cuidados básicos de saúde de acordo com as diferentes necessidades e situações de vida</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar sobre os comportamentos sociais na atenção básica à saúde, considerando sua associação com contextos socioculturais, práticas de sociabilidade e processos culturais e econômicos específicos. • Atuar de acordo com as necessidades básicas de saúde (exercício, alimentação e lazer) adotando regularmente produtos e procedimentos que se ajustem a situações e modos de vida específicos. • Atuar de acordo com o conhecimento sobre as necessidades específicas do corpo de acordo com a idade, tipo de atividade e estado de saúde, evitando comportamentos inadequados. 	<p>Julgamento e Tomada de Decisão</p>
<p>DR2: Promover comportamentos saudáveis e medidas de segurança e prevenção de riscos em contexto profissional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar tendo em vista os sistemas de proteção social como elementos do estado de bem-estar, identificando as diferentes consequências no acesso dos cidadãos aos cuidados de saúde, considerando os riscos de determinadas profissões. • Atuar conscientemente no manuseio de equipamentos e materiais e na preservação e melhoria das condições ambientais no local de trabalho, considerando a preservação e promoção da saúde. • Atuar na prevenção de doenças e acidentes de trabalho, a partir do conhecimento de como o organismo reage aos fatores que potencializam o desequilíbrio e como o trabalho se adapta às características e capacidades do trabalhador. 	
<p>DR3: Reconhecer os direitos e deveres dos cidadãos e o papel da componente científica e técnica na tomada de decisões racionais em matéria de saúde</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar no campo da saúde, entendendo-o como um campo composto por instituições com competências especializadas na produção e distribuição de medicamentos, mas também abrangendo espaços de liberdade, desigualdade e conflito. • Atuar na relação com os serviços e sistemas de saúde, reconhecendo as possibilidades de escolha e os limites da automedicação, bem como intervindo de forma a distinguir a fiabilidade dos produtos e técnicas de saúde. • Atuar na promoção e salvaguarda da saúde utilizando o conhecimento científico para se posicionar em debates de interesse público sobre problemas de saúde (planeamento familiar, terapias naturais, toxicodependência, etc.), apoiando os posicionamentos em análises matemáticas que visem medidas de forma consistente. 	

<p>DR4: Prevenir adequadamente as patologias decorrentes da evolução das realidades sociais, científicas e tecnológicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar na prevenção ou resolução de patologias, entendendo que os riscos, meios e concepções de saúde variam entre os grupos sociais e entre os tempos históricos. • Atuar considerando a evolução das regras de prevenção e sua aplicação em situações apropriadas, mostrando a capacidade de improvisar meios de proteção. • Atuar reconhecendo a evolução do conhecimento científico para melhor enfrentar os agentes causadores de doenças, as variantes e o aparecimento de novas doenças, considerando a inferência como um processo importante neste domínio.
--	---

Unidade de Competências IV: Identificar, compreender e intervir em situações de gestão e económicas, desde os orçamentos privados e familiares aos níveis mais gerais, passando pela influência das instituições monetárias e financeiras numa economia específica e considerando princípios das ciências económicas.

Núcleo Gerador: Gestão e Economia		
Competências	Critérios de Evidência	Soft Skill
<p>DR1: Organizar os orçamentos familiares considerando a influência dos impostos e os produtos e serviços financeiros disponíveis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar na elaboração de orçamentos familiares de acordo com as características e composições do domicílio, identificando os itens de despesas e receitas e compreendendo a sua utilização para reduzir o endividamento das famílias e dos indivíduos. • Atuar na gestão do património familiar, utilizando meios altamente técnicos e produtos financeiros diferenciados e adequados à otimização da renda disponível. • Atuar em situações de gestão do orçamento familiar utilizando conhecimentos de contagem e aplicações matemáticas. 	<p>Coordenação/</p>
<p>DR2: Interagir com empresas, instituições e organizações mobilizando o conhecimento da gestão de recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de forma inovadora em diferentes contextos profissionais, identificando diferentes modelos de gestão e estruturas organizacionais e aplicando-os à eficiência produtiva e relacional das organizações e ao bem-estar dos trabalhadores. • Atuar em situações de gestão profissional ou de litígio com instituições externas, utilizando 	<p>Orientação de Serviços/ Gestão de Pessoas/ Organização</p>

	<p>a experiência prática da contabilidade e do direito fiscal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atuar em situações da vida laboral que envolvam a gestão de recursos técnicos e humanos, bem como novas estratégias de implementação de eficácia organizacional, considerando o papel que a programação linear e a otimização podem desempenhar neste contexto.
<p>DR3: Visualize a influência dos sistemas monetário e financeiro na economia e na sociedade</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar no sistema económico, monetário e financeiro, reconhecendo os novos problemas e oportunidades gerados pelas interações estabelecidas a nível global, e, no contexto da União Europeia, e os seus efeitos no bem-estar e progresso social. • Atuar no nível tecnológico relacionado ao conhecimento e segurança dos diferentes meios de transação e na comunicação com instituições económicas e financeiras. • Atuar de acordo com o conhecimento de indicadores macroeconómicos considerando que os problemas económicos envolvem políticas monetárias e o uso de modelos matemáticos que permitem simular e prever diferentes situações.
<p>DR4: Diagnosticar os impactos dos desenvolvimentos sociais, tecnológicos e científicos na utilização e gestão de tempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar na gestão e utilização de tempo, entendendo que os diferentes elementos do sistema económico variam de acordo com os setores de atividade e estão em constante evolução ao longo do tempo. • Agir considerando as tecnologias existentes na gestão do tempo (por exemplo, transporte aéreo versus videoconferência). • Atuar na gestão do custo do tempo, incluindo a evolução ao longo da história e considerando diversos fatores como o custo da hora, encargos sociais e amortização de equipamentos, mais uma vez considerando o potencial da matemática na simulação de

	situações alternativas para encontrar soluções ótimas.
--	--

Unidade de Competências V: Identificar, compreender e intervir em situações em que as TIC são importantes no apoio à gestão diária, na facilidade de transmissão e difusão de informação socialmente controlada, reconhecendo que a relevância das TIC tem consequências na globalização das relações.

Núcleo Gerador: Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)		
Competências	Critérios de Evidência	Soft Skill
DR1: Compreender a utilização das comunicações de rádio em diferentes contextos familiares e sociais	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar no quadro das predisposições para o uso e exploração de novas funcionalidades em objetos tecnologicamente avançados que fazem uso de radiocomunicações, relacionando-os com os perfis sociais dos indivíduos. • Atuar em situações da vida doméstica resolvendo problemas relacionados com comunicações remotas (rádio, televisão, telemóvel, telefone fixo, etc.). • Atuar no uso das TIC, na vida privada, com conhecimento dos elementos científicos básicos em radiocomunicações: ondas eletromagnéticas, eletrônica, etc. 	Negociação/ Conhecimentos Técnicos e Informáticos
DR2: Visualize a interação entre a evolução tecnológica e as mudanças nos contextos e qualificações profissionais	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de novas formas de aquisição de competências em relação às TIC, subestimar as suas utilizações nas organizações e relacioná-las com as literaturas e qualificações exigidas aos profissionais da sociedade da informação. • Atuar na esfera da vida profissional promovendo a utilização de tecnologias de apoio às TIC (microeletrônica, telas, etc.). • Atuar na vida profissional, com conhecimentos científicos básicos do funcionamento dos equipamentos de apoio às TIC (por exemplo, o 	

	<p>computador, telas de LCD, aritmética binária, etc.).</p>
<p>DR3: Discutir o impacto dos meios de comunicação na construção da opinião pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar utilizando os meios de comunicação de massa, entendendo os diferentes atores e interesses envolvidos em sua produção e o poder da informação nas sociedades modernas. • Atuar em relação à tecnologia de apoio aos meios de comunicação e difusão de informações (por exemplo, emissoras de televisão, emissoras de rádio, agências de informação, satélites, etc.). • Atuar considerando a evolução dos meios de informação e comunicação de massa, reconhecendo alguns novos conceitos científicos e procedimentos utilizados na produção de informação.
<p>DR4: Relacionar a evolução das redes tecnológicas com as redes sociais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar na sociedade da informação, identificando novas oportunidades de participação, bem como mecanismos de desigualdade, decorrentes da (des)articulação entre redes tecnológicas e redes sociais. • Atuar considerando o desenvolvimento dos meios de transmissão da informação ao longo da história, relacionando-a com a evolução das estruturas sociais, a ocupação do território, etc. (por exemplo, a rede de televisão, a internet, etc.). • Atuar em relação à evolução do conhecimento científico na construção de redes (por exemplo, a estrutura celular dos telemóveis, a utilização da base binária na Internet).

Unidade de Competências VI: Identificar, compreender e intervir em questões relacionadas com a habitação, rendimentos, relações sociais e mobilidade no meio rural ou urbano, contribuindo para a harmonização e melhoria da qualidade de vida.

Núcleo Gerador: Urbanismo e Mobilidade (UM)		
Competências	Critérios de Evidência	Soft Skill
<p>DR1: Associar conceitos de construção e arquitetura à integração social e à melhoria do bem-estar individual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar considerando a construção e arquitetura dos espaços físicos, identificando diferentes tipos de habitação familiar associada aos estilos de vida, de forma a melhorar o bem-estar social, a qualidade de vida e a integração sociocultural. • Atuar ao nível da tecnologia de construção inovadora para otimizar as condições de vida e arquitetura ajustada (por exemplo, materiais isolantes térmicos e acústicos, arquiteturas ecológicas, etc.). • Atuar ao nível das propriedades dos materiais, tradicionais e modernos, em função das necessidades e qualidade da construção (por exemplo, tintas ecológicas, isoladores reciclados, etc.) e/ou da quantidade destes materiais em função das áreas ou volumes necessários 	<p>Inteligência Emocional/Adaptabilidade/Comunicação</p>
<p>DR2: Promover a qualidade de vida através da harmonização territorial nos modelos de desenvolvimento rural ou urbano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar ao nível da dinâmica de desenvolvimento local e regional, em contextos urbanos e rurais, incluindo a evolução das atividades económicas e os processos de transformação sociocultural de um determinado território, relacionando-os com as mudanças ocupacionais e os estilos de vida da população. • Atuar na exploração dos recursos naturais (áreas agrícolas, pesqueiras, mineiras), ou em locais de comércio e consumo (centros urbanos), através do conhecimento de meios técnicos tradicionais ou inovadores adequados. • Atuar utilizando o conhecimento de como funcionam os processos de produção química, biológica e técnica, no meio rural ou urbano, para salvaguardar e manter o equilíbrio do 	

	<p>meio ambiente e o bem-estar das diferentes comunidades.</p>
<p>DR3: Mobilizar informações sobre o papel de diferentes instituições na área de administração, segurança e território</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar junto às instituições reguladoras na administração e segurança do território, incluindo campos de ação e métodos de regulação. • Atuar na organização técnica de sistemas administrativos vinculados à gestão de serviços relacionados à prevenção e segurança na mobilidade. • Atuar com conhecimento científico de suporte normas e códigos regulatórios de segurança para a administração do território (ex: código rodoviário: controle de velocidade, distância mínima entre carros, etc.) e, a um nível mais sofisticado, avaliar a justiça desse regulamento tendo em conta os modelos estatísticos e matemáticos que o regulamentam.
<p>DR4: Reconhecer diferentes formas de mobilidade territorial - local e global - e sua evolução</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar em contextos interculturais, considerando os fluxos migratórios das populações e o êxodo rural como resultado de desigualdades econômicas, culturais e/ou políticas, mas também geradores de processos de (re)construção identitária e de “descoberta do outro”. • Atuar de acordo com o papel da evolução tecnológica como condição para a mobilidade, em termos de transporte e comunicações e as possibilidades de desenvolvimento profissional. • Agir levando em consideração as condições que levam à mobilidade no reino animal em geral (condições ambientais, reprodutivas e outras) e na população humana em particular (condições econômicas, étnicas, políticas e outras), a fim de reconhecer os diferentes fluxos e relações entre variáveis por meio do tratamento estatístico das informações.

Guia para Profissionais

O trabalho realizado pela parceria na recolha e análise de instrumentos utilizados no contexto da educação e formação de adultos na República Checa, França, Grécia, Itália, Portugal, e Espanha, levou à criação de um conjunto de instrumentos comuns aplicáveis aos adultos, garantindo assim a universalidade e transferibilidade de conhecimentos e competências.

Todos os documentos utilizados oficialmente, em cada um dos países, foram recolhidos, analisados, discutidos e avaliados pela parceria com o objetivo de propor um conjunto de instrumentos úteis e funcionais que possam ser aplicados, nomeadamente na fase de diagnóstico e durante o processo de RVCC. Através desta análise, confirmamos também que o trabalho realizado em países como França e Portugal, é muito semelhante.

Assim, foi estabelecida uma base comum em que cada um destes países pode implementar e promover o reconhecimento a nível nacional e a nível europeu.

O conjunto de instrumentos identificados a seguir são adaptações daqueles avaliados como pertinentes e bastante positivos e utilizados por alguns países, além de outros criados especificamente para o processo RVCC. A ideia é dotar adultos e profissionais, que trabalham na educação e formação de adultos, de instrumentos e ferramentas que ajudem a recolher e explorar informação relevante, critérios de evidência, para identificar com sucesso as competências previstas para a aquisição do ensino secundário.

5.1. Instrumentos específicos para a fase de diagnóstico

Ao longo das etapas de Inscrição, Diagnóstico, Informação e Orientação e Encaminhamento, são utilizados diversos instrumentos de coleta e análise de informações; necessários para a elaboração do portfólio de desenvolvimento vocacional. Cada uma das fases tem objetivos e resultados alcançáveis que devem ser cumpridos, conforme demonstrado a seguir.

Fase 1: Registo e Inscrição

Objetivo Geral: Assistir, esclarecer e matricular adultos

Objetivos específicos:

- ✓ Esclarecimento da missão e alcance da organização.
- ✓ Desenhe um perfil básico inicial do adulto.

Formulário de registo

Através do preenchimento do formulário de registo são recolhidos dados, que é o ponto de partida da fase de diagnóstico, como por exemplo:

- ✓ Dados pessoais;
- ✓ Género e Idade;
- ✓ Nível de Educação e Qualificações Iniciais;
- ✓ Situação do Emprego;
- ✓ Informações atuais do empregador (se empregado);
- ✓ Motivos da inscrição no Centro Qualifica.

Documentos necessários no ato da inscrição:

- ✓ Certificado(s) de Qualificação/Formação
- ✓ Comprovativo da situação de emprego/desemprego (se aplicável)
- ✓ Outros certificados (opcional)

Atividade: Anexo I

Fase 2: Diagnóstico

Ao longo da fase de Diagnóstico, são aplicados vários instrumentos de diagnóstico através dos quais são recolhidos os seguintes dados:

- ✓ Expectativas;
- ✓ Interesses;
- ✓ Percurso educacional;
- ✓ Percurso de formação;
- ✓ Experiência de trabalho;
- ✓ Competências adquiridas através de meios formais, não formais e informais;
- ✓ Outras ocupações/interesses;
- ✓ Contexto geral de vida;
- ✓ Avaliação de acessibilidade;
- ✓ Disponibilidade para aprender/prosseguir educação superior;
- ✓ Disposição para empreender, em relação ao mercado de trabalho ou reconversão ocupacional;
- ✓ Disponibilidade para atividades de voluntariado, estágios, intercâmbios e mobilidade profissional.

2.1. Desenvolvimento da Autoconfiança

Objetivo Geral A. Desenvolver o autoconceito – O adulto adota atitudes e comportamentos que retratam uma percepção mais realista de si mesmo.

Objetivos específicos:

- ✓ Explorar informações e adquirir conhecimentos necessários para ações futuras, por meio de ações: identificar, descobrir, reconhecer, explicar, expressar, selecionar e demonstrar.
- ✓ Desenvolver uma compreensão das informações recolhidas por meio de ações: planejar, organizar, categorizar, comparar, inferir, distinguir e priorizar.
- ✓ Demonstrar conhecimentos, atitudes e competências previamente adquiridos, por meio de ações: aplicar, produzir, criar, generalizar, demonstrar e resolver.
- ✓ Aprofundar conhecimentos, atitudes e competências, por meio de ações de avaliação: relacionar, considerar, criticar, ponderar, recomendar, apreciar e julgar.

Guia de entrevista

Este momento inicia-se com o acolhimento do adulto e uma explicação dos objetivos da atividade, seguindo-se de:

1. No início da entrevista, o adulto recebe cartões e recortes, que devem ser usados como identificação pessoal e profissional.
2. O objetivo deste exercício é que o adulto seja capaz de se apresentar, através do uso desses recursos, explicando como se vê e como é visto pelos outros em diferentes papéis (familiar, estagiário, amigo, colega, funcionário...). São explorados temas como interesses, valores e crenças, além de capacidades e competências pessoais e vocacionais.
3. Tente entender a influência da sociedade (família, amigos, colegas de trabalho) no modo de pensar do adulto.
4. Ajude o adulto a refletir sobre atitudes e comportamentos diários (proatividade) que adotou.

Resultados de Aprendizagem:

- ✓ Identificar características pessoais e consciência do autoconceito.
- ✓ Analisar a influência do autoconceito em diferentes contextos de vida e os comportamentos que o condicionam.
- ✓ Adote estratégias que favoreçam um autoconceito aceitável e promovam uma identidade sólida.

- ✓ Avalie as estratégias e comportamentos adotados.

➤ **Recursos:** Imagens, fotografias, cartões de frases e guia de entrevista.

➤ **Facilitadores:** É necessário um facilitador para registrar as respostas dos candidatos cegos e sem mobilidade nos membros superiores.

➤ **Observação:** O roteiro de entrevista deve ser adaptado de acordo com o perfil inicial do adulto.

➤ **Atividade:** Anexo 2

Objetivo Geral B. Elaboração de Curriculum Vitae– O adulto seleciona apenas as informações pertinentes e valiosas para serem transmitidas aos outros.

➤ **Objetivos específicos:**

- ✓ Explorar o percurso educativo e vocacional de forma a demonstrar aptidões e competências.
- ✓ Explorar áreas de interesse, motivações pessoais e vocacionais.

Guia Curriculum Vitae

O adulto é apresentado a um modelo de CV exploratório contendo os seguintes parâmetros de coleta de informações:

1. **Informação pessoal**- identificar os dados pessoais considerados relevantes para a candidatura, nomeadamente: nome, morada, telefone, e-mail, data de nascimento, nacionalidade, estado civil. Uma foto geralmente é opcional, a menos que seja exigida pela organização para a qual você está se candidatando.
2. **Posição**- Identificação do cargo a que se candidata.
3. **Experiência de trabalho**- indicar experiências de trabalho anteriores, incluir duração, nome(s) da(s) empresa(s) e uma breve descrição das tarefas desempenhadas em cada uma delas. Se não houver experiência de trabalho anterior a mencionar, inclua estágios e trabalho voluntário, se aplicável. Esta etapa é importante para determinar as competências e competências aprendidas e adquiridas.
4. **Educação/Formação**- identificar habilitações académicas, cursos complementares ou outros cursos de formação relevantes para o cargo. Identifique diplomas/certificados e datas de conclusão, começando pelos mais relevantes.

5. **Outras competências-** Indique as competências linguísticas e o nível de competência: “Inglês B2: competências intermédias faladas e escritas”. Mencione hobbies e outras informações importantes consideradas úteis na execução das tarefas do trabalho. Incluir envolvimento em atividades acadêmicas, comunitárias e coletivas.

Resultados de Aprendizagem:

- ✓ Selecione informações relevantes e significativas sobre experiências pessoais, acadêmicas e de emprego.
 - ✓ Elaborar o documento usando uma sequência cronológica.
 - ✓ Selecione os documentos relevantes para apoiar o CV (certificados de formação, prêmios recebidos, recomendações de emprego, etc.).
-
- **Recursos:** Computador, caneta e papel.
-
- **Duração:** Entre 60 e 90 minutos.
-
- **Observação:** É necessário um facilitador ao longo desta atividade, informar e ajudar o adulto a tomar conhecimento da procura ativa de emprego, disponibilizando informação nos quadros de emprego (sites de emprego) e ajudá-lo a enviar o CV preenchido por e-mail.
-
- **Atividade:** Anexo III
-

2.2. Interaça de forma eficaz

Objetivo Geral A. Interaça Eficaz– O adulto adota uma atitude que facilita a comunicaça e interaça com diferentes tipos de pessoas

Objetivos específicos:

- ✓ Explorar informaça e adquirir conhecimento no campo da comunicaça através de açaes: identificar, descobrir, explicar, reconhecer, expressar, selecionar e demonstrar.
- ✓ Desenvolver uma compreensa das informaçaes coletadas por meio de açaes: planejar, organizar, categorizar, comparar, medir, distinguir e priorizar.

Dinâmica de Grupo: “Faça uma Boneca”

Um grupo de adultos é dividido em 2 grupos (A e B) e a atividade é realizada simultaneamente em salas diferentes, da seguinte forma:

1. Pede-se ao grupo que faça uma boneca com as peças de Lego (LEGO® Serious Play®) fornecidas (verificar modelo) e sem utilizar qualquer forma de linguagem falada, dentro do tempo estipulado: 7 minutos.
2. Uma vez finalizada, o grupo é solicitado a escrever uma história sobre a tarefa realizada, dentro do tempo programado: 15 minutos.
3. Uma vez terminado, o facilitador em cada sala pede que o grupo saia, exceto um membro que se voluntaria para ser o primeiro contador de histórias. O membro que permanece é responsável por ler a história, escrita pelo seu grupo, para um membro do grupo adversário, que por sua vez foi convidado a entrar na sala (ou seja, membro do grupo A lê a história para membro do grupo B).
4. Os membros que ouvem as histórias devem estar atentos e tentar reter o maior número de detalhes possível, sabendo que mais tarde terá o papel de contador de histórias, transmitindo a mesma história para a próxima pessoa que entrar na sala. Neste momento a história, em cada quarto, é lida duas vezes.
5. O processo é repetido até que cada membro de cada grupo ouça a história, ou seja, todos os membros do grupo B ouvem a história escrita pelo grupo A.
6. Os dois grupos são então reunidos em uma das salas e os 2 últimos ouvintes se tornam os contadores de histórias e contam a história que acabaram de ouvir para todo o grupo.
7. Finalmente, o primeiro contador de histórias de cada grupo é convidado a ler a história original para todo o grupo. Quando os 2 contadores de histórias terminarem, todo o grupo é convidado a refletir sobre o processo de comunicação, sobre as dificuldades de comunicação e sobre as ações tomadas para reduzir a distorção da história original.

Resultados de Aprendizagem:

- ✓ Identificar a importância da comunicação em diferentes contextos.
- ✓ Descubra o processo de comunicação como base da interação humana e a interinfluência entre o comportamento das pessoas.
- ✓ Analisar comportamentos comunicacionais que permitam estabelecer relações interpessoais adequadas, respeitando a diversidade.
- ✓ Refletir sobre as dificuldades e/ou barreiras de comunicação.
- ✓ Reconhecer atitudes e comportamentos para lidar positivamente com pressões externas e situações problemáticas (tempo de atividade, diferentes pontos de vista).
- ✓ Identifique a importância de uma mensagem clara e objetiva.

➤ **Recursos:** Papel, caneta, peças LEGO® Serious Play®.

➤ **Duração:** Entre 50 a 90 minutos.

➤ **Observação:** A atividade requer a presença de dois facilitadores e pode ser realizada com diferentes números de peças de Lego dependendo da complexidade desejada.

➤ **Atividade:** Anexo IV

Objetivo geral B. Competência de gestão de pessoal– O adulto adota atitudes que facilitam a comunicação ou interação com diferentes tipos de pessoas, gerenciando dificuldades e possíveis conflitos para alcançar objetivos comuns.

Objetivos específicos:

- ✓ Demonstrar competências previamente adquiridas através de ações: aplicar, produzir, criar, generalizar, demonstrar e resolver.
- ✓ Desenvolver conhecimentos, atitudes e competências avaliando-os por meio de ações: relacionar, considerar, criticar, ponderar, recomendar, apreciar e julgar.

Dinâmica de Grupo: “Negociações de Grupo”

Seis adultos reúnem-se numa sala dispostos em círculo com 2 facilitadores designados, responsáveis por observar e avaliar a atividade. A seguinte situação fictícia é apresentada:

1. Há uma oferta de emprego para uma fábrica, mas o grupo terá de ir até à empresa-mãe, que fica a 700 km, para receberem formação prática durante dois meses. Durante esse período, só podem ir a casa duas vezes (no fim de semana) e a empresa garante apenas o fornecimento do almoço.
2. A empresa dá ao grupo 6000€, para alugar e equipar um apartamento de 4 quartos durante o período de formação.
3. O grupo recebe uma planta baixa e tem 30 minutos para analisar, discutir, decidir e chegar a um consenso, indicando quais cômodos mobiliar e com o quê, além de fazer uma lista de tudo que eles acham que vão precisar durante os 2 meses.
4. Após 15 minutos, o facilitador interrompe a análise e discussão do grupo, afirmando que houve um corte de última hora no orçamento e que o grupo receberá apenas €4500.
5. Os facilitadores observam diretamente as atitudes e comportamentos dos membros do grupo, antes e depois do anúncio, procurando verificar liderança, gestão do tempo, mediação de situações problemáticas e capacidade de negociação. A gestão do estresse também é observada e avaliada, pois devido à mudança repentina e à escassez de tempo, será visível a forma como cada elemento vivencia a situação.

Fase 3: Informação e Orientação

3.1. Gerir informação

Objetivo geral - O adulto utiliza estratégias adequadas para localizar, coletar e selecionar informações, implicando na busca permanente.

Objetivos específicos:

Identificar a natureza e as fontes de informação necessárias para gerir um projeto de vida.

- ✓ Analisar e validar estratégias para uma gestão eficaz da informação
- ✓ Adotar estratégias autónomas de gestão de informação sobre a economia, a sociedade e as oportunidades de aprendizagem e trabalho.
- ✓ Avaliar as estratégias e comportamentos adotados na coleta e aplicação de informações.

Fichas de trabalho

Para promover a proatividade e autonomia na pesquisa de informação, por diversos meios, os adultos terão que explorar:

1. **Ficha de trabalho: Fontes de Informação** – o adulto elabora uma lista de fontes de informação de emprego (formais e/ou informais) e regista as fontes na ficha de trabalho: Fontes de Informação. O próximo passo é procurar ofertas de emprego utilizando o maior número de fontes referenciadas e possíveis, no contexto da sala de aula, registando e preenchendo a ficha de trabalho: Fontes de Informação.
2. **Ficha de trabalho: Perfil de Emprego**- seguindo o passo acima, cada adulto é convidado a selecionar três empregos de 3 setores diferentes, analisando as informações relacionadas às condições de trabalho (salário, horas) e outros requisitos identificados no anúncio.
3. Num grande grupo, cada adulto é solicitado a expor as informações trabalhadas individualmente. Posteriormente, em grupo, é solicitado que identifiquem três áreas de negócio a serem exploradas dentro da área de abrangência.
4. Depois de identificadas as áreas, o grupo, dividido em três, faz um brainstorming sobre quais são os aspetos/efeitos positivos e negativos da exploração daquela área de negócio, referentes à promoção ou criação de bens e serviços para a comunidade.
5. Depois de apresentar os resultados de cada grupo, os adultos são convidados a pensar sobre os possíveis empregos que podem surgir desde o planeamento de um negócio até a implementação do mesmo.
6. Posteriormente, individualmente, cada adulto, de acordo com seu perfil, selecionará o trabalho que julgar mais adequado ao seu projeto de vida, identificando possíveis oportunidades de aprendizagem e enriquecimento pessoal e profissional.

Resultados de aprendizagem

- ✓ Identificar a importância e a natureza da informação necessária para gerir o Projeto de Vida, explorando as diferentes fontes, suportes e meios de informação.
- ✓ Conheça os serviços públicos e privados que podem apoiar a gestão de projetos de vida.
- ✓ Identificar e compreender a dinâmica do mercado de trabalho a nível local, nacional e internacional;
- ✓ Avalie o impacto nas oportunidades de emprego de fatores como educação e formação, oferta e procura de emprego, sociedade e localização.
- ✓ Analisar e avaliar a relevância, confiabilidade das informações e a forma como são coletadas e aplicadas.

➤ **Recursos:** Fichas de trabalho: Fontes de Informação e Perfil do Emprego, 15 computadores com acesso à internet, revistas, jornais, cópias impressas das divulgações do Centro de Emprego, canetas, papel em branco, quadro branco e marcadores de quadro branco.

➤ **Duração:** Entre 60 a 120 minutos

➤ **Observação:** A atividade pode ser realizada em dias diferentes de acordo com o tipo e tamanho do grupo. Idealmente, um grupo deve exceder 15 pessoas

➤ **Atividade:** Anexo VI

➤ **Fonte:** As fichas de trabalho disponíveis na Orientação ao Longo da Vida nos Centros Qualifica - Banco de atividades, ANQEP, IP, 2008

3.2. Gerir a Mudança

Objetivo geral: Ajustar-se aos novos desafios e comprometer-se com o seu desenvolvimento, dominando estratégias que facilitam as transições nas diversas vidas.

➤ Objetivos específicos:

- ✓ Identificar diferentes transições ao longo da vida e formas de vivenciar essas transições;
- ✓ Analisar os processos de mudança/transição e as vantagens da proatividade;
- ✓ Adotar estratégias que facilitem as transições em diferentes contextos de vida e ser agente de mudança;
- ✓ Avalie as estratégias e comportamentos adotados.

Narrativa: “Minha História de Vida”

➤ Resultados de Aprendizagem:

- ✓ Descubra os vários tipos de mudanças/transições que ocorrem com o desenvolvimento e impacto de eventos de vida inesperados;

- ✓ Explorar diferentes atitudes em relação à mudança (atitude passiva, atitude ativa e atitude empreendedora);
- ✓ Explore a capacidade de adotar um comportamento criativo na resolução de problemas.

➤ **Recursos:** Computadores com acesso à internet, folhas de papel em branco e canetas.

➤ **Duração:** 1 ou 2 sessões de 2 horas

➤ **Observação:**

➤ **Atividade:** Anexo VII

3.3. Decidir

Objetivo geral: Analisar e avaliar as diferentes alternativas existentes, considerando as consequências imediatas e de longo prazo dessas opções.

Objetivos específicos:

- ✓ Explorar o conceito de decisão e os diferentes tipos de decisão;
- ✓ Identificar a importância da tomada de decisão;
- ✓ Analisar as etapas do processo de tomada de decisão e resolução de problemas;
- ✓ Implementar a estratégia de tomada de decisão e resolução de problemas;
- ✓ Avalie o processo de tomada de decisão pessoal e o impacto das decisões nos objetivos de carreira.

Plano Individual de Carreira (PIC)

➤ **Resultados de Aprendizagem:**

- ✓ Definir o Projeto de Carreira;
- ✓ Identificar formas de implementação do Projeto;
- ✓ Identificar possíveis restrições e as estratégias para superar as restrições
- ✓ Elaborar o plano de ação para a implementação do Projeto.

➤ **Recursos:** Cópia impressa de PCI e caneta.

➤ **Duração:** Aproximadamente 1 hora

➤ **Observação:**

➤ **Atividade:** Anexo VIII

Projeto de vida

➤ **Resultados de Aprendizagem:**

- ✓ Definição de Projeto de Vida;

- ✓ Autorreflexão sobre a situação de vida atual;
- ✓ Projeções Futuras.

➤ **Recursos:** Ficha de trabalho: Projeto de Vida e caneta

➤ **Duração:** Aproximadamente 1 hora

➤ **Observação:**

➤ **Atividade:** Anexo IX

Instrumentos para utilizar com os adultos

6.1. Ferramentas para a fase de diagnóstico

Os seguintes formulários devem ser preenchidos pelos adultos e são necessários para a elaboração e exploração da informação correspondente às fases de acolhimento, diagnóstico, informação e orientação, decisão e encaminhamento

INSTRUMENTO NÚMERO 1 | FORMULÁRIO DE APLICAÇÃO

1. INFORMAÇÕES PESSOAIS		
Nome: _____		

Data de nascimento: ____/____/_____		Gênero feminino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>
Tipo de Documentação de Identificação: (adaptado a cada país)		
<input type="checkbox"/> Identificação Civil nº:	Emitido por (se militar): _____	Validade: _____/_____/_____
_____	_____	_____
<input type="checkbox"/> Autorização de Residência nº:	Tipo de documento: _____	Validade: _____/_____/_____
_____	_____	_____
<input type="checkbox"/> Passaporte nº:	Visto de entrada: _____	Validade: _____/_____/_____
_____	_____	_____
Endereço: _____		

Código postal: _____ - _____ E-mail: _____

Telemóvel: _____ Telefone: _____

Informações a serem coletadas, se necessário (adaptar de acordo com os regulamentos do país):

Número fiscal: _____ Número da Segurança Social: _____

Nacionalidade: _____ Naturalidade: _____ Distrito: _____

2. INFORMAÇÃO DE EMPREGO

Descontos na Segurança Social: 0 1 ano 3 anos + de 3 anos

Empregado

Trabalhador por conta própria Empregado:

Nome da empresa: _____

Endereço da companhia: _____

Setor ocupacional: _____

Profissional: _____ Horário de Trabalho: _____

Desempregado Desde: _____

Desempregado de Longo Prazo (mais de 12 meses) Desempregado (menos de 12 meses) 1º emprego

Outro especificar): _____

Referência do gabinete de emprego: Sim Não

3. PERCURSOS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

< 4º 4º 6º 9º 12º 12º incompleto
(indicar nota concluída)

Outro especificar): _____

Ano de Conclusão: _____ Escola: _____

Módulos/matérias a serem concluídas (caso não tenha concluído o nível de ensino mencionado acima):

4. CERTIFICAÇÃO/OPÇÃO DE QUALIFICAÇÃO

1.1. Certificação

Certificação Educacional: 4º 6º 9º 12º
(indicar grau)

Certificação Profissional: 1- _____
(indicar o campo por ordem de preferência)

2- _____

3- _____

Certificação Dupla
(indicar grau e campo em ordem de preferência)

4º 6º 9º 12º

4.2. Caminho da Certificação:

RVCC - Educacional

RVCC - Profissional

RVCC - Dupla Certificação

Curso de Educação/Formação de Adultos

Campo Profissional:

1- _____

2- _____

Formação Modular

Outro: Formação Profissional

Educação Mais

Outro especificar): _____

5. PROCESSO RVCC (indique o número de horas plausíveis disponíveis e o horário preferido.)

Número de horas: _____

Cronograma:

: Manhã Tarde Final da tarde Noite Indiferente

6. PRINCIPAIS RAZÕES PARA A INSCRIÇÃO

Aumentar as qualificações educacionais

Mudar o campo educacional e de formação

Obrigação de emprego

Facilite a obtenção de um novo emprego

Reconversão Vocacional

Aumente as competências profissionais

INSTRUMENTO NÚMERO 2 | AUTOCONCEITO

Autoconceito- a percepção que o adulto tem de si mesmo e a ideia de que dela resulta, que molda a sua pessoa. Para explorar e identificar características pessoais, interesses, valores e crenças, aptidões e competências, o adulto será confrontado com vários cartões (com imagens e frases de recortes de revistas e jornais) espalhados sobre uma mesa. O adulto será solicitado a selecionar até 3 cartões que reflitam e apoiem sua descrição/apresentação pessoal.

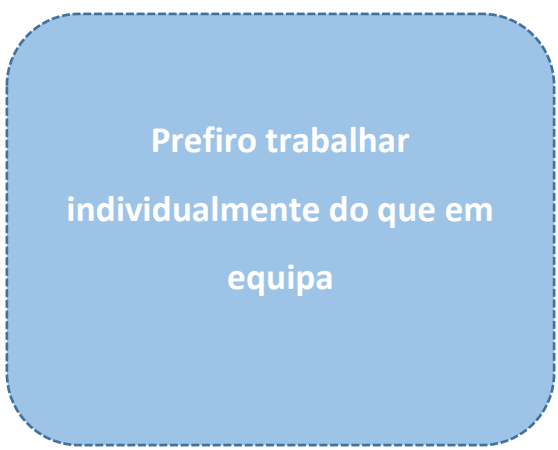
Cartões de Exploração¹¹

<p>Ao escolher um emprego, é importante considerar seu prestígio</p>	<p>Eu prefiro um emprego onde eu tenha o papel de liderança</p>
<p>Prestígio</p>	<p>Liderança</p>
<p>É importante escolher um emprego estável</p>	<p>Para mim é muito importante trabalhar num local confortável e em boas condições</p>
<p>Estabilidade</p>	<p>Conforto</p>

¹¹Fonte: Orientação ao Longo da Vida nos Centros Qualifica - Banco de atividades - ANQEP, IP, 2018

<p>Evito escolher profissões em que devo lidar diretamente com as pessoas</p>	<p>Valorizo trabalhos que exijam um emprego variado e criativo</p>
<p>Socialização</p>	<p>Criatividade</p>
<p>Prefiro profissões com atividades mais práticas e menos intelectuais</p>	<p>É importante ter um emprego onde eu possa ser meu próprio chefe e fazer o emprego do jeito que eu quero sem que alguém me controle</p>
<p>Trabalho intelectual</p>	<p>Independência</p>
<p>Sinto a necessidade de que os resultados dos meus esforços no trabalho sejam reconhecidos pelos outros</p>	<p>Na escolha de um emprego, o mais importante é que o salário seja recompensador</p>
<p>Reconhecimento</p>	<p>Segurança Económica</p>

<p>Eu nunca escolheria um trabalho de alto risco ou onde a minha segurança pudesse estar em causa</p>	<p>Sou uma pessoa que se adapta facilmente a novas tarefas ou situações</p>
<p>Segurança</p>	<p>Adaptabilidade</p>
<p>Para um bom desempenho no emprego é essencial ter um bom ambiente de trabalho</p>	<p>Para ter sucesso no trabalho, é fundamental trabalhar em direção às metas</p>
<p>Relacionamento com colegas</p>	<p>Conquista</p>
<p>Ao desempenhar minhas funções, é importante ser sempre o melhor</p>	<p>Prefiro trabalhos ou tarefas com indicações claras do que devo fazer, do que aquelas em que exigem muita autonomia</p>
<p>Concorrência</p>	<p>Autonomia</p>

 <p>Prefiro trabalhar individualmente do que em equipa</p>	
<p>Grupo de trabalho</p>	

Guia de entrevista

1. Dos cartões e recortes à sua frente, terá que selecionar três elementos que ajudem a identificar e explicar como você se vê e como é visto pelos outros em diferentes papéis (familiar, estagiário, amigo, colega, empregado...). Aponte os pontos fortes de personalidade que acredita ter.
2. O que acha da sua situação pessoal e profissional atualmente?
3. Acha que suas características pessoais influenciam suas escolhas?
4. O que inspirou sua candidatura e quais são suas motivações e expectativas atuais e futuras?
5. Que valores pessoais e profissionais considera essenciais no dia-a-dia (com ou sem cartões)?
6. O que sua família, amigos/colegas de trabalho pensam sobre o mundo do trabalho atual e o mercado de trabalho?
7. Que tipo de trabalho acham que é certo para si?
8. O que tem feito para adquirir/requalificar competências pessoais e/ou laborais?
9. Qual é a sua visão para o futuro? Que objetivos tem? Como pretende alcançá-los (como, quando e porquê)?

Facilitador- É necessário um facilitador para ler os cartões para os participantes cegos e selecionar os cartões escolhidos pelos participantes sem mobilidade de membros superiores.

INSTRUMENTO NÚMERO 3 | MODELO PARA ELABORAÇÃO DO CURRÍCULUM VITAE

Nome e sobrenome	
Endereço — Telefone — E-mail	
➤ Posição:	
➤ Experiência de trabalho:	Descrição do trabalho Nome da organização/empresa; Cidade Duração do emprego Esta área deve incluir uma breve descrição de tarefas e realizações importantes.
➤ Educação:	Nome da escola e endereço Ano de graduação Título/Especialização
➤ Formações e outros cursos:	Nome do Curso de Formação Nome da instituição Ano de conclusão Número total de horas
➤ Referências:	Nome e apelido da pessoa de referência, Companhia Informações de Contato
➤ Competências adicionais	Esta área deve incluir uma lista de seus pontos fortes - competências adicionais, interesses, conhecimento de línguas estrangeiras, etc.

Facilitador para uma pessoa cega, é necessário um facilitador para descrever o papel e as instruções e, posteriormente, apoiar por escrito os argumentos. Para um adulto com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para apoiar a escrita dos argumentos, ou computador com software de fala para texto e texto para fala livre.

INSTRUMENTO NÚMERO 4 | FICHA DE TRABALHO: FONTES DE INFORMAÇÃO

Jornais e revistas, centros de emprego e internet, entre outros, podem ser fontes de informação muito úteis quando se trata de “anúncios de procura” e mercado de trabalho. Estes fornecem ao público informações sobre os empregos mais procurados, as exigências dos empregadores e a situação atual do mercado de trabalho, além de obter informações detalhadas sobre determinadas áreas.

1. Faça um registo de todas as fontes de informação sobre emprego que consiga identificar.

2. Faça uma lista de todos os sites de banco de empregos que encontrou na internet.

3. A partir da consulta da seção de classificados em jornais e/ou revistas ou dos sites encontrados na internet:

- 3.1. Escolha 3 categorias/áreas profissionais e identifique quais são mais procuradas (quantos anúncios há para cada categoria):

3.2. Escolha uma categoria/área profissional e registre as vagas.

--

3.3. Liste, por ordem de preferência, 6 trabalhos que considere mais agradáveis, dentro das ofertas identificadas.

1.	2.	3.
4.	5.	6.

FICHA DE TRABALHO: PERFIL DE EMPREGO

	TRABALHO 1	TRABALHO 2	TRABALHO 3
Fonte de informação			
Setor de Emprego (turismo e lazer, saúde, construção, ...)			

Educação e/ou formação necessária			
Regime de trabalho (tempo parcial em tempo integral)			
Trabalho interno ou externo			
Trabalho individualizado ou em equipa			
Outras informações importantes (local, salário, horário de trabalho)			

Facilitador: para uma pessoa cega, é necessário um facilitador para descrever o papel e as instruções e, posteriormente, apoiar por escrito os argumentos. Para um adulto com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para apoiar a escrita dos argumentos, ou computador com software de fala para texto e texto para fala livre.)

INSTRUMENTO NÚMERO 5 | A MINHA HISTÓRIA DE VIDA

O objetivo desta atividade é despertar memórias e ajudar o adulto na elaboração da sua memória autobiográfica, explorando todas as experiências formais, não formais e informais de aprendizagem ao longo da vida.

1. Nível pessoal

1.1. Quem sou eu? Apresentação, descrição de pontos fortes e qualidades, refletindo de forma fundamental sobre a vida pessoal e familiar.

1.2. Identifique os eventos considerados mais importantes e mencione os sentimentos associados e as mudanças-chave.

1.3. Identifique eventos negativos, incluindo decisões e posições tomadas e as estratégias adotadas para superá-las.

2. Nível de emprego

2.1. Escreva sobre experiências de emprego, desde a primeira experiência até a ocupação atual e responda a perguntas como: Como entrou no mercado de trabalho? Liste cada trabalho e tarefas associadas e tente identificar como a experiência o fez crescer como pessoa e como profissional. Como lidou com a mudança de emprego?

2.2. Mencione experiências com trabalho voluntário, justificando por que o fez? Quais são os ganhos pessoais e profissionais dessas experiências e como essas experiências contribuíram para o seu crescimento pessoal?

2.3. Durante suas experiências de trabalho, que obstáculos encontrou e que estratégias utilizou para superá-los? Pediu ajuda?

3. Nível social

3.1. Quais são seus interesses pessoais/familiares? Como se envolve na sociedade?

- Descreva o que faz no seu tempo livre;
- Descrever hábitos culturais: visitas a museus, espetáculos, peças de teatro, cinema, concertos, etc.
- Descreva e reflita sobre os lugares que visitou e onde já passou férias, explicando o que aprendeu sobre a cultura, hábitos, costumes e herança cultural de outros;
- Descreva, e reflita, sobre a sua experiência com Juntas e/ou Associações de Freguesia (bombeiros, grupos culturais, recreativos, desportivos, clubes de caça e pesca, escuteiros, entre outros) ou outras organizações coletivas abordando os seguintes temas: descrição geral da organização, serviços prestados à comunidade, contribuições dinâmicas da organização, competências demonstradas e desenvolvidas com o trabalho realizado.

NOTA: Como o objetivo desta atividade é a elaboração de uma pequena narrativa autobiográfica, é necessário que o adulto reflita sobre cada acontecimento ou competência significativa, seguem algumas questões que podem auxiliar na reflexão:

- ✓ Como é que a experiência/evento mudou a minha vida?
- ✓ O que aprendi com esta experiência/evento?
- ✓ O que deixei de fazer por causa desta experiência/evento?
- ✓ Que lições aprendi com esta experiência/evento?

- ✓ Quais são os prós e contras de ter passado por essa experiência/evento?
- ✓ O que eu poderia ter feito melhor/diferente?
- ✓ Como é que esta experiência/evento contribuiu para a minha formação pessoal e profissional?
- ✓ Qual a relação desta experiência/evento com o que sou hoje como pessoa/profissional?
- ✓ Que conclusão posso tirar desta experiência/evento e como se relaciona com as áreas de competência chave do processo RVCC?

INSTRUMENTO NÚMERO 6 | PROJETO DE CARREIRA INDIVIDUAL

<p>Definição do Projeto de Carreira (Indique seu interesse pessoal e/ou profissional: objetivo futuro)</p> <p><i>Pense nos seus objetivos, por exemplo: Pretendo adquirir formação profissional na área da qualidade.</i></p>
<p>Razões e Motivos para a escolha do Projeto Carreira (O que o levou a fazer essa escolha?)</p> <p><i>Justifique o porquê?</i></p> <p><i>Exemplo: Para desempenhar as tarefas associadas à minha opção de trabalho, acredito ser necessário atualizar os meus conhecimentos e adquirir outras competências que me ajudem a ser um excelente profissional.</i></p>
<p>Formas de Implementação do Projeto de Carreira (O que você tem que fazer para alcançar seu objetivo?)</p> <p><i>Exemplos:</i></p> <p><i>Procure por formação profissional</i></p> <p><i>Melhorar as minhas qualificações académicas (...)</i></p>
<p>Identificação de constrangimentos e estratégias para ultrapassar os constrangimentos (O que pode ajudar ou atrapalhar o progresso e a realização do seu objetivo?)</p> <p><i>Exemplos:</i></p> <p><i>Incapacidade de gerir a vida pessoal e horário de trabalho; Falta de tempo</i></p>

Incapacidade de encontrar a Formação Profissional necessária (...)

Elaborar um cronograma para a implementação do projeto (Qual é o seu objetivo definido?)

Defina uma meta para atingir o objetivo, por exemplo: em março de 2020 pretendo ter adquirido mais conhecimentos e competências a nível profissional, através da formação profissional.

Facilitador: para uma pessoa cega é necessário um facilitador para descrever o papel e as instruções e, posteriormente, apoiar por escrito os argumentos. Para um adulto com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para apoiar a escrita dos argumentos, ou computador com software de fala para texto e texto para fala livre.)

INSTRUMENTO NÚMERO 7 | PROJETO DE VIDA

1. O que acha da sua situação pessoal e profissional atual?

--

2. Estabeleça metas de vida de médio e longo prazo.

2.1. Pense no seu Projeto de Vida, em termos pessoais e considere as qualificações académicas e/ou emprego futuro, que trabalho pensa que terá:

Dezembro de 2022	
Dezembro de 2027	
Dezembro de 2032	

2.2. Que tarefas gostaria de estar a desempenhar?

Dezembro de 2022	
Dezembro de 2027	
Dezembro de 2032	

3. Defina as medidas que deseja aplicar para atingir seus objetivos

4. Identifique sua situação atual em relação ao seu Projeto de Vida

Favorável	Desfavorável
Forças:	Fraquezas:
Oportunidades:	Ameaças:

5. Que etapas terá de tomar?

6. Que obstáculos terá de superar e como?

Facilitador: para uma pessoa cega, é necessário um facilitador para descrever o papel e as instruções e, posteriormente, apoiar por escrito os argumentos. Para um adulto com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para apoiar a escrita dos argumentos, ou computador com software de fala para texto e texto para fala livre.

7.2 Instrumentos para o Processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

As seguintes referências descodificadas são instrumentos, que foram adaptados com base nas referências de formação de cada área de competência chave encontrada no capítulo 5, que fornecem exemplos práticos dos temas propostos pelos Geradores Nucleares. São ferramentas simplificadas que contêm exemplos da vida cotidiana e são fáceis de interpretar e entender.

Nota: Para explorar as seguintes referências, a equipa de profissionais deve fazer adaptações e utilizar estratégias que condizem com a realidade do adulto com quem estão a trabalhar, como

- organização da sala onde decorrerão as sessões;
- ambiente calmo e sem fatores de distração
- o uso de imagens que ilustrem a competência a ser explorada
- uso de frases simples e objetivas
- uso de computadores com ReadSpeaker, webReader e fala para texto
- fazer pausas quando necessário

INSTRUMENTO NÚMERO 8 | DOCUMENTOS DE PROCESSO RVCC - REFERÊNCIAIS DESCODIFICADOS

➤ **Guião: Cidadania e Profissionalidade**

	DR1 – Liberdade e responsabilidade pessoal	RD2 – Direitos e deveres do trabalhador	RD3 – Democracia representativa e participativa	RD4 – Direitos, deveres e contextos globais
Competências	Direitos e responsabilidades			
CP 1 Direitos e deveres	Responsabilidade compartilhada: gestão do orçamento da família; compartilhamento de contas bancárias; despesas, etc Educação dos filhos (mesmo em caso de divórcio); Responsabilidade cívica como cidadão (partilha de espaços comuns, pagamento de seguro automóvel, responsabilidade por ter animais de estimação, etc.); Outros	Responsabilidade compartilhada: gestão da família orçamento; compartilhamento de contas bancárias; despesas, etc Educação dos filhos (mesmo em caso de divórcio); Responsabilidade cívica como cidadão (partilha de espaços comuns, pagamento de seguro automóvel, responsabilidade por ter animais de estimação, etc.); Outros	Direito de acesso ao sistema nacional de saúde, proteção, defesa, etc (questionar seu funcionamento e indicar alternativas de melhoria); Dever de pagar impostos (importância de pagá-los); Dever e direito de voto; Outros	Mostrar consciência dos direitos fundamentais de todos os cidadãos (direito à educação, a ser respeitado), etc. Outros
	RD1 – Aprendizagem ao longo da vida	RD2 – Processos de inovação	RD3 – Movimentos associativos e coletivos	RD4 – Globalização
Competências	Direitos e responsabilidades			
CP 2 Complexidade e Mudança	Casamento e acompanhamento dos filhos nas diferentes fases de crescimento, situações inesperadas da vida, doenças, separações, desemprego, etc. (mostrar como se deu a adaptação a estas novas situações e sublinhar as lições aprendidas). Outros	Explorar inovações tecnológicas e adaptá-los a novos equipamentos ou novos processos de trabalho (computador, software, telemóvel, robô, máquina, etc.) Explorar a falta de recursos de equipamentos adequados ou obsoletos. Outros	Conheça os limites das instituições e saber contornar diferentes situações para resolver problemas (eg, conhece as condições e procedimentos aplicáveis à renovação do Cartão de Cidadão e sabe como proceder); questiona os métodos de trabalho das instituições/associações e indica formas/métodos de melhoria. Outros	Exemplo: Recurso para o Tribunal Europeu; Compreender e ajudar eficazmente uma organização como o AMI (Assistência Médica Internacional, Casas de Agrupamento de Rapazes, Associação Portuguesa de Combate ao Cancro, etc.); Demonstrar conhecimento das principais instituições fundamentais no atendimento à população, nomeadamente, Bombeiros, Instituto de Emergência Médica, ...Outros

	DR1 – Preconceitos, estereótipos e representações sociais	DR 2 – Requalificação pessoal, profissional e organizacional	DR 3 – Instituições e modelos institucionais	DR 4 – Opinião pública e reflexão crítica
Competências	Pensamento crítico			
CP 3 Reflexividade e Pensamento Crítico	Acha que a idade e a nacionalidade são fatores de exclusão ao se candidatar a novos empregos? O que pensa sobre o casamento entre diferentes grupos étnicos e culturas? Casamento/relacionamento entre homossexuais? Julgamentos baseados na aparência. Outros	Proponha soluções que gostaria de introduzir na sua empresa/local de trabalho para melhorar o desempenho/ ambiente (capacidade de identificar o que é certo e errado e propor soluções/caminhos a seguir); Tem experiência como delegado sindical, líder de turno ou algo semelhante? Outros	Ao comprar uma casa consultou várias agências (banco, cartório, imobiliária, finanças, etc.); Procedimentos de divórcio com filhos, exigem ...; os procedimentos de batizado/casamento requerem ...; Processo para legalizar um carro comprado no estrangeiro requer; Refletir sempre sobre o assunto retratado. Outros	Conheça a linguagem jornalística e a capacidade de se comunicar, usando uma linguagem adequada ao público-alvo; compreender o sensacionalismo e/ou a gravidade do que é abordado, etc. Outros
	DR 1 – Códigos institucionais e comunitários	DR 2 – Coletivos profissionais e organizacionais	DR 3 – Políticas públicas	DR 4-Identities e ativos culturais
Competências	Inteligência emocional			
CP 4 Identidade e Alteridade	Referir atitudes de solidariedade, respeito, ajuda mútua e cooperação e mostrar como se adaptar ao ambiente em questão; Outros	Referem-se ao relacionamento profissional com diferentes níveis culturais e à capacidade de delinear/projetar/impor/adotar estratégias pessoais para resolução de conflitos (no que se refere a colegas/superiores hierárquicos que são diferentes); Outros	Identificar as políticas de acolhimento de várias instituições; Posição do Estado sobre as políticas de nascimento; licenças de maternidade/paternidade, etc; Políticas sociais de desemprego/saúde, etc. Outros	Compreender que um rio/mar/floresta poluído pode prejudicar uma população inteira; compreender que a cultura, as tradições, os hábitos e costumes (danças, gastronomia, etc.) de cada região são fonte de riqueza para a região e para o país; Outros

	DR 1 – Valores éticos e culturais	DR 2 – Deontologia e normas profissionais	DR 3 – Códigos de conduta institucional	DR 4 – A Moral e as escolhas comunitárias
Competências	Forte Ética do Trabalho			
CP 5 Convicção e firmeza ética	Diferenças e propostas de resolução de conflitos/situações menos positivas que são transmitidas pelo professor sobre a criança ou vice-versa, condôminos, vizinhos, familiares, autarca/vereador, pároco (capacidade de discordar e capacidade de discutir e tentar resolver problemas /conflitos); Outros	Identifique valores na sua empresa/local de trabalho que se revelem essenciais para o correto e rigoroso desenvolvimento do seu trabalho. Ver definição de deontologia; Outros	Esteja ciente do funcionamento de uma instituição/associação ou afins quando a utilizar e saiba como agir em conformidade quando os seus direitos forem violados (recorrer ao livro de reclamações, pedir para falar com o responsável, etc.) ou elogiar e valorizar o colaborador /serviço prestado; Não se esqueça que cidadãos ativos e informados podem mudar/melhorar as instituições; Outros	Contribuir efetivamente para a melhoria da qualidade de vida de outros seres humanos (ter participado de alguma missão, caminhar solidário, ser voluntário, auxiliar na arrecadação de bens, etc.) Outros
	DR1 – Tolerância e diversidade	DR2 - Procedimentos de negociação	DR3 – Pluralismo e representação plural	DR4 – Mediação intercultural
Competências	Coordenação / Orientação de Serviço			
CP 6 Abertura moral	Apresente exemplos de situações concretas em que aceitou ou tolerou diferentes formas de pensar ou agir (uma criança que usa piercing, um amigo que é de outro clube de futebol, opiniões diferentes etc.); Formas de ser diferentes; Outros	Procura ser cooperativo na empresa/local de trabalho e ajuda os colegas (novos e antigos) quando necessário; Adota uma atitude de ajuda mútua, sobretudo substituindo o colega; Outros	Participação efetiva numa paróquia/associação/organização/companha de solidariedade; Organizar um movimento para ajudar a comunidade, população ou família; Outros	Participa e mostra a importância de: Bombeiros; Voluntários; Associação X; Movimento cívico Y; Outros

	DR1 – Capacidade argumentativa	DR2 – Assertividade	DR3 – Mecanismos deliberativos	DR4 – Debates de intervenção pública
Competências	Gestão de Pessoas			
CP 7 Argumentação e assertividade	<p>Ser capaz de discutir e argumentar a ideia mesmo quando outra pessoa tem um ponto de vista diferente;</p> <p>Importância de ser fiel ao que pensamos/defendemos;</p> <p>Outros</p>	<p>Capacidade de iniciativa própria, de ser versátil e flexível no local de trabalho;</p> <p>Capacidade de resolver/aliviar problemas inesperados (que surgem sem serem contabilizados);</p> <p>Outros</p>	<p>Além da vida profissional, você participa em algum movimento associativo? Qual? (clube de futebol, etc.) Qual a importância desses movimentos/clubes?</p> <p>Outros</p>	<p>Participação e intervenção em assembleias municipais, assembleias de junta de freguesia, debates políticos/públicos para informação das populações, sessões de esclarecimento, etc.);</p> <p>Outros</p>
	DR1 – Projetos pessoais e familiares	DR2 - Gestão de Trabalho	DR3-Projetos Coletivos	DR4- Capacidade prospetiva
Competências	Flexibilidade Cognitiva / Criatividade			
CP 8 Programação	<p>Que iniciativas tomou para melhorar sua vida pessoal? (escolha de companheiro/marido/esposa, decisão/opção por um projeto de vida, recurso a pessoas conhecidas, investimento em formação, etc.);</p> <p>Outros</p>	<p>Utilizar conhecimentos em diversas áreas para a resolução de problemas laborais e a capacidade de organizar o seu próprio trabalho ou o trabalho alheio;</p> <p>Outros</p>	<p>Capacidade de organizar uma atividade de peditório/solidariedade ou similar para resolver uma situação específica (por exemplo, compra de alimentos, material escolar, cadeiras de rodas, etc.);</p> <p>Outros</p>	<p>A passagem da cidade para o campo e as implicações na mudança de hábitos, estilos de vida e consequentes preocupações; dietas saudáveis</p> <p>(cuidado com o que se come, higiene alimentar e produção de alimentos: origem controlada/biológica);</p> <p>Outros</p>

➤ **Guião: Sociedade, Tecnologia e Ciência**

	DR1 - Contexto privado	DR2 - Contexto Profissional	DR3 - Contexto Institucional	DR4 - Contexto macroestrutural
Competências	Solução de problemas complexos			
STC 1 Equipamentos e Sistemas Técnicos	<p><u>Eletrodomésticos</u></p> <p>Consulte os eletrodomésticos que utiliza com frequência (máquina de lavar/louça, micro-ondas, ferro de engomar, forno, frigorífico, etc.) e refira-se às desigualdades de utilização entre homens e mulheres. De que forma a utilização deste equipamento beneficia o seu dia-a-dia?</p> <p>Explique sua escolha de equipamento referindo-se ao custo/benefício (classe A).</p> <p>Explique como o equipamento funciona (eletricidade, gás, etc) e os cuidados que devem ser tomados com o tipo de equipamento.</p>	<p><u>Equipamento de Trabalho</u></p> <p>No trabalho, que equipamento utiliza no desempenho das suas funções e qual é o requisito de qualificação, identificando quais os colaboradores que mais trabalham com este equipamento e porquê. Mencione as principais potencialidades e limitações do equipamento. "Como você aprendeu a manusear o equipamento?"</p> <p>Se houver uma avaria, quem a repara?</p>	<p><u>Usuários, Consumidores e Reclamações</u></p> <p>Como usuário, descreva que tipo de instituições você conhece, o que usa e por quê. Descreva as responsabilidades para com os consumidores dessas mesmas instituições.</p> <p>Que conhecimento técnico possui em relação a fabricantes, vendedores e fornecedores, em questões de garantia, qualidade de produtos e serviços? Analise os diferentes equipamentos/tarifários para tirar o máximo proveito da relação custo/benefício.</p>	<p><u>Transformações e Desenvolvimento Técnico</u></p> <p>Referem-se às transformações e evoluções dos equipamentos e sistemas técnicos, refletindo sobre as respectivas consequências (vantagens e desvantagens) na sociedade. Faça um balanço da relação evolução/rentabilidade. Identificar com precisão as características do equipamento antes e depois de sua evolução.</p>
	Competências	Criatividade		

<p>STC 2 Meio Ambiente e Sustentabilidade</p>	<p><u>Consumo e Eficiência Energética</u></p> <p>Relacionar resíduos e consumo de energia e água com a sociedade. Num contexto pessoal, o que você faz para evitar o desperdício de energia? Que equipamentos possuem economia de energia (lâmpadas de baixo consumo, isolamento térmico, painéis solares, combustíveis, etc.) Quais são os maiores benefícios da utilização de equipamentos de baixo consumo (econômico, ambiental, etc.)?</p>	<p><u>Resíduos e Reciclagem</u></p> <p>Identificar os diversos resíduos biodegradáveis e recicláveis. O seu local de trabalho recicla materiais usados (baterias, tinteiros, papel, plásticos, etc.)? Que entidades estão envolvidas na coleta e tratamento de resíduos? Qual o benefício (direto/indireto) da reciclagem para sua empresa? Explore as vantagens e desvantagens, e diferentes formas de tratamento e valorização de resíduos (compostagem, reciclagem, incineração, aterro, etc.).</p>	<p><u>Recursos naturais</u></p> <p>Indique que instituições são responsáveis pela gestão dos recursos naturais na sociedade. Explore tecnologias e processos que ocorrem ao nível dos recursos naturais. Nas questões ambientais, evidenciam a importância da ciência, reconhecendo sua relativa validade.</p>	<p><u>Clima</u></p> <p>Refletir sobre até que ponto os diferentes grupos sociais, regiões e modos de produção afetam o meio ambiente. Até que ponto o processo de evolução tecnológica é responsável pelas consequências associadas à estabilidade ambiental.</p>

	RD1 - Contexto privado	RD2 - Contexto Profissional	RD3 - Contexto Institucional	RD4 - Contexto macroestrutural
Competências	Julgamento e Tomada de Decisão			
<p>STC 3 Saúde</p>	<p><u>Cuidados Básicos</u></p> <p>Identificar diferentes cuidados de saúde de acordo com as origens e antecedentes sociais. O que faz todos os dias para melhorar sua qualidade de vida (alimentação, exercício, higiene, etc.)? Esse procedimento considera as necessidades específicas do corpo de acordo com a idade e o estado de saúde? Que procedimentos deve evitar</p>	<p><u>Riscos e Comportamentos Saudáveis</u></p> <p>Referenciar ocupações de alto risco, identificando os fatores que a colocam neste nível. Qual é o risco para a saúde do seu trabalho? Que medidas preventivas devem ser tomadas para evitar acidentes de trabalho ou doenças futuras? Que medidas a sua empresa implementa em matéria de segurança e higiene no trabalho?</p>	<p><u>Medicina e Medicação</u></p> <p>Observe as responsabilidades das instituições na produção e distribuição de medicamentos, incluindo a polêmica em torno da introdução dos genéricos. Identificar medicamentos de venda livre e de prescrição e os limites da automedicação (antipiréticos, anti-inflamatórios, antibióticos, antidepressivos). Consulte a equivalência terapêutica entre medicamentos</p>	<p><u>Patologias e Prevenção</u></p> <p>Compreender que o conceito de saúde varia de acordo com o contexto histórico e os grupos sociais. Relacionar as DST's (doenças sexualmente transmissíveis) com as condições de vida dos grupos sociais específicos. Identificar meios de transmissão e prevenção. Refletir sobre o aparecimento/reaparecimento de DST's.</p>

	para continuar a ter uma vida saudável?	A que prestações sociais tem direito no trabalho (seguros, segurança social, saúde e segurança no trabalho, etc.)?	de marca e genéricos.	Identificar doenças e explorar os seus efeitos no corpo humano e métodos de prevenção.
Competências	<u>Coordenação / Orientação a Serviços / Gestão de Pessoas / Organização</u>			
STC 4 Gestão e Economia	<p><u>Orçamentos e impostos</u></p> <p>Identificar as diferenças nos rendimentos médios das famílias segundo as ocupações. De acordo com o seu domicílio, explique como você administra seu orçamento familiar, identificando despesas fixas e variáveis. Que meios financeiros ou produtos (PPR, depósitos a prazo, ações, etc.) tem que investir seu capital? Que procedimentos matemáticos utiliza para preparar/otimizar o seu orçamento? Qual é o meio (Internet, etc.) que utiliza para enviar a sua declaração de IRS/IRC e porquê?</p>	<p><u>Empresas, organizações e modelos de gestão</u></p> <p>Consulte o organograma do seu local de trabalho, explicando detalhadamente os departamentos existentes, bem como suas responsabilidades e benefícios. Quais são as vantagens/desvantagens desta organização? Indique que tipo de contratos existem na sua empresa e qual a relação com a posição hierárquica que cada trabalhador ocupa. Qual é a sua posição hierárquica? Quais são seus deveres e responsabilidades?</p>	<p><u>Sistemas monetários e financeiros</u></p> <p>Refletir sobre o sistema económico da União Europeia, o seu efeito no progresso social. Liste as vantagens/desvantagens do euro. Observe a moeda diferente e suas características. Relaciona a tecnologia com o aumento da segurança do sistema (introdução do chip de segurança em detrimento das bandas magnéticas).</p>	<p><u>Utilização e gestão de tempo</u></p> <p>Relacionar a evolução da regulamentação da jornada de trabalho ao longo do tempo (agricultura e indústria). Evolução da tecnologia na gestão de tempo (transporte aéreo e videoconferência). Relacionar os aumentos de produtividade com o desenvolvimento tecnológico.</p>

Competências		Negociação / Informática e Alfabetização Técnica			
STC 5 Tecnologias informação comunicação	de e	<p><u>Comunicações de rádio</u></p> <p>Observe algumas das novas tecnologias que utiliza na sua vida diária. Mostrar a ligação entre a funcionalidade de objetos tecnologicamente avançados e os diferentes perfis sociais. Até que ponto esse equipamento é útil e quais são suas maiores potencialidades? Como esse equipamento evoluiu? Este equipamento ajudou a resolver um problema? Qual? Quais são os principais componentes físicos do equipamento e como funciona este equipamento?</p>	<p><u>Micro e microeletrônica</u></p> <p>Utiliza o computador no seu local de trabalho? para que o utiliza? Como aprendeu a trabalhar com o computador? Relacionar o uso mais alto/mais baixo do computador com empregos e nível de habilidade. Trabalha com algum programa específico? Quais são seus deveres? Quais são as vantagens de utilizar determinados programas? Fale sobre a evolução deste equipamento no seu trabalho. Identificar as diferentes características dos computadores e o modo de operação.</p>	<p><u>Meios de comunicação e informação</u></p> <p>Refletir sobre a influência dos meios de comunicação na sociedade. Explorar a tecnologia associada aos meios de comunicação (televisão/rádio, agências de informação, satélites, etc.) Explorar as formas de promoção da publicidade em referência a determinados problemas sociais (tabagismo, obesidade, medicamentos, crianças, mulheres, etc.).</p>	<p><u>Redes e tecnologias</u></p> <p>Relacionar os mecanismos de desigualdade resultantes da (des)articulação entre redes tecnológicas e redes sociais. Observe as características tecnológicas das redes. Que conhecimento científico está associado à construção de redes?</p>
		Competências			

<p>STC 6 Urbanismo e Mobilidade</p>	<p><u>Construção e Arquitetura</u></p> <p>Relacionar construção/arquitetura com influências socioculturais. Construiu sua própria casa ou comprou seu apartamento enquanto estava em construção? A sua casa está de acordo com o seu agregado familiar? Que tipos de materiais (tecnologicamente avançados) escolheu e porquê? Nessa escolha, que tipo de cuidado teve em relação ao ambiente e ao tipo de clima (seco, húmido, etc.)? Refletir sobre a evolução de alguns materiais referindo os principais fatores/benefícios que estão associados a esta evolução.</p>	<p><u>Ruralidade e Urbanidade</u></p> <p>Refletir sobre as razões e o impacto adjacente das populações que se deslocam das áreas rurais para as urbanas. Qual é o seu caso? No seu concelho existem zonas industriais? Por são importantes? Já trabalhou em várias zonas do país? Que diferenças notou? Refletir sobre os tipos de agricultura nas áreas rurais e urbanas. Quais são as principais diferenças com a agricultura praticada atualmente e aquelas praticadas décadas atrás (máquinas agrícolas, produtos químicos, etc.)? Quais são as vantagens e desvantagens da agricultura orgânica e dos produtos geneticamente modificados?</p>	<p><u>Administração, Segurança e Território/história</u></p> <p>Caracterizar as instituições reguladoras da administração e segurança do território (DGV, Polícia de Trânsito, etc.) Identificar tecnologias associadas à prevenção e segurança na mobilidade. Conheça as regras e códigos de segurança regulamentares.</p>	<p><u>Mobilidade Local e Global</u></p> <p>Refletir sobre os fenômenos migratórios na sociedade. Indique a evolução da tecnologia em relação ao condicionamento das mobilidades, transportes e comunicações. Relacionar a mobilidade no reino animal com as encontradas na população humana.</p>
<p>Competências</p>		<p><u>Pensamento Crítico / Flexibilidade Cognitiva</u></p>		
<p>STC 7 Conhecimento Fundamental</p>	<p><u>O elemento</u></p> <p>Identificar a diversidade de características individuais dos elementos que compõem a sociedade. Refletir sobre as formas de integração dos indivíduos em situação de exclusão social ou discriminação devido às suas características específicas (idosos, deficientes, toxicodependentes, ex-reclusos, etc.). Indica os usos atuais da análise de DNA. Consulte a utilização da teoria da probabilidade para estabelecer a probabilidade de descendentes herdarem certas características.</p>	<p><u>Processos e Métodos Científicos</u></p> <p>No trabalho, o que faz/poderia fazer para melhorar a produção, identificar vantagens? Costuma experimentar novos procedimentos para melhorar a eficiência do seu negócio? Dê um exemplo. Pode vincular a escolha de uma técnica aos objetivos?</p>	<p><u>Ciência e controvérsias públicas</u></p> <p>Indique um tópico de sua escolha que seja controverso, reconhecendo que argumentos técnicos interagem com interesses. Consulte o processo tecnológico associado ao tema escolhido, explorando suas limitações.</p>	<p><u>Leis e Modelos Científicos</u></p> <p>Identificar fatores que causam mudanças sociais (fatores políticos, revoluções, evolução tecnológica, etc.) Reconhecer que as soluções técnicas têm validade limitada e que tendem a mudar, assim como a ciência e a sociedade mudam.</p>

➤ **Guião: Cultura, Língua e Comunicação**

	RD1 - Contexto privado	RD2 - Contexto Profissional	RD3 - Contexto Institucional	RD4 - Contexto macroestrutural
Competências	Solução de problemas complexos			
CLC 1 Equipamentos e Sistemas Técnicos	<p><u>Eletrodomésticos</u></p> <p>Quais equipamentos domésticos usa com frequência? Pode utilizá-lo para aceder à cultura e para comunicação (telefone, rádio, televisão, computador, etc.)? Quando compra um equipamento lê o manual de instruções? Entende a linguagem técnica?</p> <p>Porquê? Conhece os padrões de boa utilização e leva-os em consideração ao utilizar o equipamento? Explique.</p> <p><u>Língua estrangeira</u></p> <p>Costuma ler manuais de equipamentos num idioma estrangeiro? Qual?</p>	<p><u>Equipamentos relacionados com a profissão</u></p> <p>Que equipamentos utiliza no trabalho (telefone, telemóvel, computador, redes internas e externas, fax, microfones, etc.). Como aprendeu a manusear esse equipamento? Aprendeu a manusear os equipamentos e as melhores formas de resolver problemas com profissionais especializados? Chama o técnico se tiver algum problema ou consulta os manuais de instruções? Entende os símbolos e diagramas usados? Explique.</p> <p><u>Língua estrangeira</u></p> <p>Conhece e aplica termos técnicos numa língua estrangeira? Se não, você traduz os termos? Como? O seu vocabulário melhora?</p>	<p><u>Usuários, Consumidores e Reclamações</u></p> <p>Definir Assistência Técnica, identificando diferentes tipos de assistência e quem a presta. Leia e reflita sobre a Lei que atribui garantia de dois anos aos aparelhos. Já precisou de fazer uma reclamação? Como a fez? Por e-mail, carta, telefone, etc? Para que instituições? Resolveu o problema? Que instituições defendem os consumidores? Alguma vez recorreu a uma? Em que situação?</p> <p><u>Língua estrangeira</u></p> <p>Alguma vez já viajou para o exterior e precisou de fazer uma reclamação? Em caso afirmativo, que língua utilizou?</p>	<p><u>Transformações e Desenvolvimentos Técnicos</u></p> <p>Identificar equipamentos que sofreram evoluções tecnológicas. Ex: televisão, câmara, telefones, etc. Reflita sobre essas evoluções e como elas promoveram o acesso generalizado aos bens culturais (música, cinema, teatro, etc.). Formular uma opinião pessoal e fundamentada sobre as vantagens e desvantagens dessa evolução na sociedade, etc.</p> <p><u>Língua estrangeira</u></p> <p>Como a evolução do equipamento técnico o expõe a línguas estrangeiras (por exemplo, acesso a música estrangeira, relatórios, etc.)?</p>
Competências	Criatividade			

<p>CLC 2 Meio Ambiente e Sustentabilidade</p>	<p><u>Consumo e eficiência energética</u></p> <p>Que ações diárias pratica que protegem o meio ambiente e reduzem o consumo de energia? Essas práticas têm impactos positivos no planeta? Porquê? As campanhas dos meios de comunicação ajudam a criar consciencialização? Como? Incentiva os outros a economizar energia? Quem e porquê? Quando compra eletrodomésticos e equipamentos verifica as Etiquetas de Eficiência Energética? Isso esclareceu-o como consumidor?</p>	<p><u>Resíduos e Reciclagem</u></p> <p>No trabalho, separa o lixo? Porquê? Quais são as vantagens? Que acompanhamento é dado a este material? Que empregos estão associados ao tratamento de resíduos? Incentiva as práticas de reciclagem em casa? Como? Como lida atualmente com essa questão? Acha que os meios de comunicação têm uma influência positiva? Um número crescente de artistas expõe materiais reciclados ou reutilizados. Porquê? Que mensagem estão eles a enviar?</p>	<p><u>Recursos naturais</u></p> <p>Definir e identificar os recursos naturais. Reflita sobre a importância de preservar o património/recursos naturais da sua região. Colecione jornais, revistas, intertextos na rede sobre o assunto, fazendo um breve comentário sobre o papel da comunicação social na construção de opiniões sobre o assunto e na promoção de atitudes que revelem consciência ambiental e cívica.</p>	<p><u>Clima</u></p> <p>Defina aquecimento global e relacione-o com as mudanças climáticas. Reflita sobre como as mudanças climáticas estão afetando o estilo de vida e o tempo de lazer das pessoas. Reflita sobre como se mantém atualizado lendo textos sobre o assunto, observando programas informativos. Reflita sobre a importância da comunicação social na divulgação desse tema.</p>
---	---	---	--	--

Competências	Julgamento e Tomada de Decisão			
<p>CLC 3 Saúde</p>	<p><u>Cuidados Básicos</u></p> <p>O que é que faz para melhorar a sua qualidade de vida? Fazes exercício? Fazes uma dieta equilibrada? Quais são as suas atividades de lazer? Lê revistas, cartazes e panfletos sobre cuidados básicos de saúde? Quais são as suas principais preocupações em relação à saúde? Os meios de comunicação social fornecem geralmente informações sobre os cuidados básicos de saúde? Considera isto importante? Porquê? Assiste a programas que discutem questões relacionadas com os cuidados de saúde? Quais?</p> <p><u>Língua estrangeira</u></p> <p>Assiste a programas ou lê artigos sobre estilos de vida saudáveis numa língua estrangeira? Qual?</p>	<p><u>Riscos e Comportamentos Saudáveis</u></p> <p>A sua empresa tem uma política de Segurança e Higiene? Sabe quais são os riscos associados ao seu trabalho? Que meios de prevenção de riscos pratica no desempenho das suas tarefas? Porque pensa que é importante cumprir as regras de segurança e saúde? Recebeu formação em Segurança e Saúde no Trabalho? Quando? Que aspetos reteve? Como aplica o que aprendeu nas suas tarefas diárias? O que pensa que poderia ser melhorado pelo(s) empregador(es) e em que sectores deveria esta formação ser obrigatória?</p> <p><u>Língua estrangeira</u></p> <p>Identifique os sinais de Segurança e Higiene do Trabalho numa língua estrangeira no seu local de trabalho.</p>	<p><u>Medicina</u></p> <p>Definir "medicina alternativa" e "medicina convencional" e afirmar a relação com diferentes culturas. Identificar as vantagens e desvantagens e do tipo que prefere e porquê? Refletir sobre a equivalência terapêutica entre medicamentos de marca e medicamentos genéricos. Pesquisar na Internet, jornais, livros ou revistas para artigos relacionados com este tópico e comentar. Alguma vez procurou práticas terapêuticas alternativas? Porquê? Porque há uma expansão na utilização de práticas terapêuticas alternativas pelas sociedades ocidentais (massagem, acupunctura, etc.)? Pensa que se trata de um fenómeno? Porquê?</p> <p><u>Língua estrangeira</u></p> <p>Proporcionar uma reflexão numa língua estrangeira sobre as vantagens e desvantagens de terapias alternativas.</p>	<p><u>Patologias e Prevenção</u></p> <p>Refletir sobre o processo de envelhecimento, como lidar com ele e a importância dos cuidados preventivos nesta fase da vida. Navegue na Internet sobre problemas inerentes ao envelhecimento e proporcione uma reflexão sobre o tema.</p>
Competências	Coordenação / Orientação a Serviços / Gestão de Pessoas / Organização			

<p>CLC 4 Gestão e Economia</p>	<p><u>Orçamentos e impostos</u></p> <p>Como gerir o seu orçamento diário e/ou familiar, utilizar termos como despesas, rendimentos, etc.). É importante gerir bem os seus rendimentos? Porquê? Costuma reservar algum dinheiro para outras despesas para além das necessidades básicas (por exemplo, lazer, férias, livros, viagens, música, etc.)? Qual é a importância de as incluir no seu orçamento? Preenche a sua declaração de IRS? Fazem-no online? Porquê? Explique.</p>	<p><u>Empresas, organizações e modelos de gestão</u></p> <p>Sabe como é definido o organigrama da sua empresa? Reflete as relações entre departamentos? Quem se reporta a si e a quem se reporta? O que é trabalho de equipa? É importante? Porquê? O trabalho de equipa reflete-se na eficiência/ produtividade do trabalho? Quais são os meios de comunicação utilizados pelos empregados?</p>	<p><u>Sistemas monetários e financeiros</u></p> <p>Refletir sobre o tema: "Cultura e arte podem ser um bom negócio/investimento" (por exemplo, óperas de sabão, música, futebol, pintura, feiras/ exposições de artesanato e gastronomia, etc.). Ler um ou dois textos sobre economia ou finanças, destacar e resumir a informação relevante. Navegue na Internet para obter informações sobre o sistema económico da UE e como este tem afetado o progresso social. Refletir sobre as vantagens e desvantagens do seu país.</p>	<p><u>Utilização e gestão de tempo</u></p> <p>Liste os desenvolvimentos tecnológicos e sua influência na forma como administramos nosso tempo (por exemplo, Internet, telemóvel, máquina de lavar loiça e lavandaria). Liste os diferentes usos da linguagem - verbal, não verbal, escrita, etc. e relacione-a com o elemento tempo (por exemplo, quando nos comunicamos oralmente com uma pessoa é mais rápido do que se enviarmos uma carta ou mesmo um e-mail).</p>

<p>Competências</p>		<p><u>Negociação / Informática e Alfabetização Técnica</u></p>		
<p>CLC 5 Tecnologias de informação e comunicação</p>	<p><u>Comunicações de rádio</u></p> <p>Identifique as novas tecnologias que utiliza no seu dia-a-dia (telemóvel, computador, PDA, etc.) e como elas o ajudam a organizar as suas atividades. Refletir sobre os diferentes usos sociais dos telemóveis, por exemplo, compare o aplicativo que utiliza com os de seus filhos, ou seja, jogos, agendas, bloco de notas, calculadora, etc. Explique como o telemóvel permite a comunicação e fornece acesso à cultura, ou seja, fotografias, aplicativos, etc.</p>	<p><u>Micro e macro eletrónica</u></p> <p>O computador é utilizado para muitos fins, tais como comunicação e processamento de informação, sistematização, etc., o que em alguns casos envolve o domínio de linguagens muito específicas (por exemplo, programação). Utiliza um computador no seu local de trabalho? O que é que utiliza para? Trabalha com algum software específico? Qual? Qual é o seu impacto (ad- vantagens/desvantagens) tanto na organização do trabalho como na comunicação interpessoal entre colegas e/ou gestão?</p>	<p><u>Meios de comunicação e informação</u></p> <p>Considera-se uma pessoa informada? Sabe o que se passa na sua área, região e no mundo? Como é que se mantém informado? Lembra-se de algum evento cultural que tenha sido promovido pelos meios de comunicação social? Dá a sua opinião sobre o serviço prestado pelos meios de comunicação social? Reflita sobre a forma como jornais diferentes lidam com as mesmas notícias. Os meios de comunicação social são atualmente considerados um quarto poder na sociedade - o poder dos meios de comunicação social. Dê uma opinião crítica sobre este poder e sobre a necessidade de o regular e controlar.</p>	<p><u>Redes e tecnologias</u></p> <p>Que mudanças trouxe a Internet à sociedade; o comportamento e os hábitos da sociedade em geral. Mencione algumas manifestações culturais que a Internet proporciona. Escreva uma opinião sobre o conteúdo disponível na Internet, a sua experiência e o contacto com esta rede. Expresse a sua opinião sobre a forma como as pessoas utilizam a Internet hoje em dia e os perigos que ela representa.</p>
	<p>Competências</p>		<p><u>Inteligência Emocional / Adaptabilidade / Comunicação</u></p>	

<p>CLC 6 Urbanismo e Mobilidade</p>	<p><u>Construção e Arquitetura</u></p> <p>Comprou um apartamento construção, construiu ou reconstruiu uma casa? Considerou os espaços de lazer: jardim, sala de estar, etc? Esses espaços são importantes? Porquê? Consegue caracterizar o local onde construiu/comprou a sua casa? Há algum lazer, cultura ou locais de lazer nas proximidades? Ao construir ou comprar a casa, conseguiu interpretar e compreender a terminologia e especificações inerentes à planta da casa? Na relação com o arquiteto, empreiteiro, etc., dominou facilmente todas os termos técnicos? Que dificuldades sentiu? Como as superou? Quais foram os procedimentos burocráticos: escrituras, bancos, imobiliária, câmara municipal, requisições de licenças de habitação, luz, gás, telefone, etc.?</p>	<p><u>Ruralidade e Urbanidade</u></p> <p>Considere o ambiente rural e urbano e identifique as vantagens e desvantagens de cada um, principalmente em termos de oportunidades de trabalho. Existem áreas industriais no seu município? Elas são importantes? Porquê? Que vantagens têm para o desenvolvimento económico da sua região? Você já trabalhou noutras áreas do país? Que diferenças notou? Em termos culturais, quais são as diferenças entre ambientes rurais e urbanos? Atualmente, porque é que as pessoas se mudam de áreas urbanas para áreas rurais? Há alguns anos, aconteceu o contrário, reflita porquê?</p>	<p><u>Administração, Segurança e Território</u></p> <p>Identifique as ligações rodoviárias da sua região, destacando aquelas que mais utiliza e suas vantagens. Utiliza conexões rodoviárias, mapas, GPS? Aborde sua importância assim como a sinalização viária e até mesmo a legislação. Identifique as funções das redes de equipamentos culturais da sua área de residência, como a Rede Pública de Leitura - Bibliotecas, Museus, etc. Analise como pode encontrar as condições de segurança nas estradas da sua localidade.</p> <p>Existem mudanças importantes a serem feitas para aumentar os níveis de segurança (por exemplo, mais sinais de trânsito, localização de sinais de trânsito, mudança ou construção de rotatórias, etc.)? Mencione a importância das ligações rodoviárias e do ordenamento do território, que promove a proximidade entre municípios e regiões, permitindo o acesso a bens culturais, etc.</p>	<p><u>Mobilidade Local e Global</u></p> <p>Explore os significados dos termos migração/emigração/imigração e estabeleça as diferenças. Identificar as diferentes comunidades imigrantes em Portugal e afirmar como estas comunidades contribuem para a diversidade das ofertas culturais e definem o multiculturalismo. Refletir sobre as causas económicas, políticas e culturais dos fluxos migratórios. Já teve uma experiência migratória? Porquê? Que diferenças encontrou? Que hábitos e costumes tem que se relacionam com os hábitos da comunidade em que estava inserido? No nível social: acha que estava bem integrado? A nível institucional: qual é a sua opinião sobre como as populações migrantes/emigrantes são recebidas? (fale sobre as infraestruturas da zona onde viveu/mora: creches, escolas, empregos, etc).</p>
--	---	--	---	--

Competências	Pensamento Crítico / Flexibilidade Cognitiva			
<p>CLC7 Conhecimento Fundamental</p>	<p><u>O elemento</u></p> <p>Refleta, sobre o seu percurso de vida, considerando que os percursos individuais são afetados por diferentes condições sociais e que as trajetórias são (re)construídas a partir da vivência de diferentes contextos. Por favor, mencione as razões pelas quais abandonou a escola e se acha que foi uma decisão boa ou ruim? Se pudesse voltar, mudaria sua decisão? Acha que sua trajetória teria sido diferente? Porquê?</p> <p><u>Língua estrangeira</u></p> <p>Estudou um idioma estrangeiro na escola? Qual? Se não tivesse desistido, acha que teria adquirido mais competências linguísticas?</p>	<p><u>Processos e Métodos Científicos</u></p> <p>Relacionar experiências de trabalho com conhecimentos teóricos adquiridos durante a formação e refletir sobre a importância da aprendizagem ao longo da vida (experiência, ensinamentos dos colegas de trabalho, autoaprendizagem).</p> <p><u>Língua estrangeira</u></p> <p>Considera importante a formação em línguas estrangeiras? Concluiu algum curso formal ou não formal de língua estrangeira?</p>	<p><u>Ciência e controvérsias públicas</u></p> <p>Expresse a sua opinião sobre uma questão controversa que suscitou debate público, apontando os vários pontos de vista, incluindo o seu próprio (por exemplo, violência doméstica; violência escolar; legalização das drogas; estatuto de cuidador informal, etc.)</p> <p>Já falou em público e expressou sua opinião, dando sugestões sobre diversos assuntos, como nas reuniões de condomínio, assembleias, associações, artigos de opinião em jornais e revistas, fóruns na internet...</p> <p><u>Língua estrangeira</u></p> <p>Fornecer uma reflexão sobre um tema controverso atual numa língua estrangeira.</p>	<p><u>Leis e Modelos Científicos</u></p> <p>Identifique alguns fatores que causam mudanças sociais (fatores políticos, revoluções, evolução, ciência, tecnologia e evolução da linguagem).</p>

6.2. Instrumentos para explorar cada *soft skill*

As *soft skills* identificadas ao longo dos referenciais de competências chave decodificadas foram organizadas e estão presentes no conjunto de ferramentas a utilizar e/ou adaptadas ao longo do processo RVCC.

A) *Soft Skill*: ADAPTAÇÃO

INSTRUMENTO NÚMERO 9 | ADAPTABILIDADE

Breve introdução/diretrizes	Ter capacidades de adaptabilidade significa estar aberto e disposto a aprender coisas novas, assumir novos desafios e fazer ajustes que se adaptem às transições no local de trabalho. Além disso, desenvolver a sua adaptabilidade pode também significar desenvolver outras competências transversais como a comunicação e as competências interpessoais.
Objetivo	O objetivo do exercício seguinte é fazer com que os participantes reflitam sobre as suas aptidões de adaptabilidade.
Metodologia	Leia atentamente as questões, responda e reflita.
Recursos	Um papel e uma caneta. Observação: para uma pessoa cega precisa de um facilitador que leia o texto, ou um computador com leitura avançada, ReadSpeaker.
Tipologia e duração	Individual/pares e autorreflexivo. 20 minutos.
Resultados de aprendizagem	Refletir sobre si mesmo. Descobrir novos factos sobre as suas competências. Comparar velhos hábitos e implementar novos hábitos.

Exemplo prático/cenário

Leia as perguntas a seguir e responda com atenção a todas elas com mais de 3 linhas. Após terminar, responda às questões de autorreflexão.

1. Como se ajusta a mudanças sobre as quais não tem controle?
2. Quais são os maiores desafios que enfrenta ao iniciar um novo emprego?
3. Como você aborda uma tarefa nova e desconhecida?
4. A direção de um projeto muda repentinamente. O que faz?
5. Como você se prepara para mudanças iminentes?
6. Como você ajusta seu estilo de trabalho ao trabalhar em equipe?
7. Conte-me sobre uma mudança significativa em sua vida. O que você fez para se adaptar para lidar com isso?
8. Qual sua experiência com tecnologia? Que iniciativas você tomou para se educar sobre novas tecnologias?
9. Como você sugeriria e implementaria uma mudança na empresa?
10. Você já se sentiu frustrado com a mudança?

PERGUNTAS DE AUTO-REFLEXÃO

Alguma resposta em particular o surpreendeu? Porquê?

Diga 3 aspectos positivos que aprendeu consigo graças às suas respostas

Considera-se uma pessoa adaptável?

B) Soft Skill: CO-LIDERANÇA

INSTRUMENTO NÚMERO 10 | CO-LIDERANÇA

<p>Objetivo</p>	<p>O objetivo é avaliar as capacidades de liderança dos candidatos, avaliando as suas respostas em sete cenários a partir do local de trabalho. Se for utilizado como autorreflexão, revelará também as áreas em que necessitam de mais trabalho.</p>
<p>Metodologia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fazer uma discussão/debate num grupo pequeno com o gestor de RH ou o responsável de recrutamento, sobre os cenários hipotéticos apresentados no final do documento. • Uma atividade individual que utilize uma autorreflexão escrita e subsequente "feedback" fornecido pelo artigo encontrado na seção de recursos.
<p>Recursos</p>	<p><u>7 Cenários de liderança forte: como é que se mede?</u> (Para além das questões apresentadas neste artigo, o mesmo fornece-lhe também algumas recomendações para cada cenário que devem ser lidas no final do procedimento)</p> <p>Caneta e papel para quando utilizado como um exercício de autorreflexão</p> <p>Observação: para uma pessoa cega você precisa de um facilitador que leia/faça o texto/perguntas, ou um computador com leitura avançada, <i>ReadSpeaker</i>; para uma pessoa com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para auxiliar na escrita das respostas</p>
<p>Tipologia e duração</p>	<p>1 sessão (individual ou grupo pequeno) para refletir e discutir os cenários junto com um gerente de RH ou responsável de recrutamento; 40 minutos a 1 hora.</p>
<p>Resultados de aprendizagem</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação de suas competências de liderança • Identificação das áreas que requerem desenvolvimento • Reflexão sobre cenários realistas que podem ser o início de um processo de autocrescimento

Cenários possíveis	Comportamentos
E se o seu “bom amigo” causar problemas na empresa, porque ele não consegue realizar seu trabalho adequadamente?	Sentimentalismo e pragmatismo
E se um funcionário estiver constantemente forçando seus limites?	Ganhar confiança
E se alguém cometer o mesmo erro repetidamente?	Tipo ainda firme
E se você prometer continuamente mais do que pode cumprir?	Ações e palavras congruentes
1E se você for contratado para liderar uma organização bem estabelecida e quiser agitar as coisas	Iniciar mudança
E se alguém mais jovem e bonito do que você estiver na equipa, e isso o fizer sentir-se ameaçado?	Ego
E se alguém em que investiu muito tempo e energia na orientação decidir sair?	Controlo

C) Soft Skill: LITERACIA DIGITAL

INSTRUMENTO NÚMERO 11 | LITERACIA DIGITAL

Objetivo	Verificar, por meio de uma discussão aberta, que o candidato, além de saber ler e escrever informações em um ambiente virtual, sabe utilizar as tecnologias de forma indiscriminada, o faz de forma consciente, procurando retirar ou utilizar todas as informações de forma produtiva. O objetivo é avaliar se o candidato compreende e utiliza, de forma positiva e crítica, as informações criadas e utilizadas na era das novas tecnologias.
Metodologia	Grande discussão/debate em grupo com o técnico, responsável pela atividade, através do lançamento de perguntas e/ou declarações, recolhidas a partir da informação ao longo do seu progresso e, finalmente, resumindo as ideias-chave.
Recursos	Quarto equipado com mesas e cadeiras suficientes para os adultos Computador ou tablet – um para o técnico e cada acesso à Internet adulto Marcadores de quadro e quadro branco (Nota: para uma pessoa invisual é necessário um facilitador ou um equipamento com software de texto para fala, e de fala para texto para um adulto com mobilidade reduzida ou sem mobilidade nos membros superiores.)
Tipologia e duração	<ul style="list-style-type: none"> • 1 a 2 sessões, em pequeno grupo, para refletir e discutir os temas, afirmações e/ou questões apresentadas • 1 a 3 horas por sessão

Resultados de aprendizagem	<p>Provas interligadas de conhecimentos úteis, pessoais e profissionais, competências e competências ao longo da vida, abrangendo critérios de desempenho relacionados com:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso adequado de equipamentos tecnológicos • Reflexão sobre a utilidade e benefício deste equipamento na vida diária • Comunicação oral • Empatia • Organização de ideias • Poder de reflexão • Capacidade argumentativa • Estimulação de novas aprendizagens/novas descobertas/conhecimentos de grupo
-----------------------------------	--

EXEMPLO PRÁTICO

Temas/declarações/perguntas para fazer ao grupo

1. Meio de comunicação e Conhecimento.

2. Tudo à distância de um clique! Que equipamentos tecnológicos utiliza diariamente e quais são os benefícios?

3. Acesso à Internet - quais são as consequências e benefícios diários?

4. Como conscientizar a sociedade sobre os riscos associados à utilização da Internet?

Elementos facilitadores: computador com software de fala para texto e texto gratuito para fala.

D) Soft Skill: ORGANIZAÇÃO

INSTRUMENTO NÚMERO 12 | ORGANIZAÇÃO

Objetivo	O objetivo é avaliar as capacidades organizacionais dos candidatos através da avaliação das suas respostas nas questões comportamentais que lhes são apresentadas. Se utilizado como ferramenta de autorreflexão, revelará também as áreas que requerem mais trabalho.
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"> • Uma discussão/debate individual com o gerente de RH ou o responsável de recrutamento, sobre as questões comportamentais apresentadas no final do documento. • Uma atividade individual utilizando uma autorreflexão escrita
Recursos	<p>Recursos online que incluem questões comportamentais em relação às capacidades organizacionais.</p> <p>Caneta e papel se forem usados como exercício de autorreflexão.</p> <p>Observação: para uma pessoa cega você precisa de um facilitador que leia/faça o texto/perguntas, ou um computador com leitura avançada, ReadSpeaker; para uma pessoa com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para auxiliar na escrita das respostas ou computador com fala em texto)</p>
Tipologia e duração	<ul style="list-style-type: none"> • 1 sessão para refletir e discutir as questões com um gerente de RH ou responsável de recrutamento • 30 minutos
Resultados de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação de suas competências organizacionais • Reflexão sobre a prática profissional • Identificação das áreas que requerem desenvolvimento

Lista de possíveis perguntas:

1. Como organiza o seu trabalho durante um dia típico?
2. Descreva um momento em que teve que fazer uma escolha difícil entre sua vida pessoal e profissional.
3. Dê-me um exemplo de um projeto que melhor descreve suas capacidades organizacionais.
4. Quando achou útil desenvolver listas de verificação, procedimentos ou métodos para ajudar a lidar

- com um grande volume de trabalho?
5. Como é que decide o que é prioritário ao agendar seu tempo?
 6. Que métodos utiliza para garantir que todas as prioridades sejam cumpridas?
 7. Conte algum momento em que teve de lidar com um ambiente de trabalho não estruturado.
 8. O que faz quando sua agenda é interrompida de repente? Dê um exemplo.
 9. Conte sobre algum momento em que se sentiu sobrecarregado pela sua carga de trabalho.
 10. Conte sobre algum momento em que falhou um prazo importante.
 11. Conte sobre alguma ocasião em que delegaram uma tarefa importante com sucesso.

INSTRUMENTO NÚMERO 13 | ORGANIZAÇÃO

Objetivo	Mostrar, por meio da discussão aberta, que o adulto tem capacidade de organização em seu cotidiano. A organização pessoal e profissional está diretamente ligada ao alcance dos objetivos, de acordo com o estabelecimento de metas, estratégias e planos de ação.
Metodologia	Discussão/debate em pequenos grupos com o técnico, responsável pela atividade, através do lançamento de perguntas e/ou afirmações, recolhidas a partir das informações ao longo do seu percurso e, por fim, síntese das ideias-chave.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Sala equipada com mesas e cadeiras suficientes para os participantes • Computador ou Tablet • Acesso à internet • Marcadores de quadro branco e quadro branco <p>Facilitador: para uma pessoa cega precisa de um facilitador que leia/faça o texto/perguntas, ou um computador com leitura avançada, <i>ReadSpeaker</i>; para uma pessoa com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para auxiliar na escrita das respostas ou computador com fala em texto)</p>
Tipologia e duração	<ul style="list-style-type: none"> • 1 sessão em grupo pequeno ou grande • 2 a 3 horas

Resultados de aprendizagem	<p>Evidências interligadas de conhecimento, capacidades e competências úteis, pessoais e profissionais, ao longo da vida, abrangendo critérios de desempenho relacionados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individual • Motivação • Compromisso/dedicação • Espírito de cooperação • Trabalho em equipa • Gestão de tempo
-----------------------------------	--

EXEMPLO PRÁTICO DO DEBATE

A capacidade organizacional é um problema para muitas pessoas, pois manter a vida em ordem não é uma tarefa fácil. No entanto, isso traduz-se em planeamento para melhorar o desempenho pessoal e profissional a fim de evitar/eliminar ansiedades e/ou outros problemas de saúde.

Aqui estão alguns exemplos de perguntas, frases e/ou declarações para discussão e debate:

1. Uma pessoa organizada é bem-sucedida?

2. Acha importante planear as despesas e receitas mensais? Porquê?

3. Ao nível do emprego, considera importante a gestão do trabalho em equipa?
Dar exemplos.

4. Dê alguns exemplos de como pode beneficiar-se da gestão do tempo familiar e social.

5. “Não tenha pressa, mas não perca tempo”.

José Saramago, Escritor, poeta e dramaturgo português (1922).

Comente.

E) Soft Skill: COMUNICAÇÃO

INSTRUMENTO NÚMERO 14 | COMUNICAÇÃO

Pequena introdução/diretrizes	<p>Comunicação significa fornecer ou trocar informações falando, escrevendo ou utilizando algum outro meio. Comunicação significa também expressar ou compartilhar ideias e sentimentos.</p> <p>Existem dois tipos de comunicação: verbal (linguagem falada ou escrita) e não verbal (comunicação por meio da linguagem corporal, expressões faciais, gestos etc.).</p>
Objetivo	<p>A atividade é focada na comunicação não verbal. O objetivo é perceber as emoções dos outros e tentar responder a elas de acordo. O rosto e a postura do corpo às vezes nos dizem mais do que palavras.</p>

Metodologia	<p>Possível em dois ou mais grupos de pessoas</p> <p>Um grupo de pessoas, cada pessoa num grupo recebe um cartão. No cartão está algo (emoção) que a pessoa tem que mostrar. As pessoas de outros grupos têm que reconhecer o que foi mostrado e reagir.</p>
Recursos	<p>Para todas as idades (3 grupos de 3 pessoas, adaptação possível)</p> <p>Cartões (preparados com antecedência) ou papel, caneta para preparação no local</p> <p>A atividade também pode ser feita sem cartões.</p> <p>Facilitador: Para uma pessoa cega você precisa de um facilitador para descrever a expressão e dizer qual é a emoção. Para um adulto com mobilidade reduzida nos membros superiores é necessário que o facilitador mostre a letra ou diga a emoção.)</p>
Tipologia e duração	30 minutos.
Resultados de aprendizagem	<p>Nesta atividade, tente consciencializar-se dos seus próprios sentimentos (humores) e tenta reconhecer as emoções dos outros apenas com base nas suas expressões faciais e linguagem corporal (postura).</p> <p>Ao entender como uma pessoa se sente (que pode ser diferente do que ela diz), podemos entender melhor o seu comportamento (reações).</p> <p>Perceber como às vezes é difícil saber como uma pessoa se sente. E é ainda mais difícil reagir corretamente.</p> <p>Desenvolver empatia.</p>

EXEMPLO PRÁTICO/CENÁRIO

O que nosso corpo/nosso rosto diz?

O nosso corpo comunica. Mostra como nos sentimos agora: felicidade, medo, cansaço, insegurança, vergonha, interesse, ofensa...

Convidamos as pessoas a dizer como se sentem no momento e a demonstrá-lo (com o rosto, com o corpo).

Primeiro passo

Uma pessoa num grupo pega num cartão da pilha de cartões. Há algum sentimento nele (raiva, alegria, vergonha, medo, impaciência...). A pessoa tem que mostrar sem falar. As pessoas dos outros grupos adivinham. Quem adivinhar ganha um ponto.

Uma pessoa do segundo grupo continua. Os grupos vão alternando.

Segundo passo

As pessoas mostram sentimentos (novamente sem palavras). Desta vez não são necessários cartões. Eles podem fazê-lo por eles mesmos.

As outras pessoas têm que reagir ao sentimento (exemplo: tristeza - o outro vai e acaricia-o, perguntando: "O que aconteceu? Porque é que está triste? Posso ajudá-lo?")

Dentro de situações-modelo as pessoas aprendem, reconhecem os sentimentos e aprendem a reagir (pensar em como reagir).

Reflexão

O que o surpreendeu?

Que emoção é difícil de mostrar (de ser reconhecida)?

A que emoção é difícil reagir?

F) Soft Skill: RESPONSABILIDADE

INSTRUMENTO NÚMERO 15 | RESPONSABILIDADE

Objetivo	O objetivo é identificar as capacidades relacionadas à responsabilidade de cada um para com seus clientes, seus alunos, seus pares e eles mesmos. Além disso, revelará as áreas que exigem mais trabalho.
Metodologia	Uma atividade individual utilizando um teste online (navegação através de um cenário de trabalho) com posterior autorreflexão e feedback personalizado fornecido pela plataforma e baseado nas escolhas feitas no teste.
Recursos	<p>As quatro responsabilidades na prática</p> <p>Um cenário online em que é preciso tomar algumas decisões através de várias reuniões.</p> <p>A construção do cenário “Quatro responsabilidades”</p> <p>Um artigo detalhando o propósito e a criação da plataforma. Pode ser lido antes ou depois do teste.</p> <p>Facilitador: para uma pessoa cega, é necessário um facilitador para descrever o papel e as instruções e, posteriormente, apoiar por escrito os argumentos. Para um adulto com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para apoiar a escrita dos argumentos, ou computador com software de fala para texto e texto para fala.)</p>
Tipologia e duração	<ul style="list-style-type: none"> • 1 sessão para navegar no cenário e autorreflexão sobre o feedback personalizado com base nas respostas • 20-30 minutos

Resultados de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> Reflexão sobre a prática profissional Reconsideração sobre a própria ação Reflexão sobre cenários realistas que podem ser o início de um processo de autocrescimento Familiarizar-se com as quatro responsabilidades Veja como podem ser postos em prática em situações típicas
-----------------------------------	---

O cenário

Visite o seguinte link (<https://scenario.four-responsabilidades.org/>) e inicie o cenário “Quatro responsabilidades na prática”. O participante terá de participar em 4 reuniões de trabalho e tomar algumas decisões sobre a forma que estão interligadas. No final, o participante receberá um feedback sobre as competências que têm a ver com a responsabilidade que um profissional tem para com seus clientes, seus alunos, seus colegas e consigo mesmo. No final, é aconselhado tempo para rever os resultados e autorreflexão sobre a forma de melhorar a sua prática.

(Elementos facilitadores: computador com software de fala para texto e texto para fala.)

G) Soft Skill: FLEXIBILIDADE COGNITIVA

INSTRUMENTO NÚMERO 16 | FLEXIBILIDADE COGNITIVA

Pequena introdução/diretrizes	A formação de <i>soft skill</i> sobre o tema Flexibilidade Cognitiva é desenvolvida no âmbito do projeto Qualifying Differences. A formação visa dar uma visão geral do conhecimento do grupo-alvo e desenvolver a consciência de estratégias para aumentar a flexibilidade cognitiva. A formação é desenvolvida para iniciar a discussão e estimular o desenvolvimento de competências práticas no grupo-alvo. Estão previstos debates em grupo e momentos vivenciais.
Objetivo	O principal objetivo é aumentar a conscientização sobre as estratégias disponíveis e os benefícios do pensamento flexível.

Metodologia	A técnica utilizada serão discussões em grupo, atividades experimentais, jogos
Recursos	No mínimo 6 participantes, canetas, papéis, uma sala. Facilitador: para uma pessoa cega você precisa de um facilitador que leia/faça o texto/perguntas, ou um computador com leitura avançada, <i>ReadSpeaker</i> ; para uma pessoa com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para auxiliar na escrita das respostas ou computador com fala para texto)
Tipologia e duração	Até 2 horas
Resultados de aprendizagem	Os participantes aprenderão os aspectos teóricos básicos e os termos sobre a negociação. Os participantes experimentarão a situação de negociação e melhorarão suas competências de negociação.

EXEMPLO PRÁTICO/CENÁRIO

Vários componentes da flexibilidade cognitiva não são tão óbvios, não importa quão inteligentes ou autoconscientes sejamos. A discussão em grupo é sobre a construção dessas competências através da prática. Assim como certos exercícios de alongamento ou ioga podem aumentar nossa flexibilidade física, existem técnicas e exercícios mentais para aumentar nossa flexibilidade cognitiva.

Três componentes principais foram identificados e servirão de estímulo para discussões em grupo: adaptabilidade, inovação e auto-observação.

A fim de identificar o conhecimento sobre flexibilidade, os formadores farão aos participantes algumas perguntas sobre cada componente:

Adaptabilidade

- É capaz de mudar de rumo quando as circunstâncias o exigem?
- Consegue mudar o seu entendimento para ter em conta informações novas ou contraditórias?
- Faz transições a passos largos ou eles afastam-no do seu jogo?

Inovação

- É capaz de definir uma solução estratégica quando se verifica um revés inesperado?
- Quando a solução apresenta limitações, você está disposto a procurar algo novo?

Autoobservação

- É capaz de reconhecer os seus pontos cegos e hábitos problemáticos?
- Quão suavemente pode mudar sua própria perspectiva para considerar a de outra pessoa?
- É capaz de reconhecer os seus pensamentos e enfrentá-los objetivamente, em vez de se sentir ameaçado por eles?

A distância faz o cérebro crescer mais forte

A atividade reproduz a investigação feita por Evan Polman da Universidade de Nova York e Kyle Emich da Universidade de Cornell sobre a teoria do nível de construção (<http://www.psychology.com.au/Psychlopedia/article.asp?id=79>). Os participantes trabalham com duas versões diferentes do mesmo problema. Uma versão descreve um problema enfrentado por outra pessoa, enquanto a outra versão identifica o problema enfrentado pelo leitor. É mais fácil encontrar soluções criativas quando as pessoas estão a pensar em alguém que não seja elas mesmas.

Materiais: Duas versões diferentes a descrever o mesmo problema

Instruções

Preparação: Faça um número igual de cópias dos dois folhetos diferentes e organize-os na mesma pilha com as duas versões alternadas.

Fluxo

Distribua os folhetos. Dê uma cópia do folheto virada para baixo para cada participante. Todos vão assumir que têm o mesmo folheto.

Dar instruções. Diga aos participantes que esta é uma atividade independente. Explique brevemente que os participantes devem entregar o seu folheto e resolver o problema o mais rápido possível. Quando acharem que resolveram o problema corretamente, devem se levantar.

Conclua a atividade. Após alguns minutos, reconheça os participantes que estão de pé.

Interrogatório: faça um resumo da atividade revelando que havia duas versões do problema. Leia as diferentes versões. Saliente que as situações são idênticas. A única diferença é se o leitor está pessoalmente envolvido ou não.

Partilhar esta solução criativa para o problema descrito no folheto: Divida a corda longitudinalmente, amarre as duas metades e desça para a liberdade. Descubra se mais participantes foram capazes de resolver o problema quando pensaram que estavam resolvendo para outra pessoa. Deixar que os participantes sugiram

o princípio de que quanto mais distante o problema parece de nós, mais fácil é pensar abstratamente e encontrar soluções criativas.

Pergunte aos participantes: “Como aplicariam este fenómeno para encontrar soluções mais criativas para os vossos problemas?”

Sugira que, quando temos um problema, é útil obter conselhos de outras pessoas (como um conselho de administração, colegas de outras indústrias ou um colega). As diferentes perspetivas dos outros facilitam a oferta de soluções que você pode não encontrar.

Pergunte aos participantes: “Como usaria essa técnica para ajudar a si mesmo?”

Sugira que, se imaginarmos que estamos resolvendo problemas para um amigo ou um estranho, ou uma figura histórica, podemos pensar de forma mais criativa e encontrar soluções mais abstratas.

Pontos de Aprendizagem

- É mais fácil resolver problemas quando há mais distância psicológica.
- As soluções criativas são influenciadas pela nossa proximidade com o problema.
- Quando estamos perto de um problema, tendemos a pensar sobre ele de forma realista. Quando estamos longe do problema, somos capazes de pensar sobre ele de forma mais abstrata e chegar a soluções mais criativas.

Folheto 1

O Prisioneiro de Zenda

Numa terra distante, há muitos anos, havia um prisioneiro numa torre que queria desesperadamente fugir. Um dia, ele descobriu uma corda na sua cela. No entanto, a corda tinha apenas metade do comprimento necessário para lhe permitir alcançar o solo em segurança. Porém, ele usou a corda para escapar à sua liberdade. Como é que ele o fez?

Folheto 2

É um prisioneiro

É um prisioneiro numa torre e quer desesperadamente fugir. Um dia, descobre uma corda na sua cela. No entanto, a corda tem apenas metade do comprimento necessário para lhe permitir alcançar o solo em segurança. Porém, usou a corda para escapar à sua liberdade. Como fez isso?¹²

¹² <https://www.sessionlab.com/methods/distance-makes-the-brain-grow-stronger>

O teste Stroop: um quebra-cabeças para desafiar sua vitalidade e flexibilidade mental

AMARELO **AZUL** **LARANJA**
PRETO **VERMELHO** **VERDE**
ROXO **AMARELO** **VERMELHO**
LARANJA **VERDE** **PRETO**
AZUL **VERMELHO** **ROXO**
VERDE **AZUL** **LARANJA**

Instruções: Pronto para testar sua vitalidade e flexibilidade mental? Rápido - diga em voz alta a cor que vê em cada palavra, NÃO na palavra que lê. Vá da esquerda para a direita, de cima para baixo. Preparar. Definir. Vai! — Não é fácil, certo? Essa tarefa é chamada de *Test Stroop*, e é usada em avaliações neuropsicológicas para medir a vitalidade mental e a flexibilidade, pois um bom desempenho requer forte atenção, inibição e capacidade de autorregulação (também chamadas de funções executivas).¹³¹⁴

H) Soft Skill: INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

INSTRUMENTO NÚMERO 17 | INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

<p>Breve introdução/diretrizes</p>	<p>A formação em <i>soft skills</i> sobre o tema das negociações é desenvolvida no âmbito do projeto Qualifying Differences. Identificará o quanto o grupo-alvo está ciente do assunto e se possui o nível adequado de inteligência emocional. A formação inclui os aspetos teóricos básicos para conhecer a inteligência emocional e uma atividade de autorreflexão dos formandos.</p>
<p>Objetivo</p>	<p>O objetivo principal é identificar e observar a inteligência emocional de uma pessoa. O formador dará tempo aos formandos para refletirem sobre os seus próprios comportamentos e melhorarem as competências e técnicas de inteligência emocional.</p>
<p>Metodologia</p>	<p>Dúvidas, autoconhecimento</p>

¹³ <https://psychologia.co/mental-flexibility-rigidity-test/>

¹⁴ <https://sharpbrains.com/blog/2006/10/05/brain-exercise-the-stroop-test/>

Recursos	5 participantes no mínimo, canetas, papéis, uma sala. Facilitador: para uma pessoa cega precisa-se de um facilitador que leia/faça o texto/perguntas, ou um computador com leitura avançada, <i>ReadSpeaker</i> ; para uma pessoa com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para auxiliar na escrita das respostas ou computador com fala para texto)
Tipologia e duração	1h30
Resultados de aprendizagem	Os formandos irão aumentar a sua autoconsciência e competências sociais, os formandos irão conhecer as competências básicas da inteligência emocional e exercitar a atividade de inteligência emocional para revelar a sua própria inteligência emocional.

As quatro competências do quociente emocional (QE):

1. **Autoconhecimento**- Capacidade de reconhecer as suas emoções à medida que elas acontecem e compreender as suas tendências gerais para responder a diferentes pessoas e situações
2. **Consciência social** -Entender de onde vem a outra pessoa, quer concorde ou não
3. **Autogestão**- Usando a consciência da sua emoção para escolher o que diz e faz de modo a orientar positivamente o seu comportamento
4. **Gestão de Relacionamento**- Utilizar a consciência das emoções das outras pessoas para escolher o que diz e faz, de modo a orientar positivamente o seu comportamento.

EXEMPLO PRÁTICO/CENÁRIO

Inteligência emocional

Reserve alguns momentos para pensar em alguém que considera excelente, alcançando relacionamentos de trabalho eficazes com seus funcionários. O que os torna tão eficazes? Tente identificar e descrever as atitudes, valores, competências e conhecimentos que essa pessoa tem que a torna tão eficaz.

Atitudes:	Valores:
Capacidades:	Conhecimento:

Recursos usados: Kendra Wilkins-Fontenot, [HRS](#)

Ferramenta de autoavaliação de inteligência emocional

Avalie cada questão abaixo em uma escala de 1 a 5 (1-Nunca, 2- Raramente, 3- Às vezes, 4- Geralmente, 5- Sempre)

	Comportamento	Avaliar
1	Estou ciente das reações físicas (torções, dores, mudanças repentinas) que sinalizam uma “reação instintiva”	
2	Admito prontamente os erros e peço desculpas.	
3	Quando me sinto com raiva, ainda me consigo manter composto.	
4	Geralmente tenho uma ideia precisa de como outra pessoa me percebe durante uma determinada interação.	
5	Ao avaliar uma situação, observo meus preconceitos e ajusto minha avaliação de acordo.	
6	Posso continuar num projeto, apesar dos obstáculos.	

7	Eu posso envolver-me numa interação com outra pessoa e avaliar muito bem o humor dessa pessoa com base em sinais não verbais.	
8	Outras pessoas sentem-se encorajados depois de falar comigo.	
9	Eu considero minha “temperatura emocional” antes de tomar decisões importantes.	
10	Quando sinto um forte impulso de fazer algo, costumo fazer uma pausa para refletir e decidir se realmente quero agir de acordo com isso.	
11	Consigo identificar a emoção que estou sentir a qualquer momento.	
12	Sou capaz de dizer honestamente como me sinto sem deixar os outros chateados.	
13	Eu posso mostrar empatia e combinar meus sentimentos com os de outra pessoa numa interação.	
14	Penso nas emoções por trás das minhas ações.	
15	Eu sou respeitado e querido pelos outros, mesmo quando eles não concordam comigo.	
16	Observo como os outros reagem para entender quais dos meus próprios comportamentos são eficazes e quais não são.	
17	Sou bom em administrar meu humor e abstenho-me de trazer emoções negativas para o trabalho.	
18	É fácil entender por que outras pessoas se sentem do jeito que elas se sentem.	
19	Posso efetivamente persuadir outros a adotarem o meu ponto de vista sem os pressionar.	

Pontuação da ferramenta: Insira suas classificações para cada pergunta numerada na categoria em que ela aparece. Adicione as classificações de cada categoria para obter um total para essa faceta específica da Inteligência Emocional.

Autoconsciência	AutoGestão
01 _____	03 _____
05 _____	06 _____
09 _____	10 _____
12 _____	13 _____
15 _____	18 _____
Total: _____	Total: _____
Consciência social	Gestão de Relacionamento
04 _____	02 _____
07 _____	08 _____
14 _____	11 _____
17 _____	16 _____
19 _____	20 _____
Total: _____	Total: _____

Adaptado de Emily A. Sterrett, Ph. D., em The Manager's Pocket Guide to Emotional Intelligence, 2000, HRD Press: Amherst, MA e de The Handbook of Emotionally Intelligent Leadership de Daniel E. Feldman, 1999, Leadership Performance Solutions)

Interpretando a sua pontuação: A sua pontuação nestes quatro componentes da Inteligência Emocional pode variar de um mínimo de 5 a um máximo de 25. Qualquer componente em que a sua pontuação esteja abaixo de 18 é uma área na qual você pode melhorar.

I) Soft Skill: GESTÃO DE PESSOAS

INSTRUMENTO NÚMERO 18 | GESTÃO DE PESSOAS

<p>Breve Introdução/Orientações</p>	<p>A formação de soft skills sobre o tema Gestão de Pessoas é desenvolvida no âmbito do projeto Qualifying Differences. Ele identificará o quanto o público-alvo tem conhecimento do assunto e se possui as competências de um gestor, como liderar uma equipa, resolver um conflito, negociar dentro de um grupo de trabalho, representar um grupo numa reunião de diretoria.</p> <p>A formação inclui os aspetos teóricos básicos para conhecer a gestão de pessoas e principalmente a capacidade de trocar constantemente de funções. À medida que as tarefas, situações e expectativas mudam.</p>
<p>Objetivo</p>	<p>O objetivo principal é identificar e aprimorar as competências em Gestão de Pessoas. Por meio de uma atividade de autoavaliação, o formador dará aos participantes a oportunidade de desenvolver suas competências e conhecimentos sobre o tema.</p>
<p>Metodologia</p>	<p>Dúvidas, autoavaliação</p>
<p>Recursos</p>	<p>5 participantes no mínimo, canetas, papéis, uma sala.</p> <p>Facilitador: para uma pessoa cega você precisa de um facilitador que leia/faça o texto/perguntas, ou um computador com leitura avançada, <i>ReadSpeaker</i>; para uma pessoa com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para auxiliar na escrita das respostas ou computador com fala para texto)</p>
<p>Tipologia e duração</p>	<p>1h30</p>
<p>Resultados de aprendizagem</p>	<p>Os participantes aumentarão seus conhecimentos sobre o tema gestão de pessoas experimentando e testando um modelo baseado nas 10 funções gerenciais de <i>Mintzberg</i>. Além disso, eles aumentarão sua inteligência interpessoal e forças sociais. Isso inclui desenvolver-se em áreas das quais se evita consciente ou inconscientemente.</p>

Um teste simples será proposto para chamar a atenção para suas capacidades interpessoais.

Os formandos serão convidados a responder numa escala de 1 a 5, onde 1 significa nunca, 3 às vezes e 5 sempre.

1. Defendo-me em situações sociais.
2. Causo uma primeira impressão memorável.
3. Eu sou um bom conversador.
4. Sinto-me à vontade para falar em público.
5. Eu supero o nervosismo em ambientes sociais.
6. Eu sou influente. As pessoas consideram-me como um líder.
7. Sou bom a descodificar as emoções dos outros.
8. Eu próprio me proponho com confiança e os outros estão entusiasmados por trabalhar comigo.
9. Eu sou carismático.
10. Estou motivado a seguir em frente com as minhas ideias.
11. Parece-me agradável.

O formador dará feedback com base nos resultados do teste, referindo os pontos fortes e fracos que caracterizam a forma como nos relacionamos com os outros.

FUNÇÕES DE GESTÃO

O especialista em gestão e professor *Henry Mintzberg* argumenta que existem 10 papéis que podem ser usados para categorizar as diferentes funções de um gerente.

As dez funções de gestão são:

1. Chefia.
2. Líder.
3. Ligação.
4. Monitor.
5. Disseminador.
6. Porta-voz.
7. Empreendedor.
8. Manipulador de Distúrbios.
9. Alocador de recursos.
10. Negociador.

Os papéis fornecem uma estrutura útil para orientar o comportamento organizacional e podem ser divididos em três macro áreas:

Categoria	Funções
Interpessoal fornecer informações e ideias	Líder de chefia Líder
Informação processo de informação	Monitor Disseminador Porta-voz
Decisão usando informações	Empresário Gestor de Conflitos Alocador de Recursos Negociador

EXEMPLO PRÁTICO/CENÁRIO

Refletindo sobre a sua experiência no trabalho ou em grupos informais. Com que frequência gasta tempo em cada uma das funções de gestão? Escolha entre 4 opções (nunca - às vezes - frequentemente - muito frequentemente) Isso ajudará a concentrar a atenção nas áreas mais negligenciadas. Em seguida, avalie cada um dos comportamentos de 1 a 5, onde 1 é 'muito bom' e 5 é 'nada bom'.

Ferramenta de autoavaliação modelo Mintzberg's de 10 funções de gestão¹⁵

Função	Tempo gasto 1 (nunca) 4 (muitas vezes)	Capacidades 1 (muito bom) 5 (nada bom)
<p>1. Chefia.</p> <p>Como gerente, tem responsabilidades sociais, cerimoniais e legais. Espera-se que seja uma fonte de inspiração. As pessoas olham-no como uma pessoa com autoridade e de uma chefia.</p>		
<p>2. Líder.</p> <p>Proporciona a liderança da sua equipa, do seu departamento ou talvez de toda a sua organização; gere o desempenho e as responsabilidades de todos os membros do grupo.</p>		
<p>3. Elo de Ligação.</p> <p>Comunica com contactos internos e externos. É capaz de trabalhar em rede eficazmente em nome da sua organização.</p>		
<p>4. Monitor.</p> <p>Nesta função, procura regularmente informações relacionadas com a sua organização, procurando mudanças relevantes no ambiente. Monitoriza também a sua equipa, tanto em termos da sua produtividade, como do seu bem-estar.</p>		
<p>5. Disseminador.</p> <p>Comunica informações potencialmente úteis para seus colegas e sua equipa.</p>		
<p>6. Porta-voz.</p> <p>Nesta função, você é responsável por transmitir informações sobre sua organização e seus objetivos para as pessoas fora dela.</p>		
<p>7. Empreendedor.</p> <p>Cria e controla a mudança dentro da organização. Isto significa resolver problemas, gerar novas ideias, e implementá-las.</p>		
<p>8. Manipulador de Distúrbios.</p> <p>Quando uma organização ou equipa encontra um obstáculo inesperado, é a pessoa que se encarrega da</p>		

15

situação. Também ajuda a mediar disputas dentro da equipa.		
<p>9. Alocador de recursos.</p> <p>Determina onde os recursos organizacionais são melhor aplicados. Isto envolve a atribuição de financiamento, bem como a atribuição de pessoal e outros recursos organizacionais.</p>		
<p>10. Negociador.</p> <p>Participa em negociações importantes dentro da sua equipa, departamento ou organização.</p>		

Uma vez identificadas as áreas fracas, serão dadas sugestões para começar a melhorar suas competências em cada função.

Chefia: representam as suas equipas. Se precisar de melhorar ou construir confiança nesta área, comece com a sua imagem, comportamento e reputação. Cultive a humildade e a empatia, aprenda a dar um bom exemplo no trabalho e pense em como ser um bom modelo.

Líder: Este é um papel muito importante. Conhecer suas competências ajuda a se tornar-se um líder autêntico para que sua equipa o respeite. Além disso, concentre-se em melhorar sua inteligência emocional, uma habilidade fundamental dos líderes.

Elo de ligação: para melhorar suas competências de rede, trabalhar as suas técnicas de rede profissional.

Precisa aprender a coletar informações de forma eficaz e superar a sobrecarga de informações. O uso de estratégias de leitura eficazes pode ajudá-lo a processar o material de forma rápida e completa. Aprenda a manter-se atualizado com as notícias do setor.

Disseminador: Para ser um bom divulgador precisa de saber como compartilhar informações e pontos de vista externos de forma eficaz, o que significa ter boas competências de comunicação.

Saiba como compartilhar informações por meio de reuniões de equipa. Trabalhe as suas competências de escrita.

Porta-voz: Certifique-se de saber como representar sua organização numa conferência. Pode achar útil melhorar suas competências com apresentações e trabalhar com os meios de comunicação.

Empreendedor: Desenvolva suas competências de gestão de mudança. Também precisará trabalhar as suas competências de resolução de problemas e criatividade, para que possa ter novas ideias e implementá-las com sucesso.

Gestor de conflitos: Nesta função, precisará de melhorar na resolução de conflitos e saber gerir conflitos de equipa. Também é útil ser capaz de gerenciar as emoções em sua equipe.

Alocador de recursos: Para melhorar como alocador de recursos, saiba como gerir um orçamento, cortar custos e priorizar para que possa fazer o melhor uso dos seus recursos. Também pode usar a análise *VRIO* para saber como obter os melhores resultados dos recursos à sua disposição.

Negociador: Melhore suas competências de negociação aprendendo Negociação Vantajosa (*win-win*) e Negociação Distributiva.

J) Soft Skill: Orientação de Serviço

INSTRUMENTO 19 | ORIENTAÇÃO DE SERVIÇO

<p>Breve introdução/Orientações</p>	<p>A formação de <i>soft skill</i> no tema da Orientação para o Serviço é desenvolvida no âmbito do projeto Qualifying Differences. A formação visa explorar o conhecimento dos participantes e fornecer insights para melhorar sua orientação ao serviço. São apresentadas ideias teóricas para discussão e uma atividade experiencial para autorreflexão dos formandos.</p>
<p>Objetivo</p>	<p>O principal objetivo é definir claramente o conceito de orientação ao serviço e fornecer ferramentas práticas para desenvolver competências pessoais neste contexto. O formador dá aos formandos tempo para autorreflexão e para se concentrarem na sua própria experiência de forma a melhorar as técnicas de orientação para o serviço.</p>
<p>Metodologia</p>	<p>Perguntas, atividade baseada na experiência</p>
<p>Recursos</p>	<p>5 participantes no mínimo, canetas, papéis, uma sala.</p> <p>Facilitador: para uma pessoa cega precisa de um facilitador que leia/faça o texto/perguntas, ou um computador com leitura avançada, <i>ReadSpeaker</i>; para uma pessoa com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para auxiliar na escrita das respostas ou computador com fala para texto)</p>
<p>Tipologia e duração</p>	<p>2h00 horas</p>

Resultados de aprendizagem	Os formandos aumentarão a sua consciência do conceito de orientação para o serviço, as suas capacidades de comunicação, suas competências sociais, a sua capacidade de pensar com empatia.
-----------------------------------	--

Orientação de serviço refere-se à disposição de tratar colegas e clientes com cortesia, consideração e tato, para se comunicar de forma eficaz e perceber as necessidades do cliente.

EXEMPLO PRÁTICO/CENÁRIO

Para refletir sobre sua própria orientação de serviço e como melhorar sua capacidade, os formandos responderão a uma série de perguntas e darão algumas sugestões:

- Pense nos seus clientes atuais. Quais são algumas coisas rápidas e fáceis de fazer para melhorar sua experiência de serviço?
- Revise constantemente sua abordagem. Peça feedback aos seus clientes. Use essas informações para se tornar melhor no que faz.
- Anote todas as ótimas experiências do cliente que teve recentemente. O que se destacou? Existe alguma coisa que aprendeu que poderia aplicar à sua própria empresa?
- Fornecer conselhos educacionais ou úteis. Não venda apenas para seus clientes, ajude-os a entender mais sobre o que você está oferecendo e como tirar o máximo proveito disso.
- Encontre oportunidades para ir além. Experiências memoráveis são mais propensas a serem compartilhadas com outras pessoas.

O Modelo ASAP de Lydia Ramsey será apresentado para fornecer uma estrutura para lidar com situações críticas nas relações com os clientes, mas também com colegas e colegas de trabalho.

Use o acrônimo “ASAP” para lembrar esses quatro passos para acalmar clientes ou colegas chateados. Cada letra representa parte do processo.

A: **Apologize** Peça desculpa pelo problema que o cliente encontrou.

S: **Sympathize**(Simpatizar) com eles num nível humano e validar a sua reação de irritabilidade.

R: **Accept responsibility**(Aceitar a responsabilidade) pelo problema e oferecer alternativas para resolver a situação.

P: **Prepare to take action**(Preparar para agir) prestar um serviço de qualidade e oferecer um bônus pelo inconveniente.¹⁶

¹⁶ <https://www.amanet.org/articles/keeping-your-cool-when-the-customer-gets-hot/>

Explorar o método centrado no cliente¹⁷

Objetivo

- Promove a exploração e reflexão colaborativa em torno da abordagem de uma organização para seus clientes
- Discutir e compartilhar experiências positivas que eles tiveram como clientes e usar isso para definir sua abordagem à “centralidade no cliente” como um grupo

Materiais

- Marcadores
- Blocos de folhas para cavaletes
- Quadros brancos

Instruções

Etapa 1:

Iniciar a sessão explicando o seu objetivo: "explorar e refletir sobre o método centralidade no cliente da nossa organização, e torná-la ainda mais centrada no cliente".

Introduzir esta definição básica de centralidade no cliente como um quadro amplo para o workshop.

Explicar que a centralidade no cliente pode ter muitas definições e esta é apenas uma formulação ampla: "Client-centricity" (ou 'cliente-focus') é uma abordagem ao negócio baseada em colocar o cliente/consumidor no centro da filosofia, estratégia, e operações de uma organização".

Check-in solicitando aos participantes que digam o que gostariam de contribuir e retirar do workshop.

Observações do facilitador: Esta sessão também pode ser usada para trabalhar com diferentes partes interessadas: por exemplo, centralidade do parceiro, centralidade do pessoal, centralidade do cliente.

Etapa 2:

Para ajudar os participantes a pensar com empatia, peça-lhes que se lembrem de uma excelente experiência que tiveram como cliente. Por que foi tão bom? Quais foram os fatores que levaram à sua satisfação? Fique em volta de um quadro branco/flipchart. Peça a cada um dos participantes que explique brevemente sua experiência enquanto escreve os principais fatores/palavras/princípios que surgem. Isso deve levar cerca de 15 minutos.

¹⁷Inspirado por David Mister: “O que o foco no cliente realmente significa?”, 2006

Etapa 3:

Enquanto ainda estiver de pé à volta do quadro branco/flipchart, dê aos participantes o desafio de "definir o termo centralidade no cliente" para a sua organização, numa frase.

Coloque-os em grupos. Dê-lhes 10 minutos. Peça a cada grupo que escreva a sua definição em letras nítidas numa folha de papel A4. Quando o tempo acabar, traga os grupos de volta e peça-lhes que coloquem as suas definições na parede. Leia resumidamente cada definição. Convide o grupo a identificar palavras e frases comuns e realce-as à medida que forem apontadas. Explique que estas afirmações representam uma definição de trabalho partilhada para este grupo (mesmo que haja algumas diferenças entre elas).

Etapa 4:

Agora que eles definiram sua abordagem, peça aos participantes que pensem em quem são seus clientes. Peça-lhes que peguem post-its e uma caneta, sentem-se individualmente e pensem nas razões pelas quais os clientes compram seus produtos e serviços, usando a formulação: "Ajude-me..." Por exemplo:

- "Ajude-me a construir equipas mais fortes na minha organização"
- "Ajude-me a entender melhor como a tecnologia está a mudar a minha indústria"
- "Ajude-me a aplicar métodos de trabalho mais criativos"

Quando o tempo acabar ou todos tiverem terminado, peça que cole suas frases no flipchart/quadro branco/parede, uma pessoa de cada vez. Eles devem agrupar motivos semelhantes à medida que os apresentam. Também pode precisar de algum tempo extra para agrupar quando todos estiverem prontos. No total, isto deve demorar cerca de 10 minutos.

Etapa 5:

Dividir o grupo em equipas de 3-4. Cada equipa deve pegar num dos grupos de post-it. Estes agrupamentos representam tipos específicos de clientes. Num quadro branco/flipchart/projetor, colocar as seguintes categorias de comportamento centrado no cliente (consulte a referência abaixo):

- Ouvimos o feedback do cliente com base em sua experiência connosco
- Projetamos produtos e serviços personalizados em torno de suas necessidades
- Seguimos a qualidade da sua experiência e vemos esta métrica como mais importante do que dinheiro
- Formamos o pessoal em funções voltadas para o cliente para ter excelentes competências interpessoais
- Melhoramos continuamente o serviço que prestamos, respondendo à evolução das necessidades
- Investimos em relacionamentos crescentes em vez de perseguirmos novas contas

As equipas discutem seu cliente em termos dessas categorias. Quando é que conseguimos fazer isso? Quando é que falhamos? Peça-lhes que escrevam cada um dos exemplos num flipchart ou post-its grandes. Dê-lhes 30 a 40 minutos para fazer isso, mas esteja preparado para ajustar de acordo com as necessidades do grupo.

Etapa 6:

Dê às equipas 5 minutos para preparar uma breve apresentação das suas principais aprendizagens para o grupo mais amplo. Após as apresentações, o grupo como um todo deve discutir as principais áreas de melhoria que surgiram da sessão. Ou você ou o grupo devem redigir e priorizar essas áreas.

K) Competências: CRIATIVIDADE

INSTRUMENTO NÚMERO 20 | CRIATIVIDADE

Breve introdução/orientações	Um processo de combinação e recombinação de conhecimento de uma forma nova e original. Uma característica complexa da personalidade humana que consiste na capacidade de alcançar algo novo, original. A <i>Encyclopaedia Britannica</i> apresenta uma definição focada nos objetivos da criatividade: a capacidade de fazer ou trazer à existência algo novo, seja uma nova solução para um problema, um novo método ou dispositivo, ou um novo objeto ou forma artística.
Objetivo	O objetivo é desenvolver a parte criativa nos indivíduos, de modo a torná-los mais flexíveis e conscientes de suas capacidades.
Metodologia	Prático e autodidata
Recursos	<p>http://99u.com/videos/7221/teresa-amabile-track-your-small-wins-to-motivate-big-accomplishments</p> <p>Facilitador: para uma pessoa cega precisa de um facilitador que leia/faça o texto/perguntas, ou um computador com leitura</p>

	avançada, <i>ReadSpeaker</i> ; para uma pessoa com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para auxiliar na escrita das respostas ou computador com fala para texto)
Tipologia e duração	Exercício individual, 1 a 2 sessões de duas horas cada.
Resultados de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Ser criativo • Ser responsável e manter uma rotina • Descubra novas capacidades e competências

EXEMPLO PRÁTICO/CENÁRIO

Diário de Trabalho/Jornal

Seja sobre a vida ou sobre o trabalho, um diário pode realizar 'milagres': organiza a sua vida, dá-lhe a prova tangível de suas realizações e ideias, motivando-o a seguir em frente. Escrever os seus pensamentos, ideias, frustração, descontentamento, satisfação, decepção, pensamentos íntimos e pequenos sucessos provou não ser uma perda de tempo. Teresa Amabile, pesquisadora da Harvard Business School, após estudar 238 diários de funcionários satisfeitos, acredita que até 5 minutos podem fazer milagres. Ela afirma que os diários motivam as pessoas, pois as ajudam a ver seu progresso com seus próprios olhos, tendo tempo para refletir e analisar seus desafios de trabalho.

Neste exercício, terá de anotar seus pensamentos pelo menos uma vez por dia durante uma semana (se gostar disso, pode continuar durante um mês). Tente organizar os seus pensamentos, use mapas mentais, cores diferentes, adesivos, etc. No final do período leia todo o seu trabalho escrito e verá como a criatividade aumentou com o passar dos dias.

Veja/ouça o vídeo e você entenderá exatamente: <http://99u.com/videos/7221/teresa-amabile-track-your-small-wins-to-motivate-big-accomplishments>

L) Soft Skill: RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

INSTRUMENTO NÚMERO 21 | RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Breve introdução/orientações	Na sua forma mais simples, o significado de resolução de problemas é o processo de definir um problema, determinar a sua causa e implementar uma solução. Na verdade, essa habilidade permitirá que você enfrente suas rotinas diárias de maneira mais flexível e eficiente.
Objetivo	O objetivo desta atividade é fazer com que os participantes explorem como equipas eficazes podem resolver problemas que ocorrem entre os seus membros.
Metodologia	Uma atividade que desenvolverá a capacidade do participante de enfrentar problemas, refletindo cerca de 10 situações ou problemas.
Recursos	<p>Uma lista de 10 situações diferentes em que a ação de um membro da equipa está interferindo no sucesso da equipa.</p> <p>Facilitador: para uma pessoa cega, com pouca mobilidade nos membros superiores ou sem mobilidade, é necessário um facilitador ou equipamento com o software necessário para ler e registar a atividade/resposta do adulto, como computador com fala em texto e texto para fala)</p>
Tipologia e duração	Individual e autorreflexivo

Resultados de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Ter uma atitude mais positiva e decisiva. • Ser capaz de resolver e enfrentar os desafios diários. • Ser capaz de explicar o que eles fizeram para resolver um problema específico, como o abordaram e como se envolveram. • Ser capaz de compartilhar a solução com o resto da equipa. • Adquirir capacidade de persuadir e negociar para o benefício individual e geral. • Adquirir capacidades analíticas e de negociação, capacidade de resolução de problemas e profissionalismo.
-----------------------------------	---

EXEMPLO PRÁTICO/CENÁRIO

Atividade 2: Resolução de problemas em equipa

O objetivo desta atividade é fazer com que os participantes explorem o modo como as equipas eficazes podem resolver problemas que ocorrem entre os seus membros. O que diria ou faria a um membro da equipa nas seguintes situações?

1. Está sempre atrasado.
2. Sussurra para os outros ou inicia conversas paralelas durante as discussões.
3. Fica chateado quando as suas recomendações não são seguidas.
4. Monopoliza a conversa/discussão.
5. Sai antes da tarefa/trabalho estar concluído.
6. Conta constantemente piadas e faz com que as pessoas se distraiam do foco.
7. Recusa-se a trabalhar com outro “determinado” membro da equipa.
8. Não partilha o papel de liderança.
9. Adormece.
10. Fica só ali sentado.

M) Soft Skill: PENSAMENTO CRÍTICO

INSTRUMENTO NÚMERO 22 | PENSAMENTO CRÍTICO

Breve introdução/orientações	Pensamento crítico não é acreditar em tudo que nos dizem e em tudo que ouvimos, não se deixar influenciar pelas opiniões dos outros, mas sim formar nossa própria opinião. Nesta atividade, vamos praticar um exercício para desenvolver seu pensamento crítico.
Objetivo	O objetivo é elevar o seu pensamento crítico através do envolvimento com outros e aprender a fazer a diferença entre uma opinião ou um facto.
Metodologia	O mediador irá ler as declarações e os participantes lerão cada declaração e os participantes tentarão determinar se soa como um facto ou uma opinião.
Recursos	Até 15 participantes numa sala com quadro, papel e caneta. Facilitador: para uma pessoa cega, ou com pouca mobilidade nos membros superiores, ou nenhuma mobilidade, é necessário um facilitador ou equipamento com o software necessário para ler e registar o exercício/resposta do adulto, como um computador com fala para texto e texto para fala)
Tipologia e duração	1 hora
Resultados de aprendizagem	Com esta atividade, aprenderá a diferença entre factos e opiniões. É importante saber a diferença entre os dois, caso contrário você pode acabar lendo e assistindo coisas que continuam a reforçar as crenças e suposições que já possui.

EXEMPLO PRÁTICO/CENÁRIO

Para esta atividade, o facilitador precisa fazer uma lista de declarações no quadro. Por exemplo:

- A minha mãe é a melhor mãe do mundo.
- O meu pai é mais alto que o teu pai.
- O meu número de telefone é difícil de lembrar.
- A parte mais profunda do oceano tem 35.813 pés de profundidade.

- Os cães são melhores animais de estimação do que as tartarugas.
- Fumar é ruim para a sua saúde.
- Oitenta e cinco por cento de todos os casos de câncer de pulmão nos países da União Europeia são causados pelo tabagismo.
- Os brinquedos de Lego são divertidos.
- Um em cada cem cidadãos americanos é daltônico.
- Dois em cada dez cidadãos americanos são aborrecidos.
- O céu é azul.
- As bolachas da minha avó são as melhores do mundo.

Os participantes precisam determinar se essas declarações soam como um facto ou uma opinião. Eles podem trabalhar a pares ou confrontar seus pontos de vista ou debater com todo o grupo.

Algumas das afirmações parecerão fáceis de julgar, mas outras difíceis. Se os participantes podem realmente debater a verdade de uma declaração com seu parceiro, provavelmente é uma opinião.

N) Soft Skill: JULGAMENTO E TOMADA DE DECISÃO

INSTRUMENTO NÚMERO 23 | JULGAMENTO E TOMANDO UMA DECISÃO

<p>Breve introdução/orientações</p>	<p>Ao longo da vida, os humanos precisam ser capazes de tomar decisões com bom senso. O bom julgamento e a tomada de decisão podem ser definidos como a capacidade de avaliar objetivamente situações ou circunstâncias usando todas as informações relevantes e aplicar a experiência passada para chegar a uma conclusão ou tomar uma decisão. O julgamento é a capacidade de determinar relacionamentos e a capacidade de tirar conclusões. A tomada de decisão é um processo quando alguém tem que escolher entre várias alternativas.</p>
<p>Objetivo</p>	<p>O objetivo é entender o que afeta nosso julgamento e tomada de decisão e refletir a realidade (e ver como as emoções ou experiências podem influenciar nossa tomada de decisão).</p>

Metodologia	Um grupo de pessoas, cada pessoa tem um papel (adaptação de acordo com o tamanho do grupo e objetivos possíveis). Cada pessoa recebe instruções. O objetivo é procurar argumentos e ser capaz de justificar por que alguém deve ou não ser demitido (para tomar a decisão final).
Recursos	5 – 10 pessoas, jovens e adultos; descrição para cada pessoa, papel, caneta, flipchart Facilitador: para uma pessoa cega, ou uma pessoa com pouca mobilidade nos membros superiores, ou nenhuma mobilidade, é necessário um facilitador ou equipamento com o software necessário para ler e registrar o exercício/resposta do adulto, como um computador com fala em texto e texto para fala)
Tipologia e duração	60 minutos. (possível como atividade em grupo, dupla ou individual)
Resultados de aprendizagem	Com esta atividade, você pode tentar encontrar uma maneira de tomar uma decisão. Verá como as emoções podem influenciar nossa decisão (histórias de vida de pessoas a serem decididas). Tentará justificar seu ponto de vista e seus argumentos. Descobrirá como é quando alguém tem um ponto de vista diferente. E talvez seja quem tem que tomar/aceitar a decisão final.

Exemplo prático/Cenário

O que pode levar a perder o emprego - atividade de decisão

Por motivos de reorganização numa empresa, um trabalhador precisa deixar o local de trabalho. O patrão, o representante do sindicato e o representante da direção têm que decidir quem transferir.

Três trabalhadores podem ser considerados:

1. Trabalhador experiente de 50 anos, geralmente de confiança, casado, dois filhos
2. 30 anos, divorciado, um filho a quem paga pensão, ocasionalmente tem ideias interessantes e inovadoras, leva uma vida irregular, às vezes chega atrasado

3. Jovem de 22 anos, solteiro, passou meio ano a estagiar nos EUA, faz muitas vezes comentários desagradavelmente críticos tanto para o patrão quanto para a administração
 - a) As pessoas recebem seus papéis (num papel) e têm cerca de 15 minutos para se preparar, para reconsiderar seus argumentos para decidir quem terá que sair.
 - b) Aqueles que recebem o papel de "escolhidos para sair" reconsiderarão seus argumentos para defender a sua posição.
 - c) Pense primeiro, cada um por si, quem deve ou não ser libertado e porquê.
 - d) Partilhe a sua opinião e argumentos.
 - e) Escreva-o num flipchart e discuta-o.

Critérios de observação:

1. Os argumentos são factuais ou emocionais?
2. Que critérios são usados para decidir?
3. Que peso é dado aos argumentos factuais?
4. Como é que as pessoas individuais se afirmam nos seus papéis?
5. Como é que decidem?

O) Habilidade suave: ÉTICA DO TRABALHO FORTE

INSTRUMENTO NÚMERO 24 | ÉTICA DO TRABALHO FORTE

Breve introdução/orientações	A capacidade de expressar integridade pessoal é o que os empregadores procuram e valorizam em qualquer funcionário. É um conjunto de valores baseado nos ideais de disciplina e trabalho árduo, como confiabilidade, honestidade, autoconfiança e atitudes positivas.
Objetivo	Verifique através de discussão e em situações de prática simulada integridade pessoal, disciplina, trabalho duro, confiabilidade, honestidade, autoconfiança e atitudes positivas.

<p>Metodologia</p>	<p>I. Discussão/debate em pequenos grupos com o técnico, responsável pela atividade, por meio do lançamento de perguntas e/ou depoimentos, colhidos a partir das informações ao longo do seu andamento e, por fim, síntese das ideias-chave.</p> <p>II. Crie situações de prática simuladas.</p>
<p>Recursos</p>	<p>Sala equipada com mesas e cadeiras suficientes para os participantes.</p> <p>Facilitador: para um surdo é necessário um facilitador para descrever o papel e as instruções. Para um adulto com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para apoiar na escrita de argumentos, ou computador com software de fala para texto e texto para fala.)</p>
<p>Tipologia e duração</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 a 2 sessões, num grupo pequeno, para refletir e discutir os temas, afirmações e/ou questões apresentadas ● 1 a 3 horas por sessão
<p>Resultados de aprendizagem</p>	<p>Evidências interligadas de utilidade, pessoal e profissional relacionadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Confiabilidade; ● Honestidade; ● Autoconfiança e atitude positiva; ● Trabalho em equipa; ● Determinação; ● Integridade; ● Disciplina; ● Responsabilidade;

- Auto motivado;
- Adaptabilidade;
- Profissionalismo.

EXEMPLO PRÁTICO/CENÁRIO

A capacidade de expressar integridade pessoal é o que os empregadores procuram e valorizam em qualquer funcionário. É um conjunto de valores baseado nos ideais de disciplina e trabalho árduo, como confiabilidade, honestidade, autoconfiança e atitudes positivas.

Imagine o seguinte cenário...

É um funcionário numa loja de pronto-a-vestir. Uma cliente entra e experimenta um vestido que acha que ela não gosta. Ela pede-lhe opinião. O que faz? Dá a sua opinião honesta e sincera? Diz que fica bem nela, só para fazer a venda? Sugere outra peça?

P) Soft Skill: NEGOCIAÇÃO

INSTRUMENTO NÚMERO 18 | NEGOCIAÇÃO

Breve introdução/orientações	A formação de soft skills sobre o tema das negociações é desenvolvida no âmbito do projeto Qualifying Differences. Identificará o quanto o grupo-alvo está ciente do assunto e se dispõe das competências adequadas para a negociação básica. A formação é desenvolvida para identificar o conhecimento teórico e testar o comportamento e as competências práticas do grupo-alvo. A formação inclui questionários(quizzs) e jogos de simulação.
Objetivo	O objetivo principal é identificar e observar até que ponto o grupo-alvo ou o indivíduo-alvo está ciente da negociação e quais competências práticas de negociação que eles dominam.
Metodologia	A técnica utilizada será quizzs e um jogo de simulação.
Recursos	5 participantes no mínimo, canetas, papéis, uma sala. Facilitador: para uma pessoa cega precisa de um facilitador que leia/faça o texto/perguntas, ou um computador com leitura avançada, ReadSpeaker; para uma pessoa com mobilidade reduzida nos membros superiores, é necessário um facilitador para auxiliar na escrita das respostas ou computador com fala para texto)
Tipologia e duração	Até 2 horas
Resultados de aprendizagem	Os participantes aprenderão os aspetos teóricos básicos e os termos sobre a negociação. Os participantes experimentarão a situação de negociação e melhorarão as suas competências de negociação.

EXEMPLOS PRÁTICOS/CENÁRIOS

¹⁸A dinâmica de grupo é uma prática muito comum nos processos de seleção. Mas qual é a sua importância?

Quem não se tem visto a "prestar" um pouco de atenção e a dar tudo para se destacar num processo de seleção?

Mas a dinâmica de grupo também pode ser utilizada para motivar equipas e melhorar competências, sejam estas técnicas de vendas, trabalho de equipa, negociação e muitas outras.

As dinâmicas são instrumentos importantes, ferramentas que se inserem num contexto que se assemelha à realidade, o que permite formar uma compreensão mais profunda e fixar o conhecimento.

Dinâmica de negociação 1: O farmacêutico

Objetivo: para expandir as competências de negociação com criatividade.

Materiais: papel e lápis ou caneta, uma cópia para cada um dos textos.

Formando os grupos

Forme 3 grupos com no mínimo 1 e no máximo 3 participantes em cada.

Nessa dinâmica de negociação, um grupo representará um farmacêutico e os outros dois grupos serão compradores de medicamentos.

Contexto (Fundo)

Cada grupo receberá uma folha de papel com um texto com instruções sobre o papel que devem desempenhar na dramatização:

Farmacêutico:

É o único farmacêutico numa ilha pouco habitada e a única pessoa que entende um pouco de medicina.

Durante a sua vida profissional, você teve perdas financeiras devido a pessoas desonestas na sua área. Por esta razão, tornou-se uma pessoa extremamente materialista.

Na ilha, dedicou-se aos estudos e descobriu vários soros antiofídicos, um deles contra a picada da cobra-coral malhada de rabo-preto. Tem apenas um frasco deste soro, suficiente para duas doses.

Uma vez aberto, o soro deve ser usado imediatamente, pois logo se estraga e perde seu poder de cura.

¹⁸Fonte: <https://www.agendor.com.br/blog/dinamica-de-grupo-negociacao>

Além deste soro, tem em stock:

- 2 frascos, com 2 doses cada, de soro contra cobras. Preço: 2000€ por frasco;
- 6 frascos de soro contra escorpião. Preço: 295€ por garrafa;
- 3 frascos de soro contra caranguejos-aranha. Preço: 1000€ por garrafa;
- Quanto ao soro contra picada de cobra coral de cauda preta, custa 3000€ o frasco mais duas seringas descartáveis.

Mas aceita negociar até 2000€.

A única condição é que só se aceite dinheiro!

GORJETA: Não diga aos compradores que há outras pessoas interessadas nos seus soros.

Comprador A

Juntamente com a sua filha de 12 anos estão num fim de semana numa cabana no norte de uma ilha pouco habitada.

Às duas da tarde, a sua filha foi mordida por uma cobra-coral malhada de rabo preto

Esse veneno pode matar uma pessoa rapidamente, em três a quatro horas.

A única salvação é usar o soro antiveneno correto dentro de duas horas após ser mordido.

Um habitante da ilha disse que há um farmacêutico lá que tem vários soros. Você sabe que para voltar ao continente levará 6 horas de barco.

Caso tenha que comprar o medicamento, conte com os seguintes valores:

- 1000€ em dinheiro
- Uma caneta Mont Blanc, no valor de 400€
- Um relógio Rolex de ouro, no valor de 600€
- O seu talão de cheques e seu saldo bancário é de 4000€

Obviamente o preço não importa para você, o que quer é comprar o soro e salvar a sua filha!

Comprador B

Juntamente com a sua família de quatro filhos, de 3, 5, 8 e 10 anos, estão a passar o fim de semana no sul de uma ilha pouco habitada.

Às duas da tarde, o seu filho mais novo é mordido por uma cobra-coral malhada de cauda preta.

O veneno mata a pessoa em três a quatro horas. A única salvação é aplicar o soro correto dentro de duas horas.

Um habitante da ilha disse que há um farmacêutico lá que tem vários soros. Sabe que para voltar ao continente levará 6 horas de barco.

Caso tenha que comprar o medicamento, conte com os seguintes valores:

- 1500€ em dinheiro
- um apartamento de cobertura na praia
- Um carro novo Audi
- Uma farmácia bem conhecida na sua cidade
- Um revólver 38, com munição, e no valor de 1000€
- Um talão de cheques com um saldo de 2000€
- Uma corrente de ouro no valor de 800€
- Uma caneta Parker dourada, no valor de 600€

Obviamente que não importa o preço, o que quer é comprar o soro e salvar seu filho!

Execução

Para esta simulação de negociação:

Divida os grupos em salas diferentes;

Cada grupo tem 15 minutos para fazer um planeamento inicial das suas estratégias de negociação;

Cada grupo pode negociar com o farmacêutico por no máximo 15 minutos, um de cada vez;

Após a 1ª rodada de negociações, os grupos terão mais 15 minutos para rever suas estratégias;

Em seguida, será aberta uma nova rodada de negociação, mas desta vez de 45 minutos e os dois grupos se reunirão em conjunto, ao mesmo tempo com o farmacêutico.

Observação: Adaptado de “O Farmacêutico”

Dinâmica de negociação 2: Acampamento de verão

Objetivo: para ver como os participantes negociam entre si e lidam com situações inesperadas.

Implementação

Forme dois grupos e peça a cada equipa para fazer uma lista dos itens que comprariam para organizar um acampamento de 10 dias na floresta para um grupo de 15 pessoas.

O orçamento é de 4000€

Dê 20 minutos e diga-lhes que o orçamento foi cortado para metade.

O grupo terá de chegar a um acordo sobre quais itens de sua lista terão que ser cortados.

O facilitador deve observar cuidadosamente como cada membro do grupo se comporta antes e depois do corte do orçamento. Um dos pontos a considerar é o que cada pessoa considera importante e como defende sua opinião ao ver suas escolhas sendo cortadas da lista.

Conclusão

A parceria do projeto Qualifying Differences, composto por participantes de Portugal, Espanha, França, Grécia, República Checa e Itália, uniu esforços e partilhou experiências, ao longo de dois anos, para desenvolver este manual.

Este Manual surge da necessidade de uma prática inovadora no contexto da Educação e Formação de Adultos a nível europeu, onde foram desenvolvidas abordagens e instrumentos mais abertos e flexíveis de diagnóstico, avaliação e acreditação/validação de conhecimentos e competências de forma a incentivar a aprendizagem ao longo da vida tanto a nível nacional como europeu.

Foi criada uma metodologia totalmente inovadora - Manual Metodológico “Balanço das Competências Chave para a Certificação Escolar Universal”, tanto a nível nacional como internacional. O principal objetivo é proporcionar ao adulto/técnico, em qualquer parte do país ou país parceiro deste projeto, a possibilidade de poder iniciar e/ou desenvolver e/ou finalizar o processo de certificação e validação de competências, com base na mesma metodologia de trabalho já existente e, agora, adaptada, para o objetivo final: a certificação universal.

Pretende-se que haja uma utilização diária, por parte da(s) organização(ões) envolvida(s), com resultados visíveis na mudança de mentalidades da comunidade em geral, no que diz respeito à cultura e empregabilidade dos adultos com deficiência.

A educação tem sentido porque mulheres e homens aprenderam que é aprendendo que se fazem e refazem, porque mulheres e homens se puderam assumir como seres capazes de saber.”

Paulo Freire, 2000.

Glossário

Abordagem (auto)biográfica - abordagem de avaliação formativa que mobiliza o trabalho reflexivo sobre a identidade, necessidades, escolhas, decisões e ideias do próprio adulto (ANQEP 2006).

Aprendizagem- A aprendizagem pode ser entendida como o processo de usar uma interpretação anterior para construir uma interpretação nova ou corrigida do significado da experiência de alguém para orientar ações futuras (ANQEP 2006). Aprendizagem ao Longo da Vida - toda a atividade de aprendizagem em qualquer momento (ao longo da vida) e em todas as áreas da vida, com o objetivo de melhorar os conhecimentos, aptidões e competências, no âmbito pessoal, cívico e/ou relacionado com o emprego (ANQEP 2006).

Aprendizagem Formal- aprendizagem tradicionalmente proporcionada por uma instituição de ensino ou formação, estruturada (em termos de objetivos, duração e recursos), conducente à certificação. É intencional do ponto de vista do aluno (ANQEP 2006).

Aprendizagem Informal- aprendizagem resultante das atividades da vida diária, relacionadas ao trabalho, família ou lazer. Não é estruturado (em termos de objetivos, duração e recursos) e tradicionalmente não leva à certificação. Pode ser intencional, mas, na maioria dos casos, é não intencional (caráter fortuito/aleatório) do ponto de vista do aluno (ANQEP, 2006).

Aprendizagem não formal- aprendizagem não proporcionada por uma instituição de ensino ou formação e que tradicionalmente não conduz à certificação. É, no entanto, estruturado (em termos de objetivos, duração e recursos). É intencional do ponto de vista do aluno (ANQEP, 2006).

Aprendizagem Reflexiva- processo de (re)atribuição de sentido à experiência e ao conhecimento prévio. A reflexão visa a compreensão, pelo sujeito, das diferentes noções que advêm de suas intenções e práticas. Uma reinterpretação da experiência, à luz de novas perspectivas que estão sendo constantemente formadas para os alunos. Processo que transforma a experiência em conhecimento, competências, atitudes, valores, sentimentos. Modifica o quadro de referências, afetando assim a forma como as novas experiências são confrontadas (ANQEP, 2006).

Área de Competência Chave- no âmbito deste Quadro de Competências Chave para a Educação e Formação de Adultos - Nível Secundário, baseado em quatro Áreas de Competências Chave, cada uma das quais constituindo um conjunto coerente e articulado de unidades de competência e critérios de evidência (ANQEP, 2006).

Avaliação de competências - intervenção que induz à exploração e avaliação das competências, capacidades e interesses dos adultos fundamentalmente motivados pela procura e construção de (novos) projetos para a sua vida pessoal e profissional (ANQEP, 2006).

Capacidade- o conhecimento e a experiência convocados para realizar uma tarefa ou trabalho específico (ANQEP, 2006).

Competência- combinação de conhecimentos, competências, aptidões e atitudes adequadas a situações específicas, exigindo também vontade e saber aprender (ANQEP, 2006).

Competências-chave- As competências-chave representam um conjunto articulado, transferível e multifuncional de conhecimentos, competências e atitudes que são essenciais para a realização e desenvolvimento individual, inclusão social e emprego. Estas competências devem ser desenvolvidas no âmbito da escolaridade obrigatória ou da formação inicial e servir de base para a continuação da aprendizagem numa perspetiva de aprendizagem ao longo da vida (ANQEP, 2006).

Crítérios de Evidência- diferentes ações/realizações através das quais o adulto indica o domínio da competência alvo. Estes critérios são também um indicador dos objetivos a desenvolver ao nível do processo de formação (ANQEP, 2006).

Certificação de competências - ato oficial e formal de comprovação de competências adquiridas pelo adulto em contextos formais, não formais e informais e que, por decisão do Júri de Validação, dá lugar à emissão de certificado, para todos os efeitos legais, de valor igual ao correspondente certificado escolar emitido no âmbito do sistema formal de educação (ANQEP, 2006).

Domínios de referência - diferentes contextos em que os indivíduos (inter)atuam nas sociedades modernas, mobilizando competências de diferentes géneros. Esta Referência centra-se em quatro grandes áreas de referência de ação: a vida privada, a vida profissional, a vida institucional e a projeção espacial-histórica (macroestrutural) (ANQEP, 2006).

História de vida- uma abordagem que, em conjunto com as abordagens biográficas, permite ao adulto abrir-se a uma outra forma de pensar a relação do adulto com o saber e com o saber. Metodologia utilizada para ajudar o sujeito a encontrar sua própria verdade por si mesmo (ANQEP, 2006).

Núcleo Gerador- um tema abrangente, presente na vida de todos os cidadãos e que permita gerar e demonstrar um conjunto de competências-chave nas diferentes Áreas de Referência (ANQEP, 2006).

Portfólio Reflexivo de Aprendizagens- recolha de vários documentos (textuais ou não) que revelam o desenvolvimento e progresso da aprendizagem, explicando os esforços relevantes realizados para atingir os objetivos acordados. É representativo do processo de aprendizagem e do produto. Documenta experiências significativas, fruto de seleção pessoal (ANQEP, 2006).

Reconhecimento de Competências- processo pessoal de competências previamente adquiridas, através do desenvolvimento de um conjunto de atividades, assentes numa lógica de avaliação de competências e histórias de vida, que proporcionem ao adulto oportunidades de explorar, identificar e avaliar os conhecimentos e competências adquiridas ao longo da vida, tendo como referência o Referencial de Competências Chave (ANQEP, 2006).

Unidades de Competência- combinações coerentes dos elementos de competência em cada uma das Áreas-Chave de Competência (ANQEP, 2006).

Validação de Competências- processo que se materializa num conjunto de atividades que visam acompanhar o adulto na avaliação das suas competências e apoiá-lo na apresentação do seu pedido de validação, nos termos do Referencial de Competências-Chave. Como resultado do pedido formal de validação apresentado, a avaliação é realizada por um Júri de Validação, que interpreta a correlação entre as provas documentadas pelo adulto e o Quadro de Competências Chave e, sempre que necessário, incentiva atividades demonstrativas de competências que permitam /competências documentadas a serem avaliadas (ANQEP, 2006).

Referências

- ✓ Education and Training. Validation of non-formal and informal learning . In: European Commission - Youth Wiki: <https://national-policies.eacea.ec.europa.eu/youthwiki/chapters/czech-republic/64-validation-of-non-formal-and-informal-learning>
- ✓ France European inventory on NQF 2018: Available at: <https://www.cedefop.europa.eu/files/france - european inventory on nqf 2018.pdf>
- ✓ Government of Spain. Ministry of Education and Vocational Training. National Institute of Qualifications. Procedure Manual.
- ✓ Lafont, PASCAL- The implementation of the Validation of Acquired Experience (VAE) in France would be a cultural revolution in higher education training?: Available at: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED567067.pdf>
- ✓ Looney, ALAIN - How informal and non-formal learning is recognised in Europe. France: Available at: https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/LL_France_FINAL_Web.pdf
- ✓ La validation des acquis de l'expérience en 2015 dans les ministères certificateurs.France: Dares Resultats. N°038. June 2017: Available at: <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/pdf/2017-038v2.pdf>
- ✓ Management and Business. The contemporary vision of people management in organizations: what will your future look like? IPOG Blog. September 13, 2018. Available at: <https://blog.ipog.edu.br/gestao-e-ne-gocios/gestao-de-pessoas-nas-organizacoes/>
- ✓ *National Qualifications Framework in Czech Republic* (2021). In: European Commission - Eurydice:https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/content/national-qualifications-framework-21_en
- ✓ National Assignment Reports (Referencing Reports). In: European Commission - Eurydice: <https://europa.eu/europass/en/reports-referencing-national-qualifications-frameworks eqf>
- ✓ *National Referencing Report of the Czech Republic* (December 2015), 3rd revised version. In: In: European Commission – Eurydice:<https://europa.eu/europass/system/files/2020-06/Czech%20Republic%20Referencing%20Report%20.pdf>
- ✓ Pensador. Sentences and Thoughts. Available at: <https://www.pensador.com>
- ✓ Referential of Key-Competences for Adult Education and Training: Secondary Level, Directorate-General for Vocational Training (DGFV in Portugal), November 2006. Available at: <http://www.catalogo.anqep.gov.pt/boDocumentos/getDocumentos/145>

- ✓ Rasquilha, Luís. CEO of Inova Consulting and Inova Business School. Entrepreneurship: much more than inventing businesses and creating companies. Available at: <http://www.jornaleconomico.sapo.pt/noticias/empreendedorismo-do-inventar-negocios-criar-empresas-106382>
- ✓ *Validation of Non-formal and Informal Learning in Czech Republic* (2021). In: European Commission - Eurydice: https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/content/validation-non-formal-and-informal-learning-20_en:
- ✓ <https://national-policies.eacea.ec.europa.eu/youthwiki/chapters/france/64-validation-of-non-formal-and-informal-learning>
- ✓ <https://epale.ec.europa.eu/en/blog/recognition-prior-learning-france-experts-point-view>
- ✓ http://inno-val.eu/wp-content/uploads/2018/04/1_InnoVal-case-studies_GREECE_Accreditation-of-Vocational-Training_-_Certification-of-Vocational-Training-Institute-IEK-Graduates.pdf
- ✓ http://inno-val.eu/wp-content/uploads/2018/04/2_InnoVal-case-studies_GREECE_Certification-of-Private-security-personnel_-in-cooperation-with-the-Centre-for-Security-Studies-KEMEA.pdf
- ✓ http://inno-val.eu/wp-content/uploads/2018/04/3_InnoVal-case-studies_GREECE_Recognition-of-Greek-language-competence-for-social-and-job-integration-along-with-long-term-residence.pdf
- ✓ http://inno-val.eu/wp-content/uploads/2018/04/4_InnoVal-case-studies_GREECE_Second-Chance-Schools.pdf
- ✓ http://inno-val.eu/wp-content/uploads/2018/04/5_InnoVal-case-studies_GREECE_Certification-of-teaching-competence-of-Trainers-for-Adults-of-non-formal-education.pdf