

**NOVAS**  
**OPORTUNIDADES**  
APRENDER COMPENSA



**Carta de Qualidade  
dos Centros  
Novas Oportunidades**

**NOVAS  
OPORTUNIDADES**  
APRENDER COMPENSA



**Carta de Qualidade  
dos Centros  
Novas Oportunidades**

Agência Nacional para a Qualificação, IP - 2007

## Ficha técnica

**Título** Carta de Qualidade dos Centros Novas Oportunidades

**Coordenação** Ana Maria Canelas

**Autoria** Maria do Carmo Gomes e Francisca Simões

**Editor** Agência Nacional para a Qualificação, IP  
(1ª edição, Outubro 2007)

**Concepção gráfica e paginação** Jacinta Gonçalves

**ISBN** 978-972-8743-38-3

Agência Nacional para a Qualificação, IP

Av. 24 de Julho, nº138, 1399-026 Lisboa / Tel.: 21 394 37 00 - Fax: 21 394 37 99 / [www.anq.gov.pt](http://www.anq.gov.pt)

## Índice

<b>5</b>	<b>Nota de Apresentação</b>
<b>9</b>	<b>Carta de Qualidade dos Centros Novas Oportunidades</b>
10	Missão
10	Princípios orientadores
11	Requisitos de estruturação do trabalho
12	Etapas/Dimensões de intervenção
20	Fluxograma das etapas de intervenção dos Centros Novas Oportunidades
21	Fluxograma dos eixos estruturantes de um processo de RVCC
<b>25</b>	<b>Sistema de Indicadores de Referência para a Qualidade dos Centros Novas Oportunidades</b>
27	Níveis de serviço dos Centros Novas Oportunidades
33	Níveis de organização dos Centros Novas Oportunidades



## Nota de Apresentação

Os Centros Novas Oportunidades constituem-se como agentes centrais na resposta ao desafio da qualificação de adultos consagrado na Iniciativa Novas Oportunidades.

Fazer do nível secundário o patamar mínimo de qualificação da população portuguesa proporcionando, de forma alargada, novas oportunidades de aprendizagem, qualificação e certificação representa uma vontade e uma aposta política que exigem resultados, rigor e transparência. Concretizar esta aposta é uma exigência social e uma responsabilidade colectiva que impõe a valorização do Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências no quadro das vias de acesso à qualificação e à certificação, a mobilização de capacidades de formação, a cooperação institucional, a partilha de conhecimento e a participação dos agentes, públicos e privados, dos sistemas de educação e formação.

Neste sentido, a inserção dos Centros Novas Oportunidades numa rede territorial e institucionalmente diversificada, a sua orientação para o desenvolvimento e mobilização de respostas diferenciadas em função do perfil e do percurso dos adultos, bem como a sua complementaridade e articulação com as escolas, os centros de formação profissional, as entidades formadoras e os agentes económicos, sociais e culturais são factores determinantes da resposta às metas e às exigências definidas.

É neste contexto, e consciente da sua responsabilidade na produção de orientações e instrumentos que valorizem e promovam mais e melhores respostas à qualificação dos portugueses, que a Agência Nacional para a Qualificação, organismo responsável pela coordenação da Rede de Centros Novas Oportunidades, apresenta e edita a Carta de Qualidade.

Assumimos a Carta de Qualidade como um instrumento que cria exigência, que clarifica estratégias de acção e níveis de serviço e que contribuirá para a valorização dos processos de trabalho, para a mobilização das equipas e para a eficácia do financiamento.



Agradecemos às Direcções Regionais de Educação, ao Instituto do Emprego e Formação Profissional e aos Centros Novas Oportunidades, aos seus técnicos e dirigentes, toda a colaboração prestada e o contributo para a construção deste instrumento.

A Presidente da Agência Nacional para a Qualificação

*Maria Plac Pereira*

O Vice-Presidente

*João Teixeira*

A Vice-Presidente

*Ana Cavelas*

**Carta de Qualidade dos  
Centros Novas Oportunidades**



## Carta de Qualidade dos Centros Novas Oportunidades

A Agência Nacional para a Qualificação, I.P. (ANQ) entende como prioritário, neste momento, disponibilizar a todos os Centros Novas Oportunidades que constituem a Rede Nacional um instrumento que promova a qualidade dos processos de trabalho e clarifique os respectivos indicadores de resultados. Este instrumento procura apoiar os Centros Novas Oportunidades na resposta aos objectivos de política traçados no âmbito da Iniciativa Novas Oportunidades, no quadro de uma actuação coerente a nível nacional.

Neste sentido, e não encarando este instrumento como um manual de procedimentos uniformizador das dinâmicas e estratégias de trabalho que cada Centro deve construir, parece-nos fundamental, a partir da identificação dos aspectos críticos do seu funcionamento, definir os pilares estruturantes e as orientações a cumprir por cada um dos Centros Novas Oportunidades, independentemente do seu enquadramento institucional e da sua contextualização local, a saber:

**Missão;**

**Princípios orientadores;**

**Requisitos de estruturação do trabalho;**

**Etapas/Dimensões de intervenção.**

Constitui parte integrante desta Carta de Qualidade, o Sistema de Indicadores de Referência para a Qualidade dos Centros Novas Oportunidades, que indica claramente os resultados a atingir para cada etapa/dimensão de intervenção de um Centro.

A explicitação das dimensões de intervenção constituirá um referencial para o financiamento dos Centros Novas Oportunidades, para o acompanhamento e monitorização da Rede Nacional, bem como para a avaliação externa a implementar, em termos de processos, resultados e impactos.



## **Missão**

Assegurar a todos cidadãos maiores de 18 anos uma oportunidade de qualificação e de certificação, de nível básico ou secundário, adequada ao seu perfil e necessidades, no âmbito da área territorial de intervenção de cada Centro Novas Oportunidades.

Promover a procura de novos processos de aprendizagem, de formação e de certificação por parte dos adultos com baixos níveis de qualificação escolar e profissional.

Assegurar a qualidade e a relevância dos investimentos efectuados numa política efectiva de aprendizagem ao longo da vida, valorizando socialmente os processos de qualificação e de certificação de adquiridos.

## **Princípios orientadores**

### **Abertura e flexibilidade**

Enquanto “porta de entrada” para todos os que procuram uma oportunidade de qualificação, a equipa e os responsáveis do Centro Novas Oportunidades devem organizar-se para responder a um público diversificado, respeitando e valorizando o perfil, as motivações e as expectativas de cada indivíduo.

### **Confidencialidade**

Assegurar a confidencialidade no tratamento da informação prestada pelo adulto e resultante do processo desenvolvido no Centro Novas Oportunidades.

### **Orientação para resultados**

Assegurar a efectiva concretização, em tempo útil, das respostas às necessidades de qualificação e certificação do público.

### **Rigor e eficiência**

Rigor, exigência e eficiência no desenvolvimento de todos os processos de qualificação e certificação, bem como na gestão do Centro Novas Oportunidades.

### **Responsabilidade e autonomia**

Desenvolver práticas de autonomia e responsabilização dos Centros Novas Oportunidades, cooperando com as estruturas da administração central e regional, e outras instituições parceiras, cumprindo os procedimentos definidos para a sua gestão.

### **Requisitos de estruturação do trabalho**

Equipa técnica com formação adequada às funções, estável, que partilha informação e responsabilidades, realizando reuniões periódicas de trabalho e definindo canais claros de comunicação interna.

Instalações adequadas ao funcionamento de um Centro Novas Oportunidades, respeitando as diferentes etapas/dimensões de intervenção e assegurando espaços de trabalho adequados para esses diferentes fins.

Horário adequado às características do público-alvo e devidamente afixado em espaço visível, respeitando as indicações de obrigatoriedade de funcionamento emitidas pela tutela.

Registo e organização da informação, utilizando sistematicamente o Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO), como instrumento central de gestão e monitorização da procura, dos processos e dos resultados.

Avaliação periódica dos processos, resultados e impactos, divulgando-a regularmente aos parceiros locais, às estruturas regionais do Ministério da Educação (ME) e do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e à ANQ, numa lógica de melhoria contínua e de transparência nos processos de prestação de contas.

Financiamento indexado aos resultados atingidos, aos padrões de referência para a qualidade de um Centro Novas Oportunidades e dependente do cumprimento das suas obrigações, missão e princípios orientadores.

Disponibilização de Livro de Reclamações a todos os utentes dos Centros Novas Oportunidades, respeitando os princípios da legislação em vigor para estas matérias.



Integração em redes de parcerias locais, estabelecendo contactos presenciais e a distância que devem servir vários objectivos: mobilizar entidades empregadoras cujos trabalhadores possam desenvolver processos de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC); identificar necessidades e a procura de “soluções” formativas e promover junto de entidades de formação as ofertas que lhes sejam mais ajustadas; proceder com sucesso a encaminhamentos para ofertas formativas; e desenvolver acções de formação para a equipa técnico-pedagógica.

Articulação com a restante rede de Centros Novas Oportunidades, baseada na disponibilização de informações e organização de encontros, de modo a assegurar a troca de experiências, metodologias e instrumentos e a disseminação de boas práticas, garantir a gestão dos processos de transferência de adultos e evitar sobreposições de actuação nos territórios locais/regionais.

## **Etapas/Dimensões de intervenção**

A actividade de um Centro Novas Oportunidades organiza-se num conjunto de dimensões/etapas de intervenção que têm reflexo em níveis de serviço a assegurar, tais como:

### **A. Acolhimento dos adultos**

O acolhimento consiste no atendimento e inscrição dos adultos no Centro Novas Oportunidades, bem como no esclarecimento sobre a missão deste, as diferentes fases do processo de trabalho a realizar, a possibilidade de encaminhamento para ofertas educativas e formativas ou para processo de RVCC e a calendarização previsível para o efeito. Deve ser dada informação aos adultos sobre o Centro Novas Oportunidades e as ofertas de qualificação existentes no território, através da entrega de materiais de divulgação, como folhetos, brochuras, etc.

O adulto preenche uma ficha de inscrição, devendo os dados ser imediatamente registados no SIGO. Mediante as perguntas que lhe são colocadas, o adulto fornece informações adicionais que podem ser relevantes para o trabalho de preparação do profissional de Reconhecimento e Validação de Competências (Profissional de RVC) que intervirá na etapa seguinte. O acolhimento culmina com a marcação de data para o próximo contacto com o profissional de RVC, que dará início à fase de diagnóstico e encaminhamento. É neste momento formalizada a

inscrição no Centro Novas Oportunidades e deve ser entregue a cada adulto um Cartão de Inscrito, segundo modelo a disponibilizar pela ANQ, I.P.

Independentemente de poder ser individual ou organizar-se em sessões de pequenos grupos, o atendimento de cada adulto deve ser sempre personalizado, tendo em consideração as suas características, experiência, motivações e expectativas.

Sempre que possível, deve ser disponibilizada ao adulto documentação relativa ao Centro Novas Oportunidades e à natureza das intervenções que nele têm lugar, bem como às ofertas de educação e formação da rede territorial em que o Centro se insere.

### **B. Diagnóstico/Triagem**

O diagnóstico permite desenvolver e aprofundar a análise do perfil do adulto, com base nos elementos anteriormente recolhidos e que são completados, nesta etapa, com as informações obtidas através da realização de uma entrevista individual ou colectiva (em pequeno grupo), a cargo do profissional de RVC. Prevê-se que, no mínimo, se realizem, por adulto, duas sessões de diagnóstico/triagem.

Sendo uma etapa prévia ao encaminhamento, o diagnóstico permite clarificar as necessidades, interesses e expectativas do adulto, informação essa que é de grande relevância para a definição da(s) melhor(es) “soluções”, no conjunto das ofertas de qualificação disponíveis no Centro e a nível local/regional.

Para assegurar a consequência desta etapa de diagnóstico/triagem deve minimizar-se o tempo que medeia entre esta e o encaminhamento do adulto para uma resposta de qualificação.

O período de tempo entre estas duas etapas não deve exceder um mês. O encaminhamento do adulto para uma resposta de qualificação interna ou exterior ao Centro Novas Oportunidades pode resultar num processo de RVCC ou noutras ofertas educativas/formativas.

### **C. Encaminhamento dos adultos**

O encaminhamento direcciona o adulto para a resposta formativa ou educativa que seja mais adequada, em função do perfil identificado na etapa de diagnóstico e das ofertas de qualificação disponíveis a nível local/regional. As várias hipóteses de encaminhamento são discutidas com o adulto e a escolha que daí advém resulta

de um processo de negociação entre as duas partes – adulto e equipa técnico-pedagógica do Centro Novas Oportunidades. Têm de ser realizadas pelo menos duas sessões com estes objectivos – uma para apresentação das possibilidades de qualificação e outra para decisão negociada.

Este é um trabalho de equipa, articulado entre o coordenador do Centro Novas Oportunidades e o profissional de RVC, com apoio administrativo, se necessário.

O adulto pode ser encaminhado para um processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, ou para um percurso de formação alternativo. Podem também ser consideradas como possibilidades para o encaminhamento o prosseguimento de estudos de nível superior.

Um percurso de formação alternativo ao processo de RVCC é sempre exterior ao Centro Novas Oportunidades, tendo em conta a oferta territorialmente implementada e os critérios de acesso a cada uma delas. São exemplo destas ofertas: os Cursos Profissionais, os Cursos Tecnológicos, os Cursos de Educação e Formação, os Cursos Científico-Humanísticos, os Cursos do Ensino Secundário Recorrente, os Cursos de Educação e Formação de Adultos, etc. São também exemplo de percursos alternativos a conclusão do ensino secundário por via das possibilidades legislativas construídas no âmbito da Iniciativa Novas Oportunidades, com o objectivo da dupla certificação (escolar e profissional).

Nestes casos, o encaminhamento é feito mediante a definição de um Plano Pessoal de Qualificação (PPQ), a disponibilizar no SIGO, no qual se indica qual o percurso formativo e/ou quais as Unidades de Competência que devem ser adquiridas por essa via. O PPQ pressupõe sempre uma articulação com a entidade organizadora da resposta de formação escolhida. Esta articulação é efectuada pelo coordenador do Centro Novas Oportunidades e/ou por um administrativo, através de contacto pessoal e/ou telefónico, via fax ou *e-mail*.

Para além da rapidez na resposta encontrada, a qualidade do encaminhamento é também determinada pela adequação do percurso formativo e do PPQ definido, às características, necessidades e expectativas de cada adulto.

A efectivação do encaminhamento de cada adulto, através da confirmação da sua inscrição na entidade/percurso que consta do PPQ, deve ser monitorizada pelo Centro Novas Oportunidades.

## **D. Processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências**

Um processo de RVCC é sempre desenvolvido num Centro Novas Oportunidades e baseia-se num conjunto de pressupostos metodológicos [i.e. Balanço de Competências, Abordagem (Auto)biográfica] que permitem a evidência de competências previamente adquiridas pelos adultos ao longo da vida, em contextos formais, informais e não-formais, e no qual se desenvolve a construção de um Portefólio Reflexivo de Aprendizagens orientado segundo um Referencial de Competências-Chave.

Estes processos organizam-se em três eixos estruturantes: reconhecimento, validação e certificação. Sempre que detectadas lacunas em termos de competências evidenciadas pelos adultos face ao Referencial do nível de certificação para que se candidataram, serão desenvolvidas acções de formação complementar (no máximo 50 horas por adulto em processo RVCC), baseadas nas Áreas de Competências-Chave dos respectivos Referenciais.

### **DI. Reconhecimento de competências**

Na etapa de reconhecimento, o adulto identifica as competências adquiridas ao longo da vida através do recurso à metodologia de balanço de competências.

Esta etapa inicia-se com a apresentação:

- do processo de RVC (introdução aos conceitos utilizados em RVC, explicação do que é a metodologia de balanço de competências, definição dos patamares de chegada para a certificação, clarificação da distinção entre o RVC e percursos de escolarização/formação);
- dos intervenientes;
- das metodologias de trabalho possíveis;
- da duração previsível do processo;
- e do trabalho que se espera que o adulto desenvolva de forma autónoma.

Esta informação de enquadramento deve ser transmitida de forma clara, favorecendo a transparência do processo para o adulto.

A seguir a esta apresentação pode dar-se início à descodificação do Referencial de Competências-Chave (nível básico ou nível secundário)/Referencial do RVCC Profissional. Este trabalho é desenvolvido pelos profissionais de RVC e pelos formadores que, para o efeito, organizam sessões de trabalho individuais, em pequenos grupos e/ou em grupos alargados de adultos.

De seguida, os profissionais de RVC iniciam as sessões de balanço de competências com os adultos, de forma individual, ou em pequenos grupos. As sessões baseiam-se na mobilização de um conjunto de instrumentos, que devem ser adaptados, caso a caso, em função das experiências significativas e dos interesses específicos de cada adulto.

Toda a actividade desenvolvida vai resultando na construção/reconstrução do Portefólio Reflexivo de Aprendizagens (PRA) do adulto de forma mais ou menos apoiada pela equipa técnico-pedagógica, consoante a autonomia que cada um destes revele.

A equipa técnico-pedagógica deve assegurar que o PRA de cada adulto obedece a um mesmo padrão de exigência relativamente à tipologia de comprovativos aí constantes, sem deixar, contudo, de espelhar a especificidade que resulta do percurso e da experiência individual de cada adulto.

Os conteúdos do PRA devem ser um reflexo directo das competências que o adulto detém e, se necessário, incluir registos da equipa técnico-pedagógica que explicitam a forma como determinados comprovativos aí incluídos permitem evidenciar as competências constantes nos Referenciais.

À medida que o PRA se vai consolidando, a equipa técnico-pedagógica, juntamente com o adulto, vai estabelecendo correlações entre esse instrumento/produto e o Referencial de Competências-Chave/Referencial do RVCC Profissional.

No âmbito do reconhecimento de competências, pode ainda haver lugar ao desenvolvimento de formações complementares, no Centro Novas Oportunidades, cuja duração não ultrapasse as 50 horas/adulto.

A evolução do processo de reconhecimento e, em particular, as conclusões que a equipa vai tirando relativamente às competências que podem ou não ser validadas, devem ser comunicadas ao adulto, à medida que as sessões forem decorrendo, em momentos específicos para o efeito ou no decorrer do balanço de competências.

## **D2. Validação de competências**

A etapa de validação de competências centra-se na realização de uma sessão, na qual o adulto e a equipa pedagógica analisam e avaliam o PRA, face ao Referencial de Competências-Chave/Referencial do RVCC Profissional, identificando as competências a validar e a evidenciar/desenvolver, através da continuação do processo de RVCC ou de formação a realizar em entidade formadora certificada.

Tratando-se de um processo de RVCC Profissional, o trabalho de análise e avaliação do PRA é feito em conjunto pela equipa técnico-pedagógica do Centro Novas Oportunidades e pelo avaliador.

Se desta sessão resultar o encaminhamento para uma entidade formadora, deverá a equipa do Centro Novas Oportunidades validar as competências que foram comprovadamente evidenciadas num Júri de Certificação, com a presença de um avaliador externo, tal como previsto no Ponto D3, registando-as na Caderneta Individual de Competências, emitindo um Certificado de Validação de Competências e definindo o Plano Pessoal de Qualificação (PPQ) do adulto com a indicação do seu encaminhamento para um percurso de qualificação (formação contínua, Curso EFA, formação no posto de trabalho, auto formação,...).

No caso específico dos Centros Novas Oportunidades que não têm capacidade de homologação, o processo de emissão de certificados de validação de competências obriga ao estabelecimento de protocolos com entidades que possuem competência certificadora. Nestas situações, o Director/Coordenador do Centro Novas Oportunidades é responsável pelo envio dos documentos de cada adulto para a entidade que homologará o respectivo certificado.

O Centro Novas Oportunidades deve garantir a conformidade dos documentos que envia à entidade com competência certificadora, pois desse facto depende a maior celeridade no processo de certificação.

## **D3. Certificação de competências**

Esta etapa corresponde ao final do processo de RVCC, quando estão reunidas as condições necessárias à obtenção de uma habilitação escolar ou de uma qualificação.

A certificação de competências realiza-se perante um Júri de Certificação nomeado pelo Director do Centro e

constituído pelo profissional de RVC, pelos formadores e pelos avaliadores externos ao processo de RVCC de cada adulto e ao Centro Novas Oportunidades.

O trabalho preparatório da sessão de certificação inclui a análise e a avaliação do PRA por parte da equipa técnico-pedagógica e do avaliador externo.

A validação e a certificação de competências obedecem aos seguintes princípios:

- há uma distinção clara entre o papel da equipa técnico-pedagógica do Centro Novas Oportunidades e o do avaliador externo, competindo a este último a aferição e afirmação social do processo RVC desenvolvido, no âmbito da avaliação/validação das competências do adulto;
- a preparação da sessão de certificação implica que haja um trabalho conjunto, por parte da equipa do Centro Novas Oportunidades e do avaliador, de análise e avaliação do PRA de cada adulto proposto a júri;
- os resultados de avaliação decorrentes da sessão de certificação são apresentados e explicados ao adulto pelo júri.

A certificação de competências consiste na confirmação oficial e formal das competências validadas através do processo de RVCC.

No caso específico dos Centros Novas Oportunidades que não têm capacidade para homologação, o processo de emissão de certificados obriga ao mesmo procedimento definido na etapa de Validação de competências. Deve ser afixado no Centro, em local visível, o nome da entidade com quem estabeleceram protocolo para a certificação.

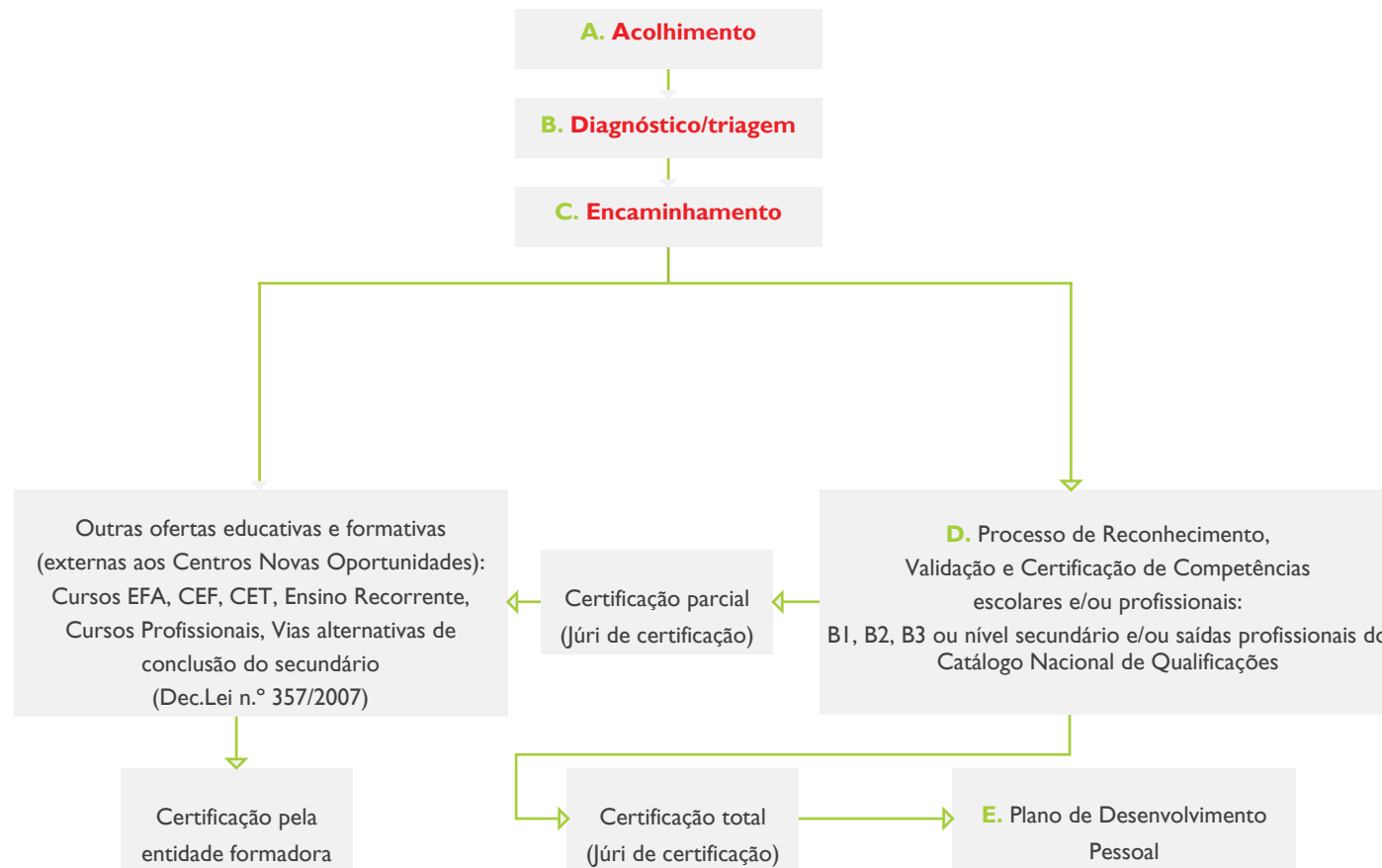
### **E. Acompanhamento ao Plano de Desenvolvimento Pessoal**

Esta etapa consiste na definição de um Plano de Desenvolvimento Pessoal para cada adulto certificado pelo Centro Novas Oportunidades, tendo em vista a continuação do seu percurso de qualificação/aprendizagem ao longo da vida após o processo de RVCC.

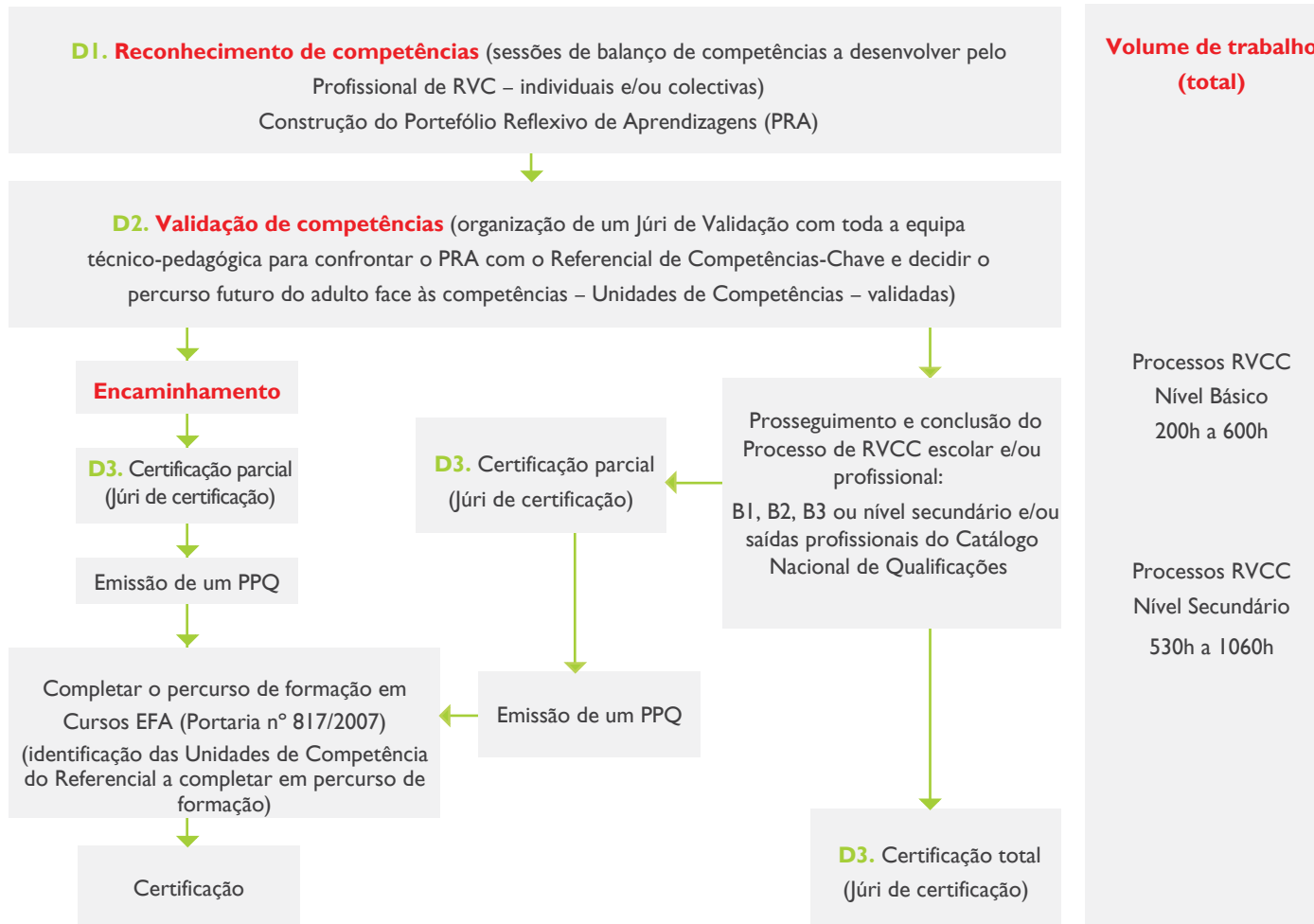
Este Plano, articulado entre a equipa pedagógica e o adulto em sessões individuais, toma forma na definição do projecto pessoal e profissional do adulto, com a identificação de possibilidades de prosseguimento das aprendizagens, de apoio ao desenvolvimento de iniciativas de criação de auto emprego e/ou de apoio à progressão/reconversão profissional.

Nalguns casos, a definição do Plano de Desenvolvimento Pessoal e das condições para a sua concretização pode implicar contactos com entidades formadoras, empregadoras ou de apoio ao empreendedorismo.

## Fluxograma das etapas de intervenção dos Centros Novas Oportunidades



## Fluxograma dos eixos estruturantes de um processo de RVCC





**Sistema de Indicadores  
de Referência para a  
Qualidade dos Centros  
Novas Oportunidades**



## Sistema de Indicadores de Referência para a Qualidade dos Centros Novas Oportunidades

Os Centros Novas Oportunidades desenvolvem um conjunto de dimensões/etapas de intervenção que se enquadram na sua missão e princípios orientadores, tal como expresso nesta Carta de Qualidade. Resultante das informações recolhidas junto dos Centros Novas Oportunidades e da necessidade de definir orientações precisas sobre as diferentes dimensões/etapas de intervenção, é aqui apresentado um sistema de Indicadores de Referência para a Qualidade.

Este Sistema de Indicadores, bem como a sua aplicação e desenvolvimento, assumem um carácter dinâmico que permite a introdução dos ajustamentos considerados necessários a partir da sua própria avaliação.

Para cada etapa de intervenção definem-se níveis de serviço e níveis de organização que podem ser traduzidos num conjunto de indicadores.

Estes indicadores permitirão a concretização de três objectivos distintos:

- a) **auto-regulação** da Rede Nacional de Centros Novas Oportunidades, por referência a **padrões únicos e partilhados** por todos os intervenientes;
- b) desenvolvimento do **sistema de referência para a qualidade** dos Centros Novas Oportunidades, o qual deverá ser utilizado em sede de **avaliação externa ou interna**;
- c) reforço da capacidade de acompanhamento e **monitorização da ANQ** relativamente à Rede Nacional de Centros Novas Oportunidades, suportada na co-responsabilização face a resultados e padrões de qualidade consagrados na Iniciativa Novas Oportunidades.

Neste contexto, apresenta-se o conjunto de **indicadores** e respectivos **padrões de referência para a qualidade** de cada uma das etapas/dimensões de intervenção dos Centros Novas Oportunidades e respectivos níveis de organização e funcionamento.



## Níveis de Serviço dos Centros Novas Oportunidades

Etapas/dimensões de intervenção	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
A. Acolhimento dos adultos	A1. N.º de inscrições no SIGO face ao n.º de adultos inscritos no Centro Novas Oportunidades	A1. 100% dos adultos inscritos no SIGO à data do seu acolhimento	SIGO
	A2. Marcação da acção seguinte a realizar pelo Centro Novas Oportunidades	A2. Até um mês após a inscrição no Centro Novas Oportunidades (formalização da inscrição)	SIGO
	A3. Clareza e adequação da informação prestada	A3. 70% dos adultos inquiridos com respostas positivas (escala de 1 a 4)	Inquérito aos adultos (numa 1ª fase a elaborar pela ANQ)
	A4. Adequação dos espaços	A4. Existência de um local específico para o acolhimento (sala de entrada com espaço de trabalho da funcionária administrativa, materiais de divulgação, acesso ao SIGO, sala de espera, etc.)	Planta do Centro Novas Oportunidades
	A5. Eficácia da resposta fornecida ao adulto relativamente à sua possibilidade de qualificação	A5. 100% dos adultos inquiridos com respostas positivas (escala de 1 a 4)	Inquérito aos adultos

Etapas/dimensões de intervenção	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
B. Diagnóstico/ Triagem	B1. Preenchimento da grelha do perfil do candidato	B1. Todos os adultos com uma grelha de perfil do candidato (preenchimento de uma grelha por adulto, com especificação do resultado do diagnóstico)	SIGO/Grelha do perfil do candidato. Estas grelhas devidamente preenchidas, devem estar integradas no SIGO
	B2. Adequação dos espaços para o diagnóstico/triagem	B2. Existência de salas de atendimento individual (no mínimo duas em cada Centro, com as devidas infraestruturas que permitam a garantia da confidencialidade) Existência de uma sala de trabalho para grupos (no mínimo uma em cada Centro, que poderá ser utilizada para a formação, para o desenvolvimento das sessões de grupo, com computadores, etc.)	Planta do Centro Novas Oportunidades
C. Encaminhamento	C1. Participação em sessões de informação/esclarecimento sobre ofertas de qualificação	C1. 100% dos adultos em diagnóstico participaram nas sessões	Inquérito aos adultos
	C2. Diversidade e abrangência da informação prestada nas sessões	C2. 5 tipologias de ofertas de qualificação abordadas, num conjunto de 7	Inquérito aos adultos

Etapas/dimensões de intervenção	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
C. Encaminhamento	C3. N.º encaminhamentos efectuados para outras ofertas educativas e formativas e para processos de RVCC	C3. 90% dos adultos encaminhados (com base nas metas dos inscritos)	SIGO
	C4. Emissão de um Plano Pessoal de Qualificação (PPQ)	C4. 100% dos adultos que não são encaminhados para processo de RVCC com um PPQ emitido	SIGO
	C5. Percentagem de inscrições comprovadas em ofertas ou respostas educativas e formativas externas aos Centros Novas Oportunidades	C5. 100% dos encaminhados para respostas educativas ou formativas externas aos Centros Novas Oportunidades	SIGO
D1. Reconhecimento de competências	D1.1. Percentagem de sessões individuais face ao n.º total de sessões	D1.1. Entre 25% a 50% de sessões individuais em processos de RVCC de nível básico e secundário	SIGO
	D1.2. Duração das sessões presenciais de reconhecimento	D1.2. RVC escolar: entre 25 e 40 horas para o nível básico e entre 35 e 60 horas para o nível secundário RVC profissional: entre 15 e 40 horas RVC transversal: entre 30 e 50 horas (caso se trate de nível básico) e entre 40 e 80 horas (caso se trate de nível secundário)	SIGO (Não está incluído o volume de trabalho autónomo de cada adulto para construção do Portefólio)

Etapas/dimensões de intervenção	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
D1. Reconhecimento de competências	D1.3. Duração média da formação complementar	D1.3. Entre 25 a 50 horas, por adulto que frequente formação complementar	SIGO
	D1.4. Duração das acções de curta duração	D1.4. Máximo de 100 horas	SIGO (Durante o período em que estiverem em vigor)
	D1.5. Existência de Portefólio Reflexivo de Aprendizagens	D1.5. Um Portefólio por adulto	SIGO
	D1.6. Participação dos formadores nas sessões de reconhecimento	D1.6. Entre 35% a 50% das sessões de reconhecimento	SIGO
D2. Validação de competências	D2.1. Existência de reuniões da equipa pedagógica para análise e avaliação do portefólio no caso de RVCC escolar	D2.1. Uma reunião por cada adulto que solicite validação de competências	SIGO
	D2.2. Existência de reuniões da equipa pedagógica e avaliador para análise e avaliação do portefólio no caso de RVCC profissional	D2.2. Uma reunião por cada adulto que solicite validação de competências	SIGO

Etapas/dimensões de intervenção	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
D2. Validação de competências	D2.3. Emissão de um Plano Pessoal de Qualificação (PPQ)	D2.3. 100% dos adultos que são encaminhados para um percurso formativo externo ao Centro Novas Oportunidades	SIGO
	D2.4. Realização de um Júri de Certificação para todos os que concluem o processo de RVCC com uma certificação parcial	D2.4. 100% dos adultos que são encaminhados para um percurso formativo externo ao Centro Novas Oportunidades	SIGO
D3. Certificação de competências	D3.1. Percentagem de Unidades de Competência validadas em processo de RVCC	D3.1. Nível Básico: 100% (16 UC validadas em cada nível de certificação) Nível Secundário: entre 50% e 100% (de 44 a 88 competências com duas competências em cada UC) RVC profissional: 100% das UC nucleares acrescidas de pelo menos 50% das UC não nucleares	SIGO
	D3.2. Existência de um júri de certificação	D3.2. 100% dos adultos que solicitam validação e certificação	SIGO

Etapas/dimensões de intervenção	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
D3. Certificação de competências	D3.3. Duração do júri de certificação	D3.3. Entre 30 a 60 minutos por adulto (RVCC escolar); entre 30 a 120 minutos por adulto (RVCC profissional)	SIGO
	D3.4. N.º máximo de adultos numa sessão de júri de certificação	D3.4. 6 adultos por sessão de júri de certificação	SIGO
	D3.5. Protocolos estabelecidos com entidades certificadoras	D3.5. 100% para todos os CNO que não têm capacidade certificadora	SIGO
	D3.6. Prazo para homologação dos certificados	D3.6. Até 30 dias para devolução de documentos que não estejam em condições pela entidade certificadora Até 60 dias após entrada do processo em condições para a emissão do certificado	SIGO
	D3.7. Rácio do n.º de avaliadores externos requisitados face ao n.º total de adultos certificados	D3.7. Mínimo de 3 avaliadores por cada 250 adultos certificados	SIGO
E. Acompanhamento ao Plano de Desenvolvimento Pessoal	E1. Plano de desenvolvimento pessoal elaborado no final do processo RVCC	E1. 100% para todos os adultos certificados	SIGO

## Níveis de organização dos Centros Novas Oportunidades

Níveis de organização dos CNO	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
F. Horário	F1. Proporção de horário pós-laboral no período de funcionamento do Centro Novas Oportunidades	F1. Pelo menos 25% do nº de horas semanais em que o Centro Novas Oportunidades está aberto, deve corresponder a um horário pós-laboral (incluindo sábados)	SIGO
	F2. Horário obrigatório de funcionamento	F2. No mínimo 7 horas, por dia útil, em média, incluindo o período de funcionamento em horário pós-laboral (incluindo sábados)	SIGO
G. SIGO (incorporação no funcionamento regular do CNO)	G1. Utilização do SIGO como sistema único de informação e gestão da rede de Centros Novas Oportunidades	G1. 100% dos Centros Novas Oportunidades a utilizar exclusivamente o SIGO como sistema de informação e gestão	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO
H. Equipa técnico-pedagógica	H1. Frequência de reuniões de equipa técnico-pedagógica com coordenador do Centro Novas Oportunidades	H1. Realização de uma reunião por mês (valor mínimo)	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO Relatório de Actividades do CNO
	H2. Frequência de reuniões de equipa técnico-pedagógica do Centro Novas Oportunidades - profissionais de RVC e formadores	H2. Realização de uma reunião por semana (valor mínimo)	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO Relatório de Actividades do CNO

Níveis de organização dos CNO	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
I. Circuitos de comunicação interna	I1. Fluxos de comunicação interna definidos	I1. Cada Centro Novas Oportunidades deve elaborar um documento com a definição dos fluxos de comunicação interna	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO
J. Auto-avaliação	J1. Existência de instrumentos de auto-avaliação	J1. 100% dos Centros Novas Oportunidades com instrumentos de auto-avaliação operacionalizados	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO Relatório de Actividades do CNO
	J2. Existência de relatórios de auto-avaliação anuais	J2. 100% dos Centros Novas Oportunidades com relatórios anuais de auto-avaliação realizados	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO Relatório de Actividades do CNO
L. Redes e Parcerias	LI. Protocolos estabelecidos com entidades parceiras para captação de público para processos RVCC	LI. Mínimo de 2 protocolos por cada Centro Novas Oportunidades	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO Relatório de Actividades do CNO

Níveis de organização dos CNO	Indicadores	Padrões de referência para a qualidade	Fonte
M. Disseminação de resultados, boas práticas e formação	M1. Presença em encontros, seminários, conferências inter-Centros Novas Oportunidades	M1. Mínimo de uma presença anual num encontro, seminário, conferência inter-Centros Novas Oportunidades, organizado por cada Centro Novas Oportunidades	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO Relatório de Actividades do CNO
	M2. Organização de acções de formação internas sobre as dimensões de actividade do Centro Novas Oportunidades	M2. Mínimo de uma acção de formação organizada por cada Centro Novas Oportunidades, em cada ano	Guião e visitas de acompanhamento aos CNO Relatório de Actividades do CNO
	M3. Participação em acções de formação/encontros promovidos pela ANQ	M3. 100% de participação do Centro Novas Oportunidades nas acções promovidas pela ANQ, para que sejam convidados, em cada ano	Registo ANQ
	M4. Participação em reuniões de acompanhamento	M4. Participação do Centro Novas Oportunidades numa reunião de acompanhamento, em cada ano	Registo ANQ

