

Marca Europeia de Qualidade (EQM)

Orientações para o Avaliador



A EQM é uma marca de qualidade desenvolvida em conjunto por entidades de oito países europeus. É o produto de um projecto chamado RECALL Reconhecimento da Qualidade na Aprendizagem ao Longo da Vida, que foi desenvolvido com o apoio da Comissão das Comunidades Europeias, através do Programa Leonardo Da Vinci. O projecto RECALL durou de 16 de Outubro de 2006 a 15 de Dezembro de 2008. Para mais informações acerca deste projecto consulte o site: www.recall.eu.com



The Education and Training Service Centre (IS, promoter)

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins
Skeifunni 8, 108 Reykjavík, Iceland
Website: www.frae.is
Contacto: Ingibjörg Guðmundsdóttir
E-mail: ingibjorg@frae.is



The Public Learning Association for non-formal adult education (DK)

Folkeligt oplysningsforbund - Horsens
Holmboes Alle 2, 8700 Horsens, Denmark
Website: www.fof-rr.dk
Contacto: Marianne Christensen
E-mail: info@fof-rr.dk



Consortium Employment and Environment (IT)

Consorzio Lavoro e Ambiente
Via E. Dal Pozzo, 5/A, 00146 Rome, Italy
Website: www.galileo.it
Contacto: Tito Livio Mongelli
E-mail: cla@galileo.it



The Methodological Centre for VET (LT)

Profesinio mokymo metodikos centras
Geležinio Vilko str. 12, 01112 Vilnius, Lithuania
Website: www.pmmc.lt
Contacto: Lina Vaitkute
E-mail: lina.v@pmmc.lt



The Norwegian Association for Adult Learning, NAAL (NO)

Voksenopplæringsforbundet, VOFO
Post box 9339 Grønland, 0135 Oslo, Norway
Website: www.vofo.no
Contacto: Cathrine Thue
E-mail: cathrine.thue@vofo.no



Vocational School of Leiria (PT)

Fundação Escola Profissional de Leiria
Rua da Cooperativa – S Romão, Pousos 2410 – 019, Leiria, Portugal
Website: www.epl.pt
Contacto: Sandra Rodrigues
E-mail: srodrigues02@portugalmail.pt



The National Institute for Vocational Education and Training (SI)

Center RS za poklicno izobraževanje
Ob železnici 16, 1000 Ljubljana, Slovenia
Website: www.cpi.si
Contacto: Miha Lovšin
E-mail: miha.lovsin@cpi.si



The Open College Network Yorkshire and Humber Region (UK)

OCNYHR, OCN House, Lower Warrengate, Wakefield WF1 1SA, United Kingdom
Website: www.ocnyhr.org.uk
Contacto: Donna Pritchard, Clare Wigzell
E-mail: d.pritchard@ocnyhr.org.uk, c.wigzell@ocnyhr.org.uk



RECALL
Recognition of Quality in Lifelong Learning



Education and Culture
Leonardo da Vinci

Este projecto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia. As opiniões expressas nesta publicação são as dos seus autores e não reflectem necessariamente as opiniões da Comissão Europeia. Nem a Comissão Europeia nem qualquer outra pessoa que aja em nome da Comissão Europeia é responsável pela informação fornecida por este documento.

Índice

1. Apresentação das Orientações para o Avaliador	4
2. Quem são os avaliadores – o que fazem	5
O papel do avaliador	5
As responsabilidades do avaliador	5
Que experiência é que os avaliadores trazem a este papel?	5
Formação dos avaliadores EQM	5
Nomeação dos avaliadores	6
Como é que os avaliadores trabalham com as entidades formadoras?	6
Feedback do avaliador para as entidades formadoras	6
3. Nível 3 Orientação para o processo de avaliação	7
Material de apoio	7
Usar o Questionário de Avaliação EQM	7
Como avaliar o Questionário de Avaliação EQM	7
A credibilidade da EQM	8
Avaliar as respostas individualmente	8
Alcançar a norma	8
Conceder a EQM	8
Escolher a opção "Não aplicável"	9
Exemplo do uso correcto da opção "Não aplicável"	9
Os documentos fornecidos por todas as entidades formadoras têm de ser os mesmos?	9
Como será o questionário preenchido pela entidade formadora?	9
4. Nível 4 Orientação para a auto-avaliação anual	11
Actualizar a auto-avaliação	11
5. Nível 5 Orientação para a visita à entidade formadora	11
As quatro principais tarefas do avaliador	11
O que acontece se a entidade formadora não continuar a preencher os requisitos da EQM ao longo do tempo?	12
Requisitos para a visita à entidade formadora:	12
Boas práticas para a visita à entidade formadora:	12
Como estabelecer uma boa relação entre culturas, expectativas e diferenças	13
6. Nível 6 Disseminar práticas, normalização europeia e revalidação dos critérios da EQM	14
7. Nível 7 Orientação para o processo de renovação EQM	14
E finalmente	14

I. Apresentação das Orientações para o Avaliador

Estas orientações são um complemento às Orientações da EQM que foram escritas, principalmente, para as entidades formadoras que vão preencher o Questionário de Avaliação EQM.

O avaliador tem de ler e compreender as Orientações da EQM antes de usar este documento.

Estas Orientações para o Avaliador realçam os processos envolvidos no desenvolvimento e avaliação das entidades formadoras para a Marca Europeia de Qualidade (EQM).

A EQM foi criada para permitir às entidades formadoras da educação não-formal terem a oportunidade de desenvolver, avaliar e provar a qualidade do seu trabalho enquanto entidades formadoras em relação a um conjunto de critérios aplicados externamente.

Os avaliadores apoiam e melhoram a prática da qualidade das entidades formadoras. Os avaliadores fornecem uma experiência significativa e um feedback vital às entidades formadoras em relação à qualidade geral da organização e da oferta de aprendizagem. Os seus relatórios alimentam o plano de acção da organização que contribui para o processo de melhoria da qualidade.

O avaliador tem um papel-chave para assegurar que as entidades formadoras são capazes de passar por um processo de desenvolvimento que leva a uma auto-avaliação rigorosa, de forma a provar a qualidade dos seus sistemas e práticas, e para apoiar as organizações que precisam de desenvolver a sua prática antes de alcançarem a EQM.

A Marca Europeia de Qualidade identifica quatro áreas para a avaliação:

1. Organização e administração.
2. As necessidades do formando e o desenvolvimento do curso.
3. Alcançar os objectivos da aprendizagem.
4. A melhoria da qualidade nas entidades formadoras.

Estas orientações referem-se aos níveis 3 a 7 do processo de 7 níveis EQM descrito nas Orientações para a Marca Europeia de Qualidade (EQM). Estes níveis serão descritos mais adiante neste documento.

Estas Orientações para o Avaliador referem-se a:

- Nível 3: Processo de avaliação efectuado por um avaliador EQM no prazo de 2 meses após a recepção do questionário de avaliação. Ou a EQM é concedida (por um período de 4 anos) ou dá-se apoio à entidade formadora para desenvolver a sua prática. Se for este o caso, a entidade formadora voltará a ser avaliada.
- Nível 4: A entidade formadora faz uma auto-avaliação anual usando o Questionário de Avaliação e submete-o à Autoridade Nacional EQM.
- Nível 5: O avaliador visita a entidade formadora durante o período de 4 anos de duração da EQM para verificar se a prática corresponde aos critérios de qualidade da EQM. Esta visita será anunciada com 3 semanas de antecedência.
- Nível 6: Disseminação de boas práticas baseada nas experiências nacionais e enviadas à Autoridade Central EQM pelos representantes nacionais. A Autoridade Central EQM seria responsável pela normalização europeia e pela validação dos critérios EQM a cada 4 anos.
- Nível 7: O processo de candidatura da EQM é repetido de 4 em 4 anos.

2. Quem são os avaliadores – o que é que fazem?

O papel do avaliador

- Avaliar objectivamente a resposta da entidade formadora usando os critérios EQM.
- Assegurar que toda a informação sobre a entidade formadora é clara e válida.
- Fornecer feedback à entidade formadora para apoiar a melhoria da qualidade.
- Aprovar formalmente o final do processo de avaliação EQM da entidade formadora e conceder a EQM.
- Envolver-se em todas as actividades de normalização iniciadas pela Autoridade Nacional EQM.
- Quando uma entidade formadora não tiver conseguido alcançar a EQM, o avaliador irá fornecer um feedback construtivo que a ajudará a melhorar, de forma a alcançar os critérios EQM.

As responsabilidades do avaliador

- Avaliar as candidaturas das entidades formadoras apenas em relação aos critérios EQM.
- Exercer o rigor apropriado no processo de aprovação.
- Apoiar as entidades formadoras para melhorarem a qualidade da formação, de forma a conseguirem alcançar a Marca Europeia de Qualidade.
- Assegurar que não há conflitos de interesse ou qualquer outra situação que desqualifique o avaliador para avaliar a entidade formadora objectivamente ou que levante qualquer preocupação relativamente a esta situação.
- Se o avaliador puder ser visto como desqualificado, deverá retirar-se do trabalho que está a fazer com a entidade formadora, de forma a não comprometer a sua candidatura.

Que experiência é que os avaliadores trazem a este papel?

Experiência em assegurar a qualidade da aprendizagem através de:

- Compreender como planear um programa de aprendizagem para satisfazer as necessidades individuais de aprendizagem.
- Conhecimento de vários tipos de aprendizagem.
- Experiência significativa de auto-avaliação ou avaliação de aprendizagem e/ou de entidades formadoras.

Formação dos avaliadores EQM

A formação dos avaliadores baseia-se na experiência dos próprios e, quando apropriado, combina-se com aprendizagem adicional. Os resultados do processo de formação deverão ter por base os seguintes objectivos:

O avaliador:

- Compreende o objectivo da Marca Europeia de Qualidade dentro do contexto europeu e nacional.
- Consegue assegurar rigor no processo de auto-avaliação.
- Consegue assegurar ligações eficazes entre a aprendizagem fornecida e as necessidades de aprendizagem individuais.
- Consegue apoiar as entidades formadoras, de forma a desenvolver e melhorar a qualidade da aprendizagem.
- Consegue fazer julgamentos objectivos usando os critérios EQM para aprovar as candidaturas à Marca Europeia de Qualidade.
- Compreende o processo EQM e consegue aconselhar as entidades formadoras em conformidade.

O avaliador frequentará formação EQM regularmente e dará provas da sua adequação e experiência para este papel.

Nomeação dos avaliadores

Os avaliadores serão nomeados:

- De acordo com os requisitos europeus e nacionais.
- Satisfazendo os critérios descritos acima.
- Após uma entrevista e reunião de avaliação com a Autoridade Nacional EQM.
- Apenas para entidades formadoras com as quais não tenham qualquer ligação formal, ou seja, não podem ser empregados ou estar envolvidos na gestão dessa organização, nem tê-lo sido nos 12 meses anteriores.
- Sempre que possível, entre um grupo de entidades formadoras que já detenham a EQM e que estejam identificadas como Entidades Formadoras Praticantes da Melhor Prática.
- Nos primeiros tempos da EQM, poderá ser necessário nomear avaliadores que não sejam entidades formadoras do grupo EQM.

Como é que os avaliadores trabalham com as entidades formadoras?

A Autoridade Nacional EQM nomeará um avaliador para avaliar as respostas da entidade formadora ao Questionário de Avaliação EQM. O avaliador completará a avaliação em 2 meses e avisará a entidade formadora do seu resultado. Se a entidade formadora satisfaz os critérios estabelecidos no Questionário de Avaliação, receberá um certificado declarando que lhe foi concedida a EQM. Isto dá-lhe o direito a usar o logótipo EQM nos seus materiais publicitários.

Se uma entidade formadora precisa de melhorar os seus sistemas de qualidade antes de receber a EQM, o avaliador ajudará a identificar as áreas que necessitam de melhorar e aconselha sobre o que deverá mudar. Se a entidade formadora conseguir completar o processo de melhoria no prazo de 2 meses, receberá então a EQM. Receberá um certificado e o direito de usar o logótipo EQM nos seus materiais publicitários.

As entidades formadoras que não satisfazem os requisitos para melhorar no prazo de 2 meses terão de entregar ao avaliador um plano de acção com prazos definidos, de forma a prepararem a sua organização para satisfazer os critérios. É possível que consigam ter ajuda do avaliador, mas isto dependerá da Autoridade Nacional EQM. Os encargos com este serviço extra serão estabelecidos pela Autoridade Nacional com a concordância da Autoridade Europeia EQM. Assim que a entidade formadora tiver terminado todos os desenvolvimentos necessários, preencherá de novo o Questionário de Avaliação EQM e voltará a submetê-lo para avaliação, através do processo normal dentro dos prazos definidos pela EQM.

Feedback do avaliador para as entidades formadoras

- O avaliador dará conselhos às entidades formadoras relativamente às melhores práticas e formas de desenvolver e melhorar os seus sistemas e processos, baseados nos critérios EQM.
- O papel do avaliador é dar um apoio construtivo e conselhos que ajudem no processo de melhorar e aumentar a qualidade do trabalho da entidade formadora.
- O avaliador deve assegurar-se que as respostas dadas pelas entidades formadoras são suficientemente detalhadas para poderem ser verificadas objectivamente por um terceiro. Isto significa que as suposições e conhecimentos anteriores de uma entidade formadora não podem influenciar a profundidade ou extensão da informação que é fornecida.
- Se uma resposta ainda puder ser questionada, a informação dada não é suficiente.
- O documento deverá ser capaz de valer por si próprio e dar informações completas a qualquer outra pessoa que o leia.

3. Nível 3 Orientação para o processo de avaliação



Trabalhar com as entidades formadoras para avaliar a qualidade.

O principal papel do avaliador é o de dar assistência à entidade formadora e assegurar a validade da descrição dos processos de qualidade usados na organização da entidade formadora. É tarefa do avaliador certificar-se que a informação fornecida pela entidade formadora é:

- Suficientemente detalhada para que não seja necessária informação adicional.
- Fácil de entender por qualquer pessoa envolvida na aprendizagem.
- Clara, sem significados ambíguos.
- Bem documentada.

Material de apoio

Há um determinado número de documentos disponíveis para ajudar os avaliadores a perceber os valores, teoria, processos e práticas EQM. Estes incluem exemplos dados por entidades formadoras reais que responderam ao Questionário de Avaliação EQM. O material de apoio é o seguinte:

- O site da EQM (www.europeanqualitymark.org).
- As Orientações da Marca Europeia de Qualidade (EQM).
- O Questionário de Avaliação EQM.
- A Base de Dados com exemplos.
- As Orientações para o Avaliador da Marca Europeia de Qualidade (EQM).

Usar o Questionário de Avaliação EQM

O avaliador lê a auto-avaliação da entidade formadora e estuda os anexos fornecidos. Estes anexos poderão ser planos de estudo, descrições de processos, certificados, formulários de avaliação e outros documentos que mostrem e provem as práticas descritas. Normalmente, o avaliador terá questões, precisará de mais informação ou pedirá provas do que é descrito. Para assegurar a confiança na informação dada pela entidade formadora, o avaliador tem de verificar a sua validade através de, pelo menos, mais dois métodos de verificação. Poderão ser usados os métodos seguintes:

- Verificar o site da entidade formadora.
- Dialogar com a entidade formadora (direcção, administração, pessoal, professores).
- Visitar a entidade formadora.
- Entrevistar um utilizador dos serviços/ formando.

Como avaliar o Questionário de Avaliação EQM depois de preenchido

O principal papel do avaliador é verificar a auto-avaliação das entidades formadoras e tomar uma decisão sobre o facto de terem, ou não, alcançado os requisitos da EQM. Para fazer isto por completo, o avaliador terá de ler as Orientações da EQM e:

- Ter um conhecimento completo dos critérios EQM.
- Ter um conhecimento completo da organização e da sua abordagem da aprendizagem e da qualidade.
- Obter informações das pessoas mais relevantes: direcção, administradores, professores e formandos.
- Compreender o Questionário de Avaliação EQM e o objectivo de cada secção e questão, por exemplo: Quais são os principais aspectos relativamente à qualidade compreendidos nesta questão? Que tipo de provas apoiam ou clarificam os problemas levantados?
- Compreender cada um dos critérios na secção de escolha do questionário para cada uma das questões e porque é que o nível aceite pela EQM é o que está a sombreado.
- Compreender quando é que a opção "Não aplicável" pode ser utilizada e com que frequência – ver nas Orientações da EQM.

A credibilidade da EQM

As Autoridades Nacionais e os avaliadores terão conhecimentos de uma grande variedade de tipos de aprendizagem, tipos de organizações, áreas de aprendizagem, e manutenção e melhoria de qualidade.

Avaliar as respostas individualmente

Verificar se a informação dada para cada critério é:

- Clara.
- Bastante detalhada.
- Apropriada aos critérios.

Verificar os anexos fornecidos:

- Provam que a informação está correcta?
- São satisfatórios ou precisa de mais?

Verificar a escolha das opções:

- A entidade formadora assinala a sua opção na coluna da esquerda decidindo assim onde pensam que se encontra o seu desempenho.
- O avaliador assinala a sua opção na coluna da direita verificando onde realmente se encontra o desempenho da entidade formadora.
- A secção sombreada representa o mínimo exigido.

Alcançar a norma

Se a entidade formadora não alcançou o mínimo exigido, o avaliador pedir-lhe-á mais informações e documentação.

Se a entidade não conseguir alcançar o mínimo exigido nesta altura, o avaliador deverá traçar um plano de desenvolvimento para a entidade formadora trabalhar no sentido de alcançar a EQM.

Conceder a EQM

Se o avaliador determinar que a entidade formadora atingiu o mínimo exigido para conceder a EQM, está ser-lhe-á concedida e receberá um Certificado EQM.

Escolher a opção "Não aplicável"

Ocasionalmente, a entidade formadora poderá ter de escolher a opção "Não aplicável". Esta opção deverá ser usada apenas quando nenhuma das outras for apropriada. Não está disponível para evitar usar as boas práticas. Se a opção "Não aplicável" for usada, a entidade formadora terá de provar porque é que este critério de qualidade não é relevante para si. Esta explicação será então registada na área de "explicação do avaliador".

Exemplo do uso correcto da opção "Não aplicável"

A: "3.1.1 A organização assegura que é utilizada uma variedade de métodos de avaliação apropriados para atingir os objectivos da aprendizagem".

Para muitas entidades formadoras do ensino não-formal para adultos, por exemplo, na Dinamarca ou Noruega, quantificar os resultados da aprendizagem individual não é uma prática comum. No que diz respeito a realizar exames reconhecidos publicamente, estas organizações nem sequer têm autorização para o fazer, mas devem cooperar com outras instituições formais se quiserem providenciar um desses exames para os seus formandos.

B: "1.1.1 A entidade formadora mantém registos actualizados dos cursos e dos formandos".

Em alguns casos, como o de ministrar um curso sobre a forma de viver com uma doença grave e tabu, poderá não ser bem aceite pelos formandos que a entidade formadora registe e guarde informações sobre quem frequenta o curso. Se a entidade formadora tem experiência ou conhecimento de que os formandos estão relutantes em começar a aprendizagem pelo facto de existir esse registo, a opção "Não aplicável" poderá ser aceite como mínimo exigido.

Os documentos fornecidos por todas as entidades formadoras têm de ser os mesmos?

Não! Cada entidade formadora terá a sua situação influenciada por:

- Formandos.
- Localização.
- Cursos ministrados.
- Factores económicos ou sociais.
- Razão da aprendizagem.
- Volume de cursos.
- Tamanho da equipa de funcionários.
- Tipo de organização.

O avaliador terá tudo isto em consideração quando efectuar a avaliação das entidades formadoras para a EQM – é importante discutir todos os aspectos da entidade formadora e usar essa informação para tomar decisões.

A relação entre avaliadores, entidades formadoras e funcionários da organização está descrita no capítulo sobre o Triângulo Dourado nas Orientações da EQM.

Como será o questionário preenchido pela entidade formadora?

Veja abaixo um exemplo de um questionário preenchido:

- Que foi preenchido pela entidade formadora.
- Que está a ser avaliado por um avaliador.
- Onde foram assinaladas as opções.
- Com um comentário que mostra que é necessária mais informação

1. Neste caso, a opção assinalada é a primeira da área sombreada, o que mostra que a entidade formadora considera que atingiu o mínimo exigido pela EQM para esta questão.
2. Como pode ser visto na área de comentários do avaliador, este quer clarificar alguns aspectos da resposta através de métodos de verificação adicionais.
3. Quando isso é feito, o avaliador toma a decisão sobre o facto de a entidade formadora ter ou não passado nesse critério.
4. Neste caso, a opção do avaliador também é assinalada e este concorda que o mínimo exigido foi atingido.

2.3	Conteúdo do Curso e Métodos de Aprendizagem	
2.3.2	A entidade formadora assegura que as necessidades individuais do formando são alcançadas usando vários métodos de aprendizagem ao longo do curso.	
<i>Como é que assegura que os formadores usam vários métodos de aprendizagem de acordo com as necessidades do formando?</i>		
<p>Explicação da Entidade Formadora:</p> <p>Através de abordagens teóricas, tais como apresentações e exercícios práticos combinados com teoria, certificando-se que as questões do formando são compreendidas, trabalhos de grupo, trabalhos de casa e aprendizagem num local de trabalho.</p> <p>Isto pode ser exemplificado com uma aula em concreto e o mesmo pode ser aplicado noutras áreas.</p> <p>A vida numa quinta:</p> <p>Para além do que foi listado acima, pede-se aos formandos que tragam as suas próprias ideias e conceitos. Eles também têm uma sessão de aconselhamento individual, onde desenvolvem um plano de negócios baseado nas características naturais da sua região. Ainda, duas pessoas têm o seu próprio conselheiro para as ajudar no processo. Isto é diferente nas aulas presenciais e nas aulas de educação à distância.</p>		
Anexos (documentos de comprovação fornecidos pela Entidade Formadora):		
<ul style="list-style-type: none"> - Enunciado de um exercício prático - Slides da apresentação do formador - Descrição de um exercício de trabalho de grupo 		
Baseado nas respostas dadas, por favor, assinale a opção correcta		
Entidade Formadora	Descrição	Avaliador
<input type="checkbox"/>	Não aplicável (explicar porquê em cima)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Nenhum procedimento	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Responsabilidade dos formadores	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Responsabilidade dos formadores, algum equipamento, algum apoio do pessoal administrativo	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	A entidade formadora e o formador partilham a responsabilidade. Equipamento e recursos suficientes.	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	A entidade formadora e o formador partilham a responsabilidade. Todo o equipamento e recursos necessários. Apoio e orientação para os formadores.	<input type="checkbox"/>
Comentários do Avaliador:		
<p>Uma grande variedade de estilos de ensino, contextos e ambientes de aprendizagem comprovados. Abordagens centradas no formando usando vários estilos de aprendizagem. Não estão claras a formação, apoio e orientação que são dadas ao formador pela entidade formadora, apesar de estarem implícitas. Verificar isto através de uma visita ou telefonema antes de assinalar as opções acima. Depois da verificação, também se poderá assinalar a última opção.</p>		

4. Nível 4 Orientação para a auto-avaliação anual



De doze em doze meses, a entidade formadora aprovada pela EQM tem de submeter um Questionário de Avaliação EQM actualizado. Para poder fazer isto, a entidade formadora efectua um curto processo de auto-avaliação com os funcionários necessários para rever os processos de qualidade. A entidade formadora usará o Questionário de Avaliação EQM que já preencheu como base para fazer esta revisão. Irá centrar-se em:

- Quaisquer mudanças que impeçam a entidade formadora de continuar a alcançar os critérios EQM, por ex: funcionários, sistemas, processos, aprendizagem.
- Quaisquer melhorias que possam ser comprovadas e que possam ser incluídas neste momento.

Actualizar a auto-avaliação

A entidade formadora irá dar conta de tudo isto ao avaliador ao submeter o Questionário de Avaliação EQM actualizado. Durante este processo de revisão a entidade formadora tem o direito a receber mais assistência por parte do avaliador. O avaliador revê o questionário actualizado e confirma que a nova informação continua a alcançar as normas da EQM.

Se a prática actual estiver abaixo das normas da EQM, o avaliador pedirá à entidade formadora para voltar ao bom desempenho que tinha quando lhe foi concedida a EQM, num prazo estabelecido. Se isto não for feito, a entidade formadora perderá a sua EQM, mas poderá voltar a candidatar-se.

5. Nível 5 Orientação para a visita de avaliação à entidade formadora



Uma parte importante do processo EQM é a visita do avaliador à entidade formadora. Esta visita pode acontecer em qualquer altura do ciclo de 4 anos. A visita do avaliador será anunciada com três semanas de antecedência. Também poderá ser necessária uma visita como parte do nível 3, o processo de avaliação inicial.

As quatro principais tarefas do avaliador:

1. Autenticação da informação dada no Questionário de Avaliação EQM ao verificar alguns aspectos seleccionados de todas as secções.
2. Verificar como os procedimentos e sistemas descritos no questionário funcionam na prática.
3. Desenvolver e melhorar a forma como o Questionário de Avaliação EQM foi preenchido, se necessário.
4. Tomar uma decisão em relação à confirmação da aprovação da entidade formadora EQM.

O avaliador cumprirá estas tarefas fazendo o seguinte:

- Verificar a veracidade das declarações feitas no questionário, falando com os funcionários e vendo os documentos e recursos.
- Verificar o trabalho da entidade formadora relativamente às declarações ou anexos do questionário, reunindo-se com uma variedade de funcionários que desempenhem papéis diferentes, incluindo gerentes, formadores e administradores.
- Verificar os recursos físicos, incluindo as instalações e recursos de aprendizagem.
- Falar directamente com formandos para verificar se os sistemas de qualidade estão centrados nos formandos, se são eficazes e funcionam na prática.

O que acontece se a entidade formadora não continuar a preencher os requisitos da EQM ao longo do tempo?

Quando o avaliador visita uma entidade formadora durante o período de 4 anos, espera ver que a entidade formadora continua a preencher os requisitos da EQM, tal como quando lhe foi concedida.

Se a entidade formadora não continuar a preencher os requisitos, o avaliador fará uma lista das melhorias necessárias e pedir-lhe-á que as cumpra dentro de um determinado período de tempo. A entidade formadora enviará provas dessas melhorias ao avaliador durante esse período de tempo. Caso a entidade formadora não cumpra as melhorias pedidas, o avaliador irá referir isso à Autoridade Nacional EQM.

No caso de uma entidade formadora que continue a recusar preencher os requisitos, ou que continue a adiar as melhorias dos seus processos e do seu trabalho para alcançar esses requisitos, a Autoridade Nacional EQM pode decidir retirar-lhe a EQM. Os procedimentos e limites temporais deverão estar de acordo com o processo EQM e com os sistemas estabelecidos pela Autoridade Nacional EQM.

Requisitos para a visita à entidade formadora

1. O avaliador deverá ler toda a documentação relevante para preparar a visita.
2. A entidade formadora será avisada por escrito, com pelo menos três semanas de antecedência, de que haverá essa visita.
3. Durante a visita, deverá haver um encontro com pelo menos dois indivíduos do grupo de funcionários.
4. É importante que um deles seja um dos membros mais antigos e que tenha a responsabilidade da gestão da qualidade na organização.
5. A reunião será planificada com os respectivos horários e actividades e enviada à entidade formadora antecipadamente.
6. Devem ser dadas instruções claras à entidade formadora sobre o que vai ser revisto e quais são os funcionários que devem estar presentes.
7. É necessária uma cópia do Questionário de Avaliação EQM preenchido para revisão durante a reunião, assim como cópias de todos os anexos.
8. A entidade formadora certificar-se-á de que o local da reunião é adequado – calmo, confortável e bem iluminado.

Boas práticas para a visita à entidade formadora:

1. Quando chegar para a visita, é importante fazer o representante da entidade formadora descrever os procedimentos de qualidade praticados.
2. Esta é uma revisão feita por pares, não é uma inspecção – os representantes da entidade formadora estarão nervosos, por isso, estabelecer uma relação de confiança aumenta as hipóteses de motivar a entidade formadora para mudar e melhorar a qualidade.
3. É importante manter um diálogo aberto e usar a capacidade de ouvir activamente (ver mais explicações para este conceito em: <http://www.studygs.net/listening.htm>).
4. O Questionário de Avaliação EQM e os anexos são revistos pormenorizadamente com a entidade formadora e questionam-se as informações pouco claras. Devem-se registar todas as melhorias.
5. É importante fazer perguntas que encoragem a entidade formadora a partilhar informação e a mostrar as boas práticas.
6. Se a resposta a uma pergunta for negativa, por exemplo, "Nós não...", poderá ser necessário reformular a pergunta para ajudar a explorar a situação mais profundamente.
7. Normalmente, é a forma como se faz a pergunta que causa dificuldades. Deve estar preparado para usar uma grande variedade de perguntas de forma a descobrir as informações-chave.
8. Formalizar o que é informal – pedindo à entidade formadora que ponha por escrito qualquer trabalho informal e não documentado ou processos relacionados com a qualidade – e as questões no Questionário de Avaliação EQM poderão revelar práticas de qualidade, que apenas precisam de ser documentadas formalmente para atingirem os objectivos estabelecidos.

9. Deverá ser esclarecido que, apesar do trabalho ser feito oral e informalmente e de a entidade formadora não expressar em termos de processos ou sistemas de qualidade, poderá mesmo assim ser um bom modelo de qualidade em prática que se qualifica para a EQM.

Exemplo: Entidade Formadora: "Não há uma pessoa que seja responsável oficialmente pelo controlo da qualidade e não existe nenhum documento onde isso seja discutido. Mas, na prática, a sra. X faz a verificação."

Avaliador: "Como é que o trabalho que a sra. X faz nessa área pode ser transformado numa parte oficial do vosso trabalho com qualidade? Podem fazer um documento onde esteja escrito o nome da(s) pessoa(s) que trabalha nesta área e o que faz e como? O trabalho é efectuado e como se relaciona com o sistema/procedimento documentado que já têm?"

Como estabelecer uma boa relação entre culturas, expectativas e diferenças

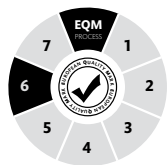
Uma boa comunicação exige que a pessoa que recebe a informação interprete os sinais verbais e não-verbais da pessoa que dá a informação, de acordo com o que ele/ela quer realmente dizer: As diferenças podem ser enriquecedoras. Uma pessoa que está constantemente a tentar compreender as diferenças irá:

- Reduzir os problemas.
- Estar mais consciente da sua própria forma de comunicar.
- Comunicar melhor.
- Ter uma atitude positiva e aberta e usar questões não ameaçadoras que são úteis para aumentar a compreensão.
- Observar a outra pessoa e os seus sinais não-verbais e, cuidadosamente, usar alguns desses sinais (efeito de espelho) para aumentar a compreensão mútua.
- Usar as capacidades de ouvir activamente, incluindo:
 - Concentrar-se na pessoa que está a falar.
 - Ouvir as palavras atentamente e observar os sinais não-verbais para o/a compreender.
 - Tentar ver as coisas da perspectiva da pessoa que fala.
 - Estar consciente e encorajar a pessoa que fala sem a interromper.
 - Deixar a pessoa falar sem ter necessariamente de concordar ou discordar com ela.
 - Não reagir demasiado depressa.

As comunicações fracas acontecem frequentemente porque:

1. As pessoas não estão sempre no mesmo ponto de partida.
2. Mesmo que usem as palavras, o tom e a linguagem corporal correctos as pessoas podem ser mal interpretadas.
3. Os sinais não-verbais podem levar a mal entendidos.
4. Culturas diferentes têm atitudes diferentes em relação à boa educação e como expressá-la.
5. As tradições culturais são diferentes – lembre-se que as culturas não seguem, necessariamente, as fronteiras de um país.
6. As pessoas, famílias e regiões de um país podem ter culturas diferentes.
7. As pessoas aprendem as regras de acordo com a sua própria cultura e linguagem. Todas as pessoas usam essas regras, mas podem não ter consciência das mesmas. A pessoa com quem estamos a falar também usa as regras que aprendeu sem se aperceber. O que aprendemos quando eramos crianças irá influenciar a forma como pensamos e comunicamos hoje em dia, apesar de aprendermos/usarmos outras linguagens.
8. Devemos estar o mais conscientes possível das normas culturais diferentes e de como somos influenciados pelas nossas próprias normas culturais.
9. Insistir na semelhança pode dificultar o contacto ou o estabelecimento de relações.

6. Nível 6 Disseminar práticas, normalização europeia e revalidação dos critérios da EQM



O avaliador terá de participar em todas as actividades e procedimentos estabelecidos pela Autoridade Nacional e pela Autoridade Central EQM que incluirão:

- A disseminação de boas práticas.
- A normalização da avaliação no país.
- Rever, actualizar e validar os critérios EQM à luz dos desenvolvimentos da qualidade nos países e na Europa de quatro em quatro anos.
 - A normalização europeia da prática será conduzida, em conjunto, numa reunião das autoridades nacionais.

7. Nível 7 Orientação para o processo de renovação EQM



O nível final do Processo EQM é o preenchimento, pela entidade formadora, de um novo Questionário de Avaliação EQM após um ciclo completo de 4 anos de auto-avaliação – uma repetição do processo dos níveis 2 e 3. O avaliador deverá usar a orientação para estes níveis dada anteriormente neste documento.

E finalmente

O avaliador é a pessoa-chave da EQM. O avaliador é:

- Responsável pela verificação dos processos e sistemas de qualidade.
- Responsável por ajudar as entidades formadoras a melhorarem.
- A EQM posta em prática.

A orientação e apoio do avaliador e a sua abordagem da qualidade são vitais para a credibilidade e futuro da EQM.

Desejamos-lhe boa sorte!



