



Qualidade nos Estágios Curriculares: Manual para Entidades de Acolhimento

Versão 2

**APP -
REN -
TICE -
SHIP -
Q**

Autores

Anthony F. Camilleri⁶; Maja Dragan³; Sandra Feliciano⁶; Teresa Frith²; Josu Galarza⁸; Dorabela Regina Chiote Ferreira Gamboa⁴; Johannes Haas³; Hagen H. Hochrinner³; Miguel Lopes⁴; Nerea Lopez⁸; Jasmina Poličnik⁷; Ricardo Jorge da Silva Santos⁴; Alicia Leonor Sauli Miklavčič⁷; Ainhoa Ullibarriarana⁸; Vaidotas Viliūnas⁵; Naïla Wagner¹; Svenja Wiechmann¹; Miha Zimšek⁷

Contributos

Nick Davy²; Anna Frankenberg¹; Marko Grdosic⁵; Raimund Hudak¹; Alen Maletić⁵; Arti Saraswat².

Editores

Sandra Feliciano⁶; Naïla Wagner¹; Svenja Wiechmann¹

Layout

Tara Drev⁶

Copyright

(C) 2020, ApprenticeshipQ

Consórcio ApprenticeshipQ

1. Duale Hochschule Baden-Württemberg	DHBW	DE
2. Association of Colleges	AoC	UK
3. FH JOANNEUM Gesellschaft mbH	FHJ	AT
4. School of Management and Technology of Porto Polytechnic	ESTG-PP	PT
5. European Association of Institutions in Higher Education	EURASHE	BE
6. Knowledge Innovation Centre	KIC	MT
7. Association of Slovene Higher Vocational Colleges	SKUPNOST VSS	SI
8. Mondragon University	MU	ES

Este projeto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia. Esta publicação reflete apenas as opiniões dos autores e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações nele contidas.

Este trabalho está licenciado sob a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.



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



Agradecimentos

Gostaríamos de expressar nossos agradecimentos a todos os que apoiaram o projeto ApprenticeshipQ e que participaram nas inúmeras atividades de validação e workshops.

Índice

1. Resumo.....	5
2. Introdução	6
3. Como Usar este Manual.....	10
4. Critérios de Qualidade para Entidades de Acolhimento.....	12
5. Do Planeamento à implementação.....	26
6. Bibliografia	30
7. Leitura Adicional.....	31

1. Resumo

O projeto “Procedimentos a integrar nas Instituições de Ensino e Entidades de Acolhimento para a Qualidade dos Estágios Curriculares - Mainstreaming Procedures for Quality Apprenticeships in Educational Organisations and Enterprises” (ApprenticeshipQ) apoiará instituições de ensino e entidades de acolhimento a oferecer educação de alta qualidade aos seus estagiários. Consideramos as instituições de ensino aqui como instituições de ensino superior tais como, os institutos politécnicos, as universidades, assim como as escolas profissionais. A avaliação de qualidade proposta pelo projeto tornará esses processos mais fáceis de gerir e beneficiará todas as partes interessadas. Esses benefícios incluem aprendizagem ao longo da vida para professores, orientadores e tutores, melhorias para as entidades de acolhimento, melhoria do desenvolvimento de competências dos estudantes e maior qualidade geral da experiência de aprendizagem.

As atividades do ApprenticeshipQ fortalecerão a cooperação e o trabalho em rede entre as instituições de ensino e as entidades de acolhimento, fornecendo-lhes práticas inovadoras para melhorar ou estabelecer a informação documentada de gestão da qualidade que foi desenvolvida e testada durante o projeto.

O objetivo é desenvolver ferramentas de gestão que apoiem instituições de ensino e entidades de acolhimento a oferecer e orientar estágios de alta qualidade. Essas ferramentas de gestão devem ser reconhecidas como um modelo para melhorar a qualidade dos estágios e servir de base para o desenvolvimento de padrões e diretrizes internacionais formais.

Este manual está estruturado da seguinte forma:

O manual começa pela introdução ao projeto ApprenticeshipQ, contendo as definições da pesquisa que deu origem a este documento. De seguida são fornecidas as orientações sobre como usar este manual. Esta seção fornece uma descrição mais detalhada do presente documento e seus objetivos.

Os critérios de qualidade desenvolvidos no projeto são listados com os correspondentes indicadores de avaliação no capítulo 5. Cada critério é complementado por uma breve descrição e um exemplo. Os exemplos são retirados do questionário de pesquisa qualitativa do projeto realizado a numerosas entidades de acolhimento. Além disso, é apresentado um link para outra informação documentada para cada critério de qualidade. No Capítulo 6 é explicado como esses critérios podem ser implementados, usando o modelo PDCA (Plan-Do-Check-Act-Cycle).

2. Introdução

A falta de experiência profissional e o desfasamento entre as competências dos alunos recém licenciados e as necessidades do mercado de trabalho são dois dos maiores desafios para a transição dos jovens do mundo da educação para o mundo do trabalho (European Commission, 2017; OECD, 2018). Uma maneira promissora de enfrentar esses desafios é por meio de estágios curriculares de aprendizagem (European Training Foundation, 2013). No entanto, a sua implementação é complexa e a falta de diretrizes europeias para apoiá-los parece estar a impedir muitos dos intervenientes - instituições de ensino superior e entidades de acolhimento, especialmente pequenas e médias empresas - de lançar programas de estágio valiosos, estáveis e sustentáveis. Além disso, se os estágios não são planejados e estruturados, o desenvolvimento de novas competências e capacidades não ocorre (Inter-agency Group on Technical and Vocational Education and Training, 2017).

Para apoiá-los, o projeto ApprenticeshipQ foi iniciado e lançado com o apoio da Comissão Europeia. O objetivo do projeto é reforçar a qualidade da aprendizagem em contexto de trabalho (work-based learning (WBL)), a transferência de teoria e prática para fornecer resultados positivos aos estudantes, instituições de ensino e entidades de acolhimento.

Não existe um conjunto universalmente aceite de princípios de gestão para a qualidade da aprendizagem em contexto de trabalho. Portanto, as instituições de ensino, bem como as entidades de acolhimento, aplicam os seus modelos de qualidade às atividades de aprendizagem em contexto de trabalho. Vários documentos de pesquisa, artigos, artigos de especialidade, etc. incluem propostas de indicadores de qualidade e fatores de sucesso para a aprendizagem em contexto de trabalho¹

O foco do projeto ApprenticeshipQ é no Ensino e Formação Profissional Superior e no Ensino Superior nos níveis 5 e 6 do Quadro Europeu de Qualificações (EQF) Como não existe uma definição única acordada, o consórcio trabalhou com a seguinte definição de estágio curricular:

O processo de educação, que ocorre em responsabilidade compartilhada entre entidades de acolhimento do mundo do trabalho e instituições de ensino numa parceria de aprendizagem / educação.

Além disso, na sequência deste manual, um estagiário é definido como uma pessoa que está a fazer um estágio numa das possíveis formas de estágio curricular. De acordo com essas definições, os investigadores analisaram as diferentes tipologias de estágios em sete países europeus e desenvolveram a tipologia de estágios (ver Figura 1):

¹ Ver por exemplo: Cedefop (2015): Handbook for VET providers; EQAVET - European Quality Assurance Reference Framework; ESG (2015) Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area, entre outros.



Figura 1: Tipologia de estágios curriculares (projeto ApprenticeshipQ).

Esta tipologia engloba dois tipos de estágios curriculares: independentes e cooperativos.

Estágios curriculares independentes são organizados e administrados por entidades de acolhimento, sem qualquer envolvimento das instituições de ensino. Acontecem dissociados de qualquer plano de estudos, o que significa que, normalmente, os estagiários não estão envolvidos em nenhum programa educacional ao mesmo tempo mas, mesmo que o estejam, não há relação entre os estudos em curso e o estágio.

Estágios curriculares cooperativos são organizados e administrados em cooperação entre as instituições de ensino e as entidades de acolhimento. Variam em termos de liderança, sendo uns mais liderados pelas entidades de acolhimento e outros mais pelas instituições de ensino, mas estão sempre associados a um plano de estudos e são projetados como um meio para os estudantes colocarem a teoria em prática e dominarem o conhecimento de uma forma que lhes confira autonomia profissional. Mais detalhes sobre as suas características podem ser encontrados no nosso relatório “*Typology of Apprenticeships in Higher Vocational Education*”.

Esta tipologia ajuda a identificar diferentes tipos de estágios curriculares na Europa, no futuro, harmonizando o diálogo entre os seus promotores de diferentes países, facilitando a mobilidade e o seu reconhecimento.

Com base nesta tipologia, os investigadores conduziram entrevistas com instituições de ensino e entidades de acolhimento para identificar os fatores de sucesso. Esses casos de boas práticas levaram ao desenvolvimento de 30 critérios de qualidade, que foram validados por uma pesquisa com mais de 480 participantes. A pesquisa permitiu aos participantes classificar os critérios em ordem de importância, sugerir melhorias, rejeitar critérios e / ou propor novos critérios. A escala varia entre: não pode avaliar (1) – concordo totalmente (2) – concordo (3) – discordo (4) – discordo totalmente (5).

Para atingir a meta de 250 respostas, o inquérito foi traduzido para as línguas nacionais dos parceiros do projeto e esteve aberto durante 12 semanas. Cinco partes interessadas foram identificadas com antecedência como grupos-alvo: auditores e especialistas em qualidade, instituições de ensino superior, representantes de entidades de acolhimento, estagiários, que já iniciaram ou concluíram um período de estágio em contexto de trabalho e ex-alunos (alumni).

Todas as partes interessadas participaram na pesquisa: as instituições de ensino superior foram o maior grupo com 26%, seguidos por auditores e especialistas em qualidade (24%) e estagiários (20%).

Os resultados da pesquisa mostraram que os participantes consideraram todos os critérios de qualidade importantes (concordo totalmente - 2). As médias variaram entre 2,10 e 2,42. Portanto, nenhuma classificação ou priorização pôde ser estabelecida. Assim, todos os 30 critérios de qualidade foram incluídos na lista final (ver Figura 2). Da mesma forma, as médias entre as diferentes partes interessadas mostraram pequenas diferenças nos resultados obtidos.²

Os critérios de qualidade não são ordenados por importância, mas devem ser entendidos como equivalentes. Nos estágios, todas as partes interessadas têm uma responsabilidade partilhada pela condução de um estágio de alta qualidade. No entanto, existem alguns critérios de qualidade que são mais da responsabilidade das instituições de ensino e outros nos quais as entidades de acolhimento têm mais responsabilidade. Portanto, para o projeto, os critérios de qualidade foram alocados às instituições de ensino ou às entidades de acolhimento, por uma questão de maior clareza.

Esses critérios de qualidade foram usados para desenvolver este manual de forma a fornecer às instituições de ensino, empregadores e, particularmente, entidades de acolhimento, informação documentada de gestão de qualidade para estabelecer e promover estágios de alta qualidade.

Dentro deste projeto, também está a ser desenvolvida uma ferramenta online em forma de lista de verificação que permite o autodiagnóstico.³

Os critérios de qualidade desenvolvidos estão listados abaixo com seus indicadores de avaliação, que explicam os critérios individuais com mais detalhes. Os primeiros 19 critérios de qualidade são direcionados para as instituições de ensino, enquanto os outros 11 critérios de qualidade são direcionados para as entidades de acolhimento. Consequentemente, este guia contém os critérios de qualidade números de 20 a 30. Uma visão geral de todos os 30 critérios de qualidade pode ser encontrada na Figura 2 e o folheto da página 26.⁴

² Para mais informações visite <https://apprenticeshipq.eu/a-requirements-standard-survey/>

³ Para mais informações visite <https://apprenticeshipq.eu/satool>

⁴ Para obter um guia para entidades de acolhimento, visite <https://apprenticeshipq.eu/manuals/>

Responsabilidade das Instituições de Ensino		Responsabilidade as Entidades de Acolhimento
<ol style="list-style-type: none"> 1. Envolvimento das partes interessadas na conceção dos objetivos de aprendizagem 2. Definição dos objetivos de aprendizagem SMART 3. Transparência 4. Definição de normas para os estágios 5. Identificação (localização) das propostas de estágio 6. Reforço das capacidades das entidades de acolhimento 7. Gestão de estágios – Oferta – base de dados 8. Proteção de dados 9. Redação do contrato 10. Atribuição dos estudantes às propostas de estágios 11. Monotorização das atividades das entidades de acolhimento 12. Monitorização das atividades dos estagiários 13. Apoio ao utilizador e resolução de problemas 14. Avaliação de estágios 15. Conceção da avaliação 16. Execução e acompanhamento da avaliação 17. Classificação 18. Certificação e reconhecimento 19. Reclamações e recursos 	<p>Alguns dos critérios de qualidade podem ter responsabilidade partilhada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 20. Preparação para o estágio 21. Identificação dos mentores 22. Redação do contrato 23. Atribuição dos estudantes às propostas de estágio 24. Preparação do estágio 25. Integração do estagiário 26. Orientação 27. Registos do estágio 28. Avaliação da aprendizagem 29. Avaliação do processo
<p>30. Procedimentos de Gestão da Qualidade</p>		

Figura 2: Critérios de qualidade de estágios curriculares (Projeto ApprenticeshipQ).

3. Como Usar este Manual

Os onze critérios de qualidade para entidades de acolhimento estão listados individualmente. Cada critério de qualidade e a sua importância são resumidos de forma breve e, em seguida, são descritos em detalhe, usando os correspondentes indicadores de avaliação. Os respetivos subitens ilustram exatamente do que consta cada critério de qualidade e ajudam a identificar informações documentadas já existentes, bem como possíveis oportunidades de melhoria. O critério de qualidade nº 30, «Procedimentos de Gestão da Qualidade», é igualmente importante para entidades de acolhimento e instituições de ensino, pelo que este critério de qualidade está incluído em ambos os manuais.

Poderá realizar um autodiagnóstico dos critérios de qualidade usando a lista de verificação na nossa ferramenta online: <https://apprenticeshipq.eu/satool>

Na ferramenta online, os critérios de qualidade e indicadores de avaliação podem ser verificados usando as seguintes opções de resposta:

- **Sim**, esta informação documentada já está disponível na sua instituição de ensino;
- **Não**, esta informação documentada ainda não foi implementada;
- **Não é relevante**, esta informação documentada não é pertinente para a sua instituição de ensino.

Neste documento, os critérios de qualidade e os indicadores de avaliação são listados em forma de tabela. A caixa amarela que é apresentada a seguir a cada critério mostra exemplos, como uma ajuda adicional para melhor entendimento, de como as instituições de ensino implementaram os critérios de qualidade no seu trabalho diário.

O link no final de cada critério conduz a um formulário para uma possível implementação. Todas as informações documentadas são armazenadas no site do projeto ApprenticeshipQ, num formato editável, podendo ser feito o seu download. Esses formulários devem servir apenas como sugestão ou ideia e podem ser adaptados às necessidades de cada instituição de ensino. Os critérios de qualidade também podem ser implementados de outras maneiras, nas quais pode ocorrer um desvio da informação documentada que é apresentada.

Essa informação documentada deve ser controlada e mantida por uma organização e pelo suporte no qual se encontra. Pode estar em qualquer formato e multimédia, de qualquer fonte e podem referir-se a:

- Sistema de gestão, incluindo processos relacionados;
- Informações criadas para a organização operar (documentação);
- Evidências dos resultados obtidos (registos).

Além disso, pode-se distinguir entre:

Informação documentada **mantida**: informação documentada que suporta a operação dos processos (exemplos: políticas, instruções de trabalho, formulários, listas de verificação etc.).

Informação documentada **retida**: informação documentada que fornece confiança de que os processos estão a ser realizados conforme planeado (exemplos: registos como resultados de testes, atas de reuniões, relatórios de auditoria ou outros relatórios de avaliação, o conteúdo de formulários ou listas de verificação após a conclusão, etc.) .

Também deve ser observado que nem todos os critérios de qualidade são necessários para todas as entidades de acolhimento. As características específicas de cada entidade desempenham um papel decisivo (orientação, tamanho, etc.).

O manual oferece uma imagem baseada em evidências da situação atual da qualidade dos estágios na entidade e permite a implementação de melhorias. Cada entidade deve ser considerada individualmente, para determinar quais os critérios de qualidade que devem suportar o respetivo processo.

Este manual e/ou a lista de verificação online podem ser consultados e respondidos por qualquer pessoa com responsabilidade por estágios curriculares em qualquer instituição de ensino ou empresa.

4. Critérios de Qualidade para Entidades de Acolhimento

O objetivo deste manual é analisar a informação documentada de gestão da qualidade existente e equipar as organizações e, em particular, as entidades de acolhimento, com uma ferramenta para validar e melhorar a qualidade dos estágios para fortalecer a colaboração entre todas as partes interessadas: estudantes, entidades de acolhimento e instituições de ensino, apoiando assim a transição dos estudantes do mundo da educação para o mundo do trabalho.

Especialistas em qualidade de oito países europeus desenvolveram 30 critérios de qualidade e indicadores de avaliação para esse fim e incluíram exemplos de boas práticas. Nota: Estágios curriculares de qualidade ocorrem com responsabilidade compartilhada entre todas as partes interessadas, por ex. instituições de ensino, entidades de acolhimento e estudantes.

20. Preparação para o Estágio

Antes de um estagiário começar numa entidade de acolhimento, o estágio precisa ser planeado não apenas em termos de tempo, mas também deve estar disponível toda a informação documentada necessária, para se ter o retorno máximo do investimento.

Indicador de Avaliação

A entidade de acolhimento disponibilizou um modelo de contrato definindo as condições de trabalho?

A entidade de acolhimento sistematizou a inclusão dos postos de estágio na estrutura da organização (por exemplo, através de um organigrama, descrição do posto de trabalho ou similar)?

A entidade de acolhimento tem um quadro institucional e regulador robusto?

A entidade de acolhimento tem um plano financeiro e/ou uma afetação de verbas para os estágios?

O plano financeiro possui alocações de recursos específicos para:

Mentores, reembolso específico de acordo com a carga de trabalho e o tempo

despendido (por exemplo, bônus para mentores, percentagem de salário dedicada à orientação)?
Estagiários, incluindo:
Salários
Benefícios sociais, incluindo seguro
Serviço de segurança e saúde no trabalho
A entidade acolhedora fornece manuais de informação / acolhimento / orientação, incluindo:
Comunicação entre a entidade de acolhimento e a instituição de ensino
Estruturas claras de aprendizagem e desenvolvimento?
A entidade de acolhimento tem a capacidade necessária para receber o estagiário (alocação de recursos), incluindo:
Pessoal (supervisor / mentor)
Infraestruturas (secretária de trabalho)
Equipamento
A entidade de acolhimento tem procedimentos de recrutamento de estagiários? (em conjunto com a instituição de ensino ou separadamente); existem diretrizes?
A entidade de acolhimento tem um plano de gestão de riscos que inclua:
Identificação de riscos?
A análise da gravidade das suas consequências?
A análise da probabilidade da sua ocorrência?
Propostas de medidas para evitar ou minimizar esses riscos?
Exemplo: <i>A Merlin Entertainments administra grandes parques de diversões e locais de entretenimento, como London Dungeon e Madame Tussauds. É líder no desenvolvimento de padrões para toda a indústria e de formação e educação relevantes no setor do entretenimento especializado. Devido à sua forte cultura de formação e desenvolvimento, esta entidade de acolhimento desenvolveu um manual de qualidade interno para estágios de aprendizagem em contexto de trabalho.</i>
Modelo 20: Exemplo de uma aplicação para formação prático

21. Identificação dos Mentores

A orientação é um importante critério de qualidade, pois garante a transferência de conhecimento entre uma pessoa experiente e uma pessoa inexperiente. No entanto, é preciso serem designadas como mentores as pessoas apropriadas.

Indicador de Avaliação

A entidade de acolhimento possui um procedimento documentado para seleção de mentores, incluindo uma descrição das exigências em termos de:

Competências técnicas?

Responsabilidades claras de gestão?

Competências pedagógicas de orientação?

Experiência mínima de trabalho?

Existe uma estrutura (um mecanismo) de comunicação entre a entidade de acolhimento e a instituição de ensino, incluindo:

Reuniões formais regulares?

A definição de objetivos de aprendizagem SMART entre a instituição de ensino e a entidade de acolhimento?

Existe uma estrutura (um mecanismo) de comunicação entre a entidade de acolhimento e o estagiário, incluindo:

Rápida resposta para a comunicação (informal)?

Informação documentada?

Os estagiários sentem-se apoiados pelo mentor?

A entidade de acolhimento tem informação documentada para a formação de mentores?

A entidade de acolhimento tem informações documentadas para a avaliação/apreciação dos mentores?

Exemplo: *A faculdade de Engenharia da Universidade de Deusto oferece diferentes tipos de estágios para envolver e integrar estagiários e professores nas empresas. Na entidade de acolhimento, é nomeado um mentor para coordenar e auxiliar o desenvolvimento da aprendizagem do estagiário. No entanto, antes da sua nomeação, a entidade de acolhimento participa numa sessão de formação inicial de quatro dias oferecida pela universidade.*

Modelo 21: Condições de Material e Pessoal para a educação prática de estudantes no ensino superior profissional

22. Redação do Contrato

Deve ser estabelecido um acordo entre as partes interessadas para documentar as condições de realização do estágio, que deverão ser benéficas para todos os envolvidos. Este contrato, acordo ou protocolo deve ser preparado, discutido e assinado após a consulta de todas as partes interessadas.

Indicador de Avaliação

A entidade de acolhimento definiu uma sequência de trabalho para a aprovação do contrato, onde se encontra estabelecido quem irá desenvolver, analisar e aprovar que documentação e em que fase?

Existe um contrato / protocolo formal em vigor, incluindo:

Horário de trabalho, eventuais remunerações ou ajudas de custo, gestão de crises, local de trabalho, objetivos de aprendizagem, mentoria, comunicação, plano de trabalho e uma clara ligação ao plano de estudos?

Exemplo: *O Rugby Borough Council é uma organização do setor público que fornece uma gama de serviços para a cidade de Rugby, como habitação, recolha de lixo, serviços de urbanismo, lazer e instalações desportivas. Nessa entidade de acolhimento, cada estudante recebe um contrato - chamado de acordo de formação - no início do estágio. Inclui objetivos, plano de formação, se relevante - objetivo de qualificação, desenvolvimento de competências - aptidões, conhecimentos, comportamentos – identificado em documento standard nacional, processos de coaching e feedback e regime de avaliação.*

Modelo22: Contrato de Estágio

23. Atribuição dos Estudantes às Propostas de Estágio

Durante o estágio em contexto de trabalho, os estagiários podem aplicar e desenvolver conhecimentos e competências num ambiente profissional. Além disso, os estágios fornecem uma visão útil das organizações, o seu discurso, cultura, socialização profissional, competências aplicadas e relações de trabalho. Todas as partes interessadas beneficiam dessas percepções se a atribuição dos estudantes aos locais de estágio for criteriosamente realizada.

Indicador de Avaliação

Existe uma lista dos requisitos das três partes interessadas?

Existe informação documentada para selecionar estagiários que correspondam a perfis específicos?

Exemplo: *Magna Steyr está a cobrir toda a largura de banda das tecnologias de potência de comboios - de ICE a híbridos plug-in e veículos puramente elétricos. A ênfase deles é construir programas de estudo duplos de “tecnologia de produção e organização” de forma colaborativa a partir do zero. Portanto, a entidade de acolhimento publica as suas ofertas de estágio, onde os estudantes interessados podem encontrar o tema assim como o local e os requisitos para a aprendizagem em contexto de trabalho. O estagiário deve-se inscrever diretamente na entidade de acolhimento e realizar uma entrevista. A entidade de acolhimento/departamento da entidade de acolhimento seleciona o estudante preferido.*

Modelo 23: Informação documentada para alocação de estagiários a locais de estágio

24. Preparação do Estágio

Antes de um estagiário iniciar a fase de aprendizagem em contexto de trabalho, informações documentadas devem estar disponíveis para fornecer ao estudante informações sobre as condições e o plano de estágio.

Indicador de Avaliação

A entidade de acolhimento possui informação documentada para descrever a colocação e as suas condições para estagiários e instituições de ensino?

Exemplo: *Orona é um fabricante espanhol de elevadores e escadas rolantes que oferece estágios, que integram o estagiário em equipas de trabalho multidisciplinares. O departamento de recursos humanos e os departamentos técnicos desta entidade de acolhimento definem as competências técnicas e transversais necessárias e quais os resultados de aprendizagem que devem ser atingidos com o estágio.*

Modelo 24: Informação documentada com as condições do estágio

25. Integração do Estagiário

A integração bem-sucedida ocorre quando o estagiário sente que faz parte da entidade de acolhimento e o seu tempo e esforço são apreciados.

Indicador de Avaliação

A entidade estabeleceu informação documentada para apresentar pessoalmente a oferta de estágio aos estudantes colocados?

A entidade tem informação documentada para selecionar estagiários?

A entidade acolhedora atribuiu, a um membro de sua equipa, a responsabilidade pela comunicação das questões relacionadas com os estágios com as instituições de ensino?

A entidade tem informação documentada para apresentar a organização aos estagiários?

A entidade tem informação documentada para apresentar cada estagiário ao seu pessoal?

A entidade de acolhimento possui um manual para apresentar a organização, o seu pessoal e a sua cultura ao estagiário?

A entidade de acolhimento possui informação documentada para orientação, especificando:

Sessões periódicas de ensino, formação e/ou demonstração a serem realizadas pelo mentor?

Atividades periódicas de feedback e avaliação?

Existem estruturas de apoio para a integração do estagiário no local, como

Preparação de tarefas de supervisão?

Conhecimento do conteúdo do estudo?

Uma fase de orientação para o aluno?

Reuniões formais de revisão, participantes e cronograma?

Exemplo: *DM Drogerie Markt D.O.O. é uma drogaria multinacional, que aposta muito na receção de novos estagiários. Esta entidade de acolhimento apresenta aos estagiários, em primeiro lugar, o seu novo ambiente, os colegas de trabalho e as regras internas. Uma vez familiarizados com isso, os estagiários começam com o programa de implantação que é individual para cada departamento. O mentor monitoriza, aconselha, dirige, dá feedback e ajuda os estudantes no seu percurso para o trabalho autónomo.*

Modelo 25: Plano de orientação do estagiário

26. Orientação

Para integrar os estudantes na entidade de acolhimento, a orientação é vital. Além disso, a cooperação entre pessoas experientes e um estagiário é benéfica devido à valiosa transferência de conhecimentos e competências. Em comparação com o critério de qualidade 21, aqui o foco está na implementação da orientação/supervisão.

Indicador de Avaliação

A entidade de acolhimento tem informação documentada para informar os estagiários com antecedência acerca do trabalho esperado?

A entidade de acolhimento estabeleceu um plano para cada colocação, incluindo:

Ter em conta estruturas de treino e manuais de módulos?

Integração do plano de estudos na parte prática?

Objetivo geral do estágio?

Troca de informação com a instituição de ensino?

Definição de tarefas específicas com resultados claros para atingir o objetivo, como:

Documentação do treino e qualificação em horário de trabalho?

Documentação dos resultados da qualificação e desenvolvimento de competências no processo de estágio?

Envolvimento dos alunos nos processos de negociação?

Exemplo: *A WSP é uma empresa especializada em serviços profissionais de engenharia que opera em mercados em todo o mundo. As suas principais áreas de serviço são o transporte e infraestruturas, edifícios, energia e água, meio ambiente e sustentabilidade, energia e serviços de consultoria. Nesta entidade de acolhimento, mentores treinados e avaliadores de aprendizagens em contexto de trabalho são cruciais para o sucesso do programa de estágio e de gestão da graduação. A orientação é extremamente importante para a empresa, e a "acreditação" leva a um bônus de recompensa. A cultura de orientação reforça a cultura geral da empresa – a sua ética e valores. Procurando desenvolver indivíduos completos e bons trabalhadores em equipa.*

Modelo 26: Questionário para mentores de estágios na organização

27. Registos do Estágio

Os registos dos estágios são importantes para documentar os resultados da aprendizagem em combinação com um plano de treino.

Indicador de Avaliação

Existe um plano / programa de aprendizagem no local de trabalho, incluindo:

Informação acerca das regras e funções?

Conteúdo de aprendizagem definido?

Diários dos estagiários para registar experiências e reações?

Exemplo: *Volksbank Heilbronn eG é um banco cooperativo com sede em Heilbronn. Esta entidade de acolhimento desenvolveu os seus objetivos de aprendizagem e planos de treino aplicando o manual de qualidade desenvolvido pela IHK (Câmara de Indústria e Comércio) para garantir que as fases teóricas na instituição de ensino e as fases práticas na empresa estejam intimamente interligadas.*

Modelo 27: Relatório do Estagiário sobre o Progresso e Implementação do Treino Prático

28. Avaliação da Aprendizagem

A avaliação é uma etapa importante e crítica no processo de aprendizagem para determinar se os objetivos foram alcançados. Ambos os lados podem beneficiar das discussões de feedback.

Indicador de Avaliação

Existe um processo de avaliação padronizado, incluindo:

Conversas regulares de feedback?

Para apoiar os estagiários na organização dos trabalhos e datas de avaliação?

Monitorização do programa, tem um processo de avaliação (estudante/entidade acolhedora)?

Exemplo: *IKERLAN é um centro de pesquisa para a transferência de conhecimento tecnológico. Esta entidade de acolhimento visa ajudar os estagiários a encontrar a sua vocação ou área de trabalho preferida, fornecendo estágios. Para apoiar a realização do estágio, o mentor nomeado avalia o estagiário a cada 15 dias com conversas de feedback contínuas. Esta avaliação é necessária para o desenvolvimento e coordenação do plano de aprendizagem.*

Modelo28: Avaliação prática em estudos duplos

29. Avaliação do Processo

Para melhorar os estágios e para analisar o seu valor, o processo precisa ser avaliado.

Indicador de Avaliação

Existe um processo de avaliação padronizado, incluindo:

Reconhecimento de dificuldades e conflitos na parte prática e apresentação de soluções?

Supervisão do projeto e trabalho de formação dentro da entidade de acolhimento?

Os processos de gestão e de monitorização usados (estagiário/entidade acolhedora)?

Avaliação da importância do estágio para o estagiário e para a entidade de acolhimento?

A entidade de acolhimento possui informação documentada para lidar com reclamações e sugestões internas (da equipa)?

Exemplo: *A Zavod Traven Pisari Pri Gračišču é uma microempresa da Eslovênia. Esta entidade de acolhimento aplica o sistema de garantia de qualidade PDCA para avaliar o processo de estágio curricular, de acordo com o plano acordado com a instituição de ensino e as expectativas do estagiário.*

Modelo 29: Informação documentada para a avaliação do processo de estágio

30. Procedimentos de Gestão da Qualidade

As informações documentadas do sistema de gestão da qualidade apoiam a coordenação dos estágios em contexto de trabalho, direcionando as atividades durante um estágio para atender às necessidades de todas as partes interessadas e melhorar continuamente a eficácia e a eficiência do estágio.

Indicadores de Avaliação

A entidade de acolhimento possui informação documentada para lidar com reclamações e sugestões externas (instituições de ensino, estagiários)?

A entidade de acolhimento tem uma sessão regular de resposta aos estagiários? Avaliação de competências e fluxo de informações?

A entidade de acolhimento possui informação documentada para monitorizar o desempenho do programa geral de estágio, incluindo:

Definição de capacidades, qualificações e competências?

Plano de avaliação evidenciando diferentes responsabilidades?

Modelos padronizados para documentação escrita do processo de qualificação?

Modelo de relatório para comunicação e respostas?

Definição de Critérios de avaliação?

Guia de entrevistas?

Benefício para o sucesso do negócio?

Contribuição para a criação de valor (retorno do investimento)?

A formação e créditos em cooperação com a instituição de ensino?

Exemplo: *A WSP é uma empresa especializada em serviços profissionais de engenharia que opera em mercados em todo o mundo. As principais áreas de serviço são o transporte e infraestruturas, edifícios, energia e água, meio ambiente, sustentabilidade e serviços de energia. Esta entidade de acolhimento garante a qualidade dos estágios, treinando os mentores (avaliação, qualificações), monitorizando o progresso da aprendizagem em contexto de trabalho - pelo mentor treinado, e a organização do programa de estágio, através da colaboração entre a instituição de ensino e a empresa. Com efeito, a garantia de qualidade é "delegada" à empresa que possui a experiência e especialização adequadas.*

Modelo 30: Procedimentos de Gestão da Qualidade

Exemplos de Informação Documentada para a Gestão da Qualidade

Instituição de Ensino		Entidade de Acolhimento	
Envolvimento das partes interessadas na conceção dos objetivos de aprendizagem	<input type="checkbox"/>	Preparação para o Estágio	<input type="checkbox"/>
Definição dos Objetivos de Aprendizagem SMART	<input type="checkbox"/>	Identificação dos Mentores	<input type="checkbox"/>
Transparência	<input type="checkbox"/>	Redação do Contrato	<input type="checkbox"/>
Definição de Normas para os Estágios	<input type="checkbox"/>	Atribuição dos estudantes às propostas de estágio	<input type="checkbox"/>
Identificação (Localização) das Propostas de Estágio	<input type="checkbox"/>	Preparação do estágio	<input type="checkbox"/>
Reforço das Capacidades das Entidades de Acolhimento	<input type="checkbox"/>	Integração do estagiário	<input type="checkbox"/>
Gestão de Estágios - Oferta - Base de Dados	<input type="checkbox"/>	Orientação	<input type="checkbox"/>
Proteção de dados	<input type="checkbox"/>	Registos do Estágio	<input type="checkbox"/>
Redação do Contrato	<input type="checkbox"/>	Avaliação da aprendizagem	<input type="checkbox"/>
Atribuição dos Estudantes às Propostas de Estágio	<input type="checkbox"/>	Avaliação do processo	<input type="checkbox"/>
Monitorização das Atividades das Entidades de Acolhimento	<input type="checkbox"/>		
Monitorização das Atividades dos Estagiários	<input type="checkbox"/>		
Apoio ao Utilizador e Resolução de Problemas	<input type="checkbox"/>		
Avaliação dos Estágios	<input type="checkbox"/>		
Conceção da Avaliação	<input type="checkbox"/>		
Execução e Acompanhamento da Avaliação	<input type="checkbox"/>		
Classificação	<input type="checkbox"/>		
Certificação e Reconhecimento	<input type="checkbox"/>		
Reclamações e Recursos	<input type="checkbox"/>		

5. Do Planeamento à implementação

Como é que os critérios de qualidade, que foram explicados em detalhe nos capítulos anteriores, podem ser implementados? Para ilustrar isso, o capítulo seguinte referir-se-á ao círculo PDCA.

O ciclo PDCA foi desenvolvido por Shewhart (1931, 1939) e é usado na gestão da qualidade como um modelo de resolução de problemas (Matsuo & Nakahara 2013, 198). É também chamado de ciclo de Deming, em homenagem ao trabalho avançado de W. E. Deming (Sokovic et al., 2010, 477f.). O ciclo de melhoria da qualidade consiste em quatro fases e começa com a fase de planeamento (P - Plan), seguida da implementação das atividades necessárias para atingir o plano (D - Do). Os resultados são verificados quanto à sua eficácia (C - Check) e ações (A - Act) são implementadas para melhorar os processos (Matsuo & Nakahara 2013, 198). A implantação do ciclo PDCA significa a procura constante por métodos de melhoria (Sokovic et al., 2010, 477f.).



Figura 3: Ciclo PDCA (Cedefop 2015, 13).

O ciclo PDCA permite que ações corretivas temporárias e permanentes sejam tomadas. No caso das ações temporárias, o processo é focado nos resultados, abordando e resolvendo de forma prática o problema. Com a ação corretiva permanente, por outro lado, a causa é investigada e eliminada resultando num processo sustentável e melhorado (Sokovic et al., 2010, 477f.).

Melhoria da qualidade significa planeamento estratégico que, no entanto, não se refere apenas a soluções de curto prazo ou erros que surgiram. Em vez disso, o planeamento estratégico visa melhorar toda a organização e, mais especificamente, os processos essenciais. Para desenvolver o planeamento da qualidade, é necessária uma estratégia para a melhoria da gestão da qualidade (Cedefop, 2015, 23).

As seguintes questões devem ser respondidas usando uma estratégia:

- “(a) o que deve ser alcançado;
- (b) como pode ser alcançado, por quem, até quando;
- (c) quais os recursos necessários. ” (ibid.)

Com base no ciclo PDCA, a proposta do EQAVET para a implementação de um quadro de garantia de qualidade circular, inclui os seguintes pontos:

- “(a) definição de metas e planeamento estratégico;
- (b) regras e regulamentos para implementação, monitorização contínua e medição dos resultados, de acordo com objetivos pré-definidos;
- (c) análise dos fatores que contribuem para a qualidade e a gestão da mudança, face aos resultados alcançados;
- (d) novo planeamento estratégico e definição de objetivos adaptados aos novos desenvolvimentos, iniciando assim um novo ciclo de melhoria contínua. ” (ibid., 13)

Em relação aos critérios de qualidade acima listados, pode-se efetuar a seguinte alocação (Figura 4):



Figura 4: Alocação dos critérios de qualidade às diferentes etapas do estágio (projeto ApprenticeshipQ).

Alguns critérios de qualidade podem ser atribuídos a várias etapas do ciclo. Não há uma diferenciação clara entre as etapas. A etapa em que os respectivos critérios de qualidade devem ser atribuídos depende também dos indicadores de medição específicos usados. Também se deve atender que todas as etapas requerem planejamento prévio.

Um suplemento ao ciclo PDCA é a bússola MERI (ver Figura 5, ver Cedefop). Parte do pressuposto de que o desenvolvimento de uma cultura de qualidade é fortemente influenciado pelas soft skills, baseadas no fator humano. Essas competências sociais são apresentadas no ciclo MERI como complementares às hard skills usadas no ciclo PDCA. Assim, o ciclo MERI refere-se principalmente à criação de uma cultura interna de qualidade. Além das atividades do ciclo PDCA, uma cultura de qualidade é formada principalmente por meio das relações humanas, que se caracterizam pelo respeito e incentivo mútuos. Os seguintes aspectos para fortalecer as relações interpessoais dentro da organização podem ser identificados no ciclo MERI:

- “(a) motivar pessoas e mobilizar recursos para melhorias;
- (b) apreciar e estimar o envolvimento da equipa e das partes interessadas;
- (c) refletir e discutir análises, avaliações e opiniões de funcionários e partes interessadas;
- (d) informar e inspirar melhorias adequadas.” (Cedefop, 2015, 98)

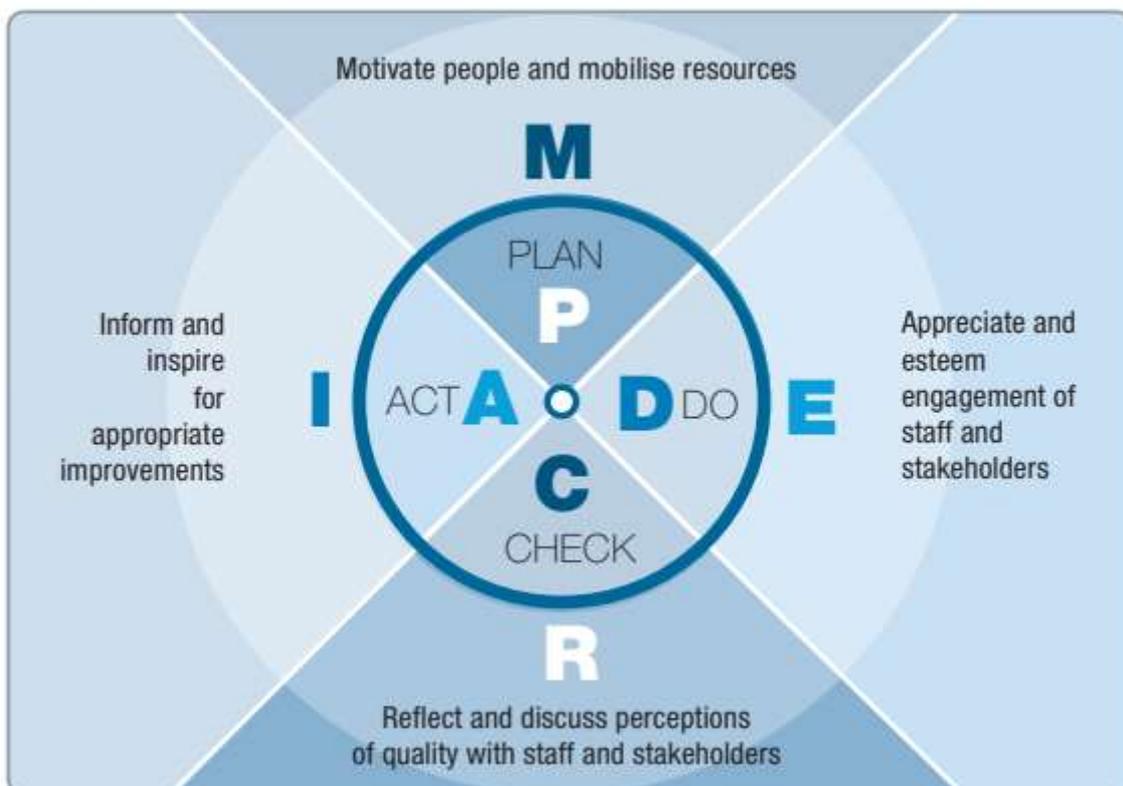


Figura 5: Ciclo MERI (Cedefop 2015, 99).

Embora os critérios de qualidade e os seus indicadores de avaliação não se especializem em soft skills, algumas das sugestões para este ponto podem ser retiradas de alguns dos critérios listados. Especialmente os critérios de qualidade, que promovem o relacionamento entre a instituição de ensino, a entidade de acolhimento e o estagiário (nº 19, 25, 29, 30), fortalecem as competências sociais. É estabelecida uma relação de confiança, que também constitui a base para a gestão interna da qualidade. O feedback pode ser obtido e transmitido mais facilmente; as mudanças podem ser implementadas mais facilmente e com mais confiança.

Geralmente, o ciclo PDCA é um conceito de melhoria contínua dos processos dentro da organização. A fase "Agir" é a mais importante. Após a conclusão de um projeto, o ciclo começa novamente para outras melhorias (Sokovic et al., 2010, 477f.).

6. Bibliografia

Cedefop (2015): Handbook for VET providers: Supporting internal quality management and quality culture. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Cedefop Reference series; No 99

European Commission (2017): High-performance apprenticeships & work-based learning - 20 guiding principles. Available at: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/8f010ea2-265b-11e7-ab65-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-63634090#>

European Training Foundation (2013): Work-Based Learning: Benefits And Obstacles. A Literature Review For Policy Makers And Social Partners In ETF Partner Countries. Available at:

[http://www.etf.europa.eu/webatt.nsf/0/576199725ED683BBC1257BE8005DCF99/\\$file/Work-based%20learning_Literature%20review.pdf](http://www.etf.europa.eu/webatt.nsf/0/576199725ED683BBC1257BE8005DCF99/$file/Work-based%20learning_Literature%20review.pdf)

Inter-agency Group on Technical and Vocational Education and Training (2017): Investing in work-based learning. Available at <http://unesdoc.unesco.org/images/0026/002606/260677E.pdf>

Matsuo, M.; Nakahara, J. (2013): The effects of the PDCA cycle and OJT on workplace learning, The International Journal of Human Resource Management, 24:1, 195-207, DOI: 10.1080/09585192.2012.674961

OECD (2018), Seven Questions about Apprenticeships: Answers from International Experience, OECD Reviews of Vocational Education and Training, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264306486-en>

Shewhart, W.A. (1931), Economic Control of Quality of Manufactured Product, New York: D. Van Nostrand.

Shewhart, W.A. (1939), Statistical Method From the Viewpoint of Quality Control, Washington, DC: The Graduate School, Department of Agriculture.

Sokovic, M.; Pavletic, D.; Kern Pipan, K. (2010): Quality Improvement Methodologies – PDCA Cycle, RADAR Matrix, DMAIC and DFSS. Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering, Vol. 43, 1. Available at: http://jamme.acmsse.h2.pl/papers_vol43_1/43155.pdf

Supporting Apprenticeships between Professional Higher Education & Small and Medium Enterprises [SAPS] (2018) Available at: <https://learntowork.eu/>

7. Leitura Adicional

Cedefop (2018): Apprenticeship schemes in European countries - A cross-nation overview.

Available at: https://www.cedefop.europa.eu/files/4166_en.pdf

European Commission (2016): Study on higher vocational education and training in the EU.

Available at: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/cf35147d-0a60-11e7-8a35-01aa75ed71a1>

International Labour Organization (2017): ILO Toolkit for Quality Apprenticeships - Vol. 1:

Guide for Policy Makers. Available at: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/--ifp_skills/documents/publication/wcms_607466.pdf

Pipan, M. (2010): Quality Improvement Methodologies - PDCA Cycle, RADAR Matrix, DMAIC and DFSS. Journal of achievements in materials and manufacturing engineering, 46, 476-483. Available at:

<http://pdfs.semanticscholar.org/e348/8a24ab1197670544b4e08dc6173f396eada9.pdf>

Sweet, R. (2018): Work-based learning: A handbook for policy makers and social partners in

ETF partner countries. Available at: https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/2018-09/Work-based%20learning_Handbook.pdf

Acerca do Projeto ApprenticeshipQ e esta Publicação

A falta de experiência profissional e o desfasamento entre as competências dos alunos recém licenciados e as necessidades do mercado de trabalho são dois dos maiores desafios para a transição dos jovens do mundo da educação para o mundo do trabalho e uma maneira promissora de enfrentar esses desafios são os estágios curriculares em contexto de trabalho.

Para apoiá-los, o Projeto ApprenticeshipQ visa desenvolver ferramentas de gestão que ajudarão instituições de ensino e entidades de acolhimento a oferecer e orientar estágios de alta qualidade e que podem servir de base para o desenvolvimento de padrões e diretrizes internacionais formais.

Este manual tem como objetivo ajudar as entidades de acolhimento a melhorar a qualidade dos seus estágios. Com a ajuda de uma lista de verificação e vários exemplos, os critérios de qualidade listados fornecem conselhos valiosos sobre como implementar esses critérios na sua própria organização.



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