A Carta da Qualidade continua atual?

Da referência formal à melhoria contínua do serviço

Apresentação da nossa perspetiva

Base: Carta da Qualidade dos Centros Qualifica (ANQEP, 2022)

Continua atual — se acompanhar a reestruturação

SIM

A Carta continua a orientar o trabalho diário, com foco na qualidade do serviço e no impacto positivo na vida dos adultos.

A CONDIÇÃO

Adaptar o referencial à reestruturação dos Centros Qualifica.

Preservar os princípios de qualidade e de impacto positivo.

Atualizar a aplicação à realidade atual.

Síntese da reflexão da equipa sobre a atualidade da Carta da Qualidade.

A Carta liga 6 princípios a 3 dimensões de qualidade

6 PRINCÍPIOS ORIENTADORES

01 **Foco nas pessoas**

02 **Conclusão de qualificações**

03 **Acompanhamento dos percursos**

04 **Orientação para resultados**

05 **Autonomia e responsabilidade**

06 **Redes e parcerias**

3 DIMENSÕES DO REFERENCIAL

1 **Condições de funcionamento**

recursos, instalações, organização e gestão

2 **Desenvolvimento da atividade**

qualidade e eficiência dos processos e da intervenção

3 **Resultados**

eficácia, conclusão e efeitos do percurso

QUALIDADE = condições + processos + resultados

Fonte: ANQEP, Carta da Qualidade dos Centros Qualifica (2022).

O contexto mudou; a missão permaneceu

PERMANECE

Aprendizagem ao longo da vida

Percursos individuais valorizados

Orientação + acompanhamento

Qualidade + responsabilidade

MUDOU

Regime e equipas ajustados desde 2022

Mais exigência sobre dados e coordenação

Digitalização e personalização

Transição institucional em 2026

Atualizar o modelo de governação; preservar a missão.

Fontes: Portaria n.º 62/2022; Portaria n.º 23/2023; Decreto-Lei n.º 104/2025; aviso institucional de 29/06/2026.

Continua a orientar o trabalho diário — se evoluir com os Centros

01	**Documento orientador**	Estrutura o trabalho desenvolvido nos Centros Qualifica.
02	**Qualidade do serviço**	Mantém o foco num serviço de qualidade para cada adulto.
03	**Impacto positivo**	Procura contribuir positivamente para a vida de quem recorre ao Centro.
04	**Atualização necessária**	Deve adaptar-se à reestruturação para permanecer atual.

Princípios estáveis. Aplicação atualizada.

Resposta da equipa à questão sobre a relevância diária da Carta da Qualidade.

O impacto pós-certificação deve ser acompanhado

INDICADOR	PESSOAL	PROFISSIONAL	FINANCEIRO
Grau de satisfação	**Autonomia, confiança**	**Emprego, progressão**	**Rendimento**
dos adultos certificados	e realização	e oportunidades	e estabilidade percebida

Pergunta central: a certificação teve impacto na vida do adulto?

A nossa perspetiva sobre a avaliação do impacto da certificação.

Indicador-chave: acompanhamento individualizado

GARANTIA DE QUALIDADE

Adultos que concluem o processo com apoio ajustado e uma experiência positiva

Adultos acompanhados de acordo com as suas necessidades

PORQUÊ ESTE?

Personaliza

adapta o processo às necessidades de cada adulto

Sustenta o percurso

oferece apoio ao longo das diferentes etapas

Favorece a conclusão

reforça a motivação e uma experiência positiva

A nossa perspetiva sobre a principal garantia de qualidade do funcionamento.

A personalização começa na entrevista e acompanha todo o percurso



ENTREVISTA	CONTACTO	ARTICULAÇÃO	APOIO	MOTIVAÇÃO
perfil + necessidades	diálogo com o adulto	contacto com formadores	tecnologia + referencial	persistência e conclusão

Conhecer · contactar · articular · apoiar · motivar

Práticas de acompanhamento personalizado descritas pela equipa do Centro Qualifica.

A autoavaliação transforma reflexão em melhoria

1 ANALISAR

Trabalho desenvolvido ao longo do ano

2 RECONHECER

Pontos fortes a consolidar

ANUAL

REFLEXÃO

3 IDENTIFICAR

Pontos fracos e o que correu menos bem

4 MELHORAR

Aspetos e práticas a aperfeiçoar

ANÁLISE → REFLEXÃO → APRENDIZAGEM → MELHORIA

A autoavaliação anual apoia a identificação de pontos fortes, fragilidades e melhorias.

Melhorar a qualidade exige equipas preparadas e meios atuais

PESSOAS · EQUIPAS

1 Formação das equipas de orientação

2 Formação das equipas de formação

3 Acompanhamento contínuo das equipas

MEIOS · PRESENTE

4 Adequação dos meios informáticos

5 Competências técnicas para a realidade atual

6 Preparação para a utilização da IA

Formar as pessoas · atualizar os meios · integrar a IA com propósito

Prioridades de melhoria identificadas pela equipa do Centro Qualifica.

CONCLUSÃO

A decisão não é manter ou abandonar a Carta.

É torná-la viva nas escolhas do Centro.

1 Manter o que funciona

2 Medir melhor o impacto

3 Atualizar o necessário

Síntese: atualidade · uso diário · indicadores · acompanhamento · autoavaliação · melhorias

Síntese da perspetiva da nossa equipa.

Agradecemos a vossa atenção.

Centro Qualifica - Centro de Emprego e Formação Profissional de Faro
A perspetiva da nossa equipa

Carta da Qualidade