A Carta de Qualidade dos Centros Qualifica continua atual?

9 de outubro de 2026

Fernanda Pereira | Coordenadora do Centro Qualifica AEVRSA





A Carta como referência para o trabalho diário

A Carta da Oualidade continua a ser uma referência para o trabalho diário?

A Carta continua a ser útil	Objetivos	Riscos
 Organiza procedimentos	Melhorar a experiência e o percurso do adulto	Reduzir a qualidade a uma checklist
 Define responsabilidades	Responder às necessidades individuais	Focar apenas o cumprimento de indicadores
 Uniformiza práticas	Promover o acompanhamento e orientação eficazes	Valorizar mais o registo do que a qualidade da intervenção
 Mantém o foco em: acolhimento; orientação; encaminhamento; acompanhamento; avaliação	Qualidade = procedimentos + impacto no adulto	“Cumprimos?” em vez de: “Estamos a fazer melhor?”



Há indicadores da Carta da Qualidade que poderiam ser eliminados/ inseridos?

Há indicadores da Carta da Qualidade que poderiam ser eliminados/inseridos?

Mais do que eliminar indicadores, importa ter melhores indicadores.
Passar de uma lógica de atividade para uma lógica de resultados e impacto.

1. DAR MAIS PESO A...

Qualidade do acompanhamento

- Regularidade dos contactos
- Adequação às necessidades
- Reorientação e adaptação do percurso
- Satisfação do adulto

Resultados após a saída

- Prosseguimento de estudos
- Integração/progressão profissional
- Alteração da situação profissional
- Aquisição de competências
- Concretização dos objetivos do percurso

Inclusão e acessibilidade

- Capacidade de chegar a públicos com maiores dificuldades
- Diferentes níveis de escolaridade
- Competências digitais
- Idade e situação profissional
- Necessidades específicas







Há indicadores da Carta da Qualidade que poderiam ser eliminados/inseridos?

2. SIMPLIFICAR / REAVALIAR...

Indicadores demasiado centrados em quantidades e procedimentos

Processo de inscrição/ encaminhamento

Registos no SIGO

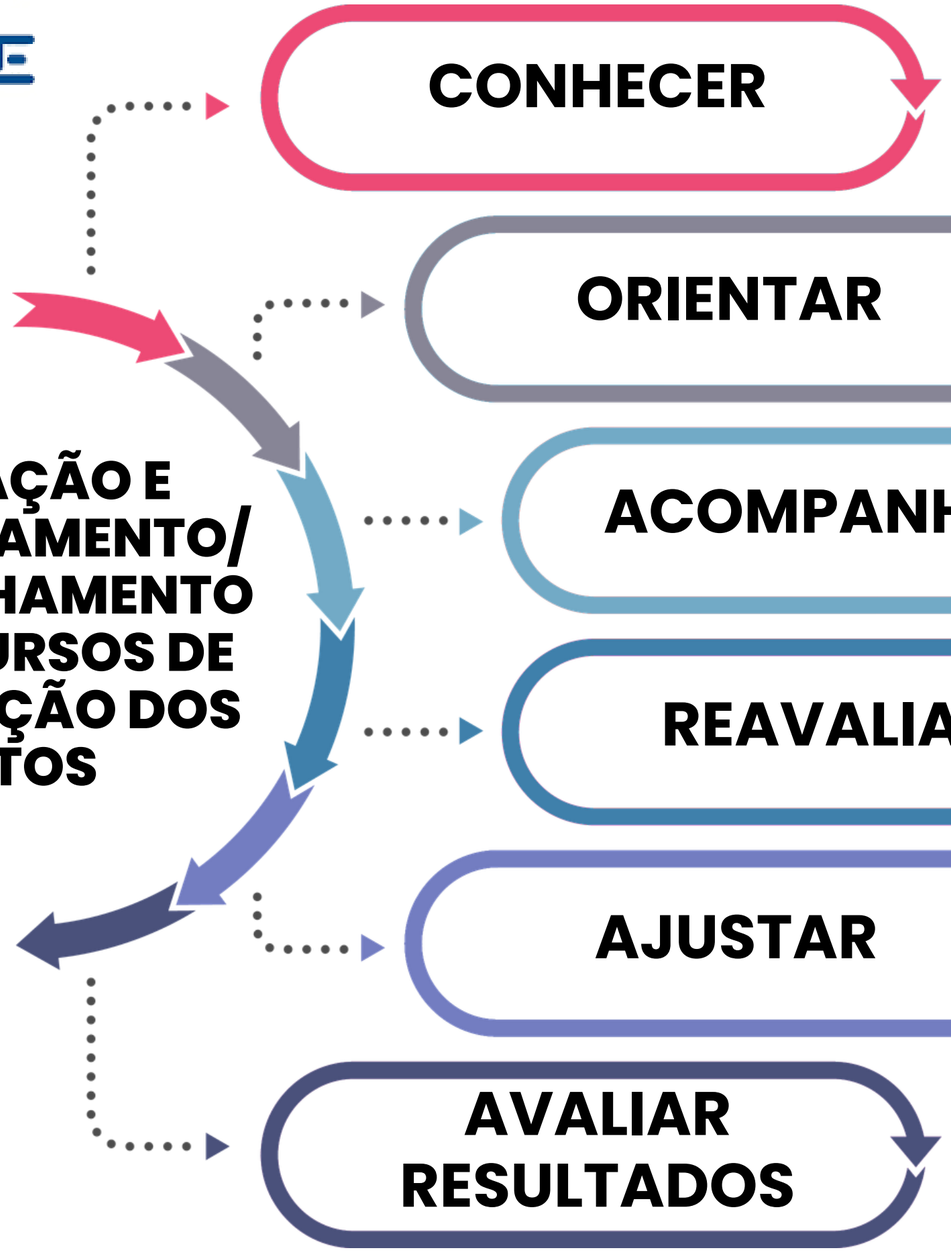
Estabilidade da equipa





Qual o indicador mais relevante como garantia da qualidade?

ORIENTAÇÃO E ENCAMINHAMENTO/ ACOMPANHAMENTO DOS PERCURSOS DE QUALIFICAÇÃO DOS ADULTOS



Conhecer o perfil, competências, necessidades e expectativas

Definir um percurso adequado e realista

Garantir acompanhamento individualizado e sistemático

Verificar a evolução e identificar novas necessidades

Adaptar o percurso sempre que necessário

Perceber se o percurso contribuiu para concretizar os objetivos definidos



Como continua a ser garantido o acompanhamento personalizado?

Como continua a ser garantido o acompanhamento personalizado?

ACOMPANHAMENTO PERSONALIZADO
=
PROCESSO CONTÍNUO

01 DIAGNOSTICAR

Conhecer a pessoa

- percurso e competências
- motivações e expectativas
- necessidades e constrangimentos

02 DEFINIR

Construir um percurso individualizado

- objetivos
- etapas
- estratégias adequadas

03 ACOMPANHAR

Manter contacto e proximidade

- entrevistas individuais
- contactos regulares
- monitorização da evolução

04 REAVALIAR

Perceber se o percurso continua adequado

- evolução das necessidades
- dificuldades ou constrangimentos
- risco de abandono
- novas oportunidades/objetivos

05 REAJUSTAR

Adaptar o percurso quando necessário

- reorientação
- alteração de estratégias
- articulação com outros profissionais/entidades



A (auto)avaliação continua a integrar as práticas do Centro Qualifica?

A (auto)avaliação continua a integrar as práticas do Centro Qualifica?



A autoavaliação não deve ser:

- Uma obrigação administrativa;
- Um exercício para produzir relatórios;
- Uma preparação para avaliações externas.

A autoavaliação deve ser:

- Um mecanismo de aprendizagem organizacional;
- Um instrumento de melhoria contínua;
- Um apoio à tomada de decisão.

Questões orientadoras:

- O que estamos a fazer bem?
- O que não está a funcionar?
- Porquê?
- O que podemos fazer de forma diferente?
- O que mudou após a avaliação?



Que melhorias podem ser implementadas para incrementar a qualidade do serviço prestado?

Que melhorias podem ser implementadas para incrementar a qualidade do serviço prestado?

Cinco áreas prioritárias de intervenção

1

Menos burocracia, mais acompanhamento

- Simplificar procedimentos e instrumentos;
- Libertar tempo para orientar, acompanhar e apoiar os adultos.

2

Maior foco nos resultados e no impacto

Complementar indicadores de atividade com indicadores de:

- satisfação;
- progressão;
- impacto;
- integração profissional e social.

3

Melhor utilização dos dados

- Transformar informação em conhecimento para apoiar decisões;
- Identificar públicos, necessidades, desistências e fatores de sucesso.

4

Reforço das competências dos profissionais

- ações de formação;
- sessões de acompanhamento;
- intervenção junto de públicos vulneráveis.

.

5

Reforço do trabalho em rede

Intensificar a colaboração com:

- entidades formadoras;
- empresas;
- autarquias;
- serviços públicos;
- parceiros locais.

EM SÍNTESE...

Um Centro Qualifica de qualidade não é aquele que simplesmente consegue cumprir todos os indicadores definidos, mas o que os transforma em boas práticas, criando novas oportunidades e contribuindo para melhorar a vida das pessoas.





OBRIGADA