

**PENSAR A FORMAÇÃO**



**VII CONGRESSO NACIONAL DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

# **GESTÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO**

**20 e 21 MAIO de 2021**



**Carla Gonçalves Pereira**

Desafios da Certificação ISO 21001:2020

# Referenciais para a Qualidade na Formação

## Autoavaliação - reconhecimento



## Garantia Qualidade - avaliação



A3ES

Agência de Avaliação  
e Acreditação  
do Ensino Superior

AValiação EXTERNA  
DAS ESCOLAS



12.459  
ISO 9001



NP  
4512:2012



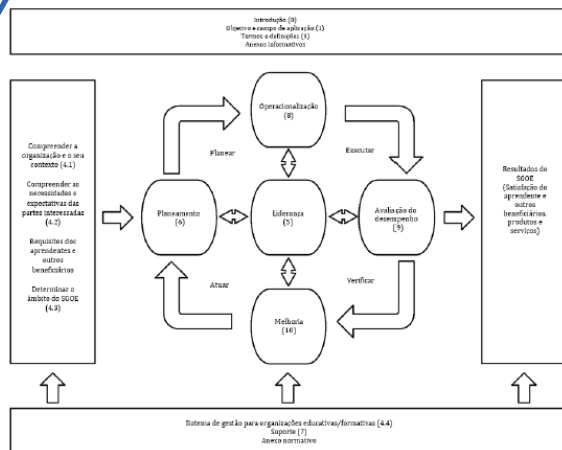
## Gestão Qualidade - certificação

## Educação Digital - competências



## O conceito

### SGOE Sistema de Gestão para as Organizações Educativas / Formativas



Anexos: A – creche e pré-escolar; B – princípios; C – partes interessadas; D – comunicação; E – processos; F – requisitos regionais / EQAVET, G – saúde e segurança

## Os princípios

**Enfoque nos aprendentes e outros beneficiários**  
**Liderança visionária**  
**Envolvimento das pessoas**  
**Abordagem por processos**  
**Melhoria**  
**Decisão baseada em evidências**  
**Gestão das relações**  
**Responsabilidade social**  
**Acessibilidade e equidade**  
**Conduta ética**  
**Segurança e proteção de dados**

## Alinhamento



## Alguns instrumentos

Implementação sustentável da visão educativa  
Plano estratégico  
Necessidades e expectativas dos aprendentes (incluindo NEE)  
Riscos e oportunidades  
Política da organização educativa/formativa  
Ambiente e bem estar: fatores psicossociais e físicos  
Conhecimento organizacional  
Recursos de aprendizagem  
Avaliação do desempenho do pessoal  
Objetivos comunicacionais  
Ferramentas: inquéritos, grupos de foco, autoavaliação, avaliação impacto, etc  
Medidas: abandono escolar, satisfação, empregabilidade, publicações, rácio pessoal

## Implementação

### Planear 6-7

- 1.1 riscos e oportunidades
- 1.2 objetivos
- 1.3 alterações
- 1.4 recursos e competência
- 1.5 comunicação
- 1.6 informação documentada

### Executar 8

- 2.1 planeamento e controlo operacional
- 2.2 requisitos
- 2.3 conceção e desenvolvimento
- 2.4 prestação, controlo processos, libertação
- 2.5 não conforme

### Verificar 9

- 3.1 monitorização e medição, avalise, avaliação
- 3.2 auditoria interna
- 3.3 revisão pela gestão

### Atuar 10

- 4.1 não conformidade e ação corretiva
- 4.2 melhoria continua
- 4.3 oportunidades melhoria

Contexto da organização

Necessidades e expectativas partes interessadas

Âmbito do SGQE

**LIDERANÇA (5)**

Liderança e compromisso

Política educativa

Funções, responsabilidades, autoridades



# 1º desafio: Integração dos instrumentos de gestão



Projeto Educativo,  
PADDE

Carta educativa,  
rede, equipamentos

Plano e Relatório de  
atividades, orçamento

Autoavaliação /  
avaliação externa

Envolvimento,  
resultados alunos e PI

Competências, recursos,  
processos, projetos

C1 Liderança  
C2 Estratégia e  
Planeamento  
C4 parcerias e  
recursos

C9 Resultados  
do desempenho

**9 critérios (5 meios,  
4 resultados)**

C6 Resultados  
alunos C8 social

C3 C7 Pessoas  
C4 Recursos  
C5 Processos

C1 Planeamento –  
P1, P2, P3, P4  
C2 Implementação  
- I1  
C3 Avaliação – A1  
C4 Revisão – R2  
C5 Diálogo – T1

**6 critérios, relatório  
do operador**

C3 – A2, A3, A4  
C4 – R1, R3

C2 - I2, I3  
C5 – T2  
C6 - Melhoria

R1 Política  
R2 Oferta  
R7 Colaboração  
R10 recursos  
materiais  
R13 garantia

R5 monitorização

**Referencial com 13  
critérios**

R4 estudantes

R3 Ensino, R6, R8  
R9 Recursos humanos  
R11e12 informação

4 Contexto  
5 Liderança  
6 Planeamento  
9 Avaliação do  
desempenho

**Requisitos  
normativos (4-10)**

8  
Operacionalização

7 Suporte  
10 melhoria

1-16 liderança e  
governança  
54-62  
colaboração e  
networking  
63-74  
Infraestrutura

**7 componentes**

17-28 Ensino  
34-42 Avaliação

29-33 Desenvolvimento  
profissional  
43-53 Currícula

## 2º desafio: Estudo Caso

### Aplicação Círculos da Qualidade

Journal Education and Health  
Promotion

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7933705/>

50 alunos, Agosto 2019, MBBS

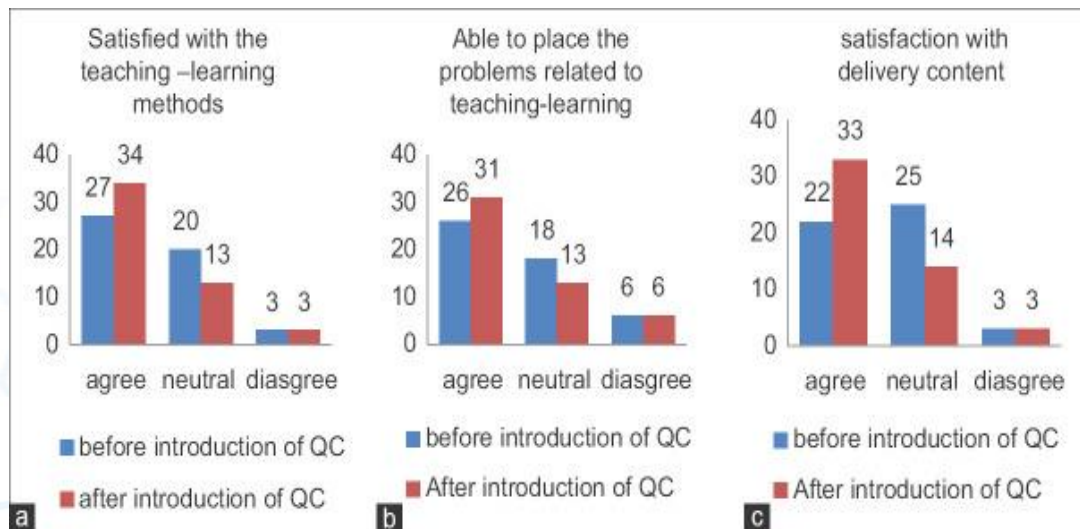
68% concordam na eficácia da CQ

Melhora o processo de  
aprendizagem

Melhora a comunicação entre  
alunos-professor

Melhora a adaptação do currículo  
Reforça a confiança e  
comunicação

Envolve os alunos para melhores  
resultados



Nota: Circulo de controlo da Qualidade método Ishikawa para identificar potenciais melhorias

# AGRADECIMENTOS

carlagp@sinase.pt

## Organização:



## Apoios institucionais:



## Patrocinadores:



## Apoios: