

# Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para a Educação e a Formação Profissionais: Análise das Principais Motivações

Marisa Pisco ma-  
risapisco@gmail.com  
Universidade de Évora

Margarida Saraiva  
msaraiva@uevora.pt  
Universidade de Évora

## Resumo:

O Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para a Educação e a Formação Profissionais (Quadro EQAVET) tem como propósito assegurar a melhoria da qualidade na educação e formação profissional (EFP) dentro do espaço europeu. Considera-se que devem ser instituídos métodos de garantia de qualidade, designadamente uma avaliação válida e fiável dos resultados de aprendizagem, junto dos operadores de educação e formação profissional.

O presente trabalho pretende analisar o Quadro EQAVET, identificar as principais motivações na sua implementação, através da análise de resultados obtidos junto de operadores de EFP.

**Palavras-chave:** Educação e Formação Profissional, EQAVET; Garantia da qualidade; Motivação;

## Abstract:

The European Quality Assurance Reference Framework for Vocational Education and Training (EQAVET Framework) aims to ensure quality improvement in vocational education and training (VET) within the European area. It is considered that quality assurance methods, such as valid and reliable evaluation of learning outcomes, should be established in vocational education and training providers.

The present work intends to analyze the EQAVET Framework, to identify the main motivations in its implementation, through the analysis of results obtained with VET operators.

**Keywords:** EQAVET; Quality assurance; Motivations; Vocational Education and Training

---

## 1. Introdução

O Quadro EQAVET é um instrumento, de adoção voluntária por parte dos Estados-Membros, construído no âmbito da União Europeia para promover a qualidade no ensino e formação profissional, assegurando aos operadores de EFP ferramentas comuns para a gestão da qualidade do ensino profissional. O quadro oferece um ponto de referência comum para garantir a transparência, a coerência e a portabilidade entre os vários fluxos de desenvolvimento político e prático em toda a Europa, a fim de aumentar a confiança mútua e a mobilidade dos estudantes e dos trabalhadores (Conselho Europeu, 2009).

Este artigo encontra-se organizado em cinco secções: após esta introdução, apresenta-se uma breve revisão da literatura; a terceira secção sintetiza a metodologia de pesquisa; a quarta aborda a análise das principais motivações, com base num depoimento resultante de entrevista a operadores de educação e formação e por fim, na última secção, consubstanciam-se algumas das contribuições que o estudo poderá trazer.

## 2. Enquadramento teórico

O conceito de qualidade é algo de inerente ao ser humano (António & Teixeira, 2007) e tem evoluído ao longo dos tempos, acompanhando o desenvolvimento económico, social e cultural da sociedade. É um conceito complexo e multifacetado que pode ser encarado sob diversas perspetivas.

Conforme Pires (2012) refere a garantia da qualidade significa que não é apenas o produto e os processos de transformação a serem objeto de intervenção, mas também as atividades da organização mais relacionadas com a obtenção da qualidade pretendida. A garantia da qualidade intensifica-se à medida que os processos e os consumidores se tornam mais

exigentes, a competitividade torna-se maior e as diversas áreas da economia expandem-se (desde os serviços públicos aos privados).

De acordo com o Cedefop (2015), a noção de cultura de qualidade corresponde à definição de gestão da qualidade à qual se acrescentou o fator humano. A cultura de qualidade depende, fundamentalmente, do compromisso e empenho dos profissionais de uma instituição na procura da qualidade. Na educação e formação profissional podem considerar-se três abordagens possíveis: a) uma centrada no mundo do trabalho; b) outra centrada nas necessidades dos estudantes; e c) uma centrada na eficácia e na eficiência dos processos organizacionais, embora na maior parte das instituições funcionem em interação e de forma equilibrada (Cedefop, 2015).

Os mecanismos de garantia de qualidade podem desempenhar um papel importante, ajudando tanto os estabelecimentos de ensino e formação como os decisores políticos a vencer esses desafios e assegurando que a qualidade dos sistemas de ensino e de formação e de cada uma das instituições é adequada ao fim a que se destina. A garantia de qualidade – que faz parte de uma série de medidas a adotar pelos Governos e pelas instituições – aumenta a transparência e reforça a confiança na pertinência e na qualidade dos conhecimentos, capacidades, competências e qualificações, o que, por sua vez, parte da confiança na qualidade das instituições e dos prestadores de serviços de educação e formação (Conselho da União Europeia, 2014:1).

## **2.1. Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para a Educação e Formação Profissionais (Quadro EQAVET)**

O Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para a Educação e Formação Profissionais (Quadro EQAVET), criado pela Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2009, tem como propósito melhorar a educação e formação profissional (EFP) no espaço europeu, disponibilizando aos operadores de EFP ferramentas comuns para a gestão da qualidade, a empregar no âmbito da legislação e das práticas de cada Estado-Membro. O Quadro EQAVET deverá compreender um ciclo de garantia e de melhoria da qualidade que abarque as fases de planeamento, de implementação, de avaliação/apreciação e de revisão de EFP, apoiado em critérios de qualidade, indicativos e indicadores comuns. Os processos de supervisão, que incluem mecanismos de avaliação interna e externa, têm de ser definidos de modo adequado pelos Estados-Membros, a fim de identificar as capacidades dos sistemas, dos

processos e procedimentos e as áreas que deviam ser melhoradas. O quadro de referência deverá prever a utilização de ferramentas de aferição no intuito de obter dados fiáveis sobre a sua eficácia (Conselho Europeu, 2009).

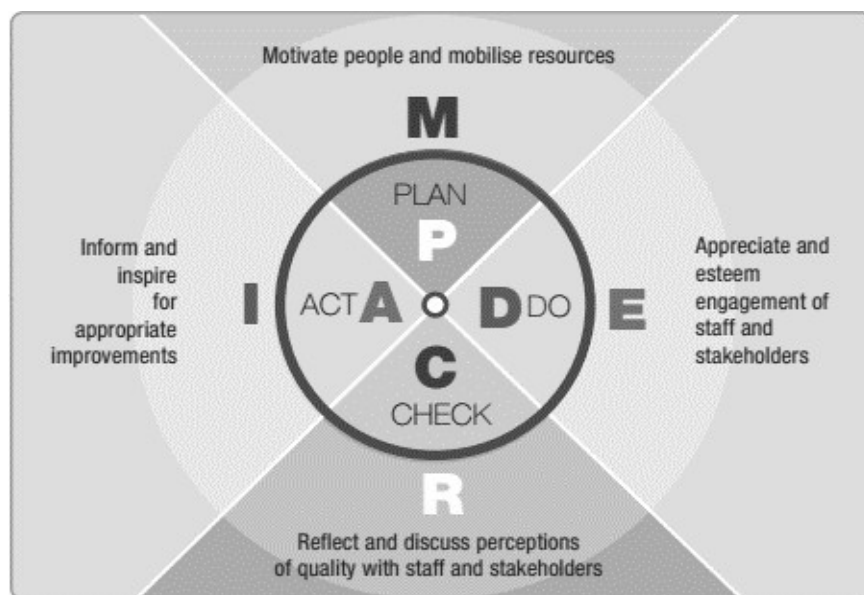
O quadro visa complementar o trabalho já realizado em tornos do quadro europeu de qualificações (QE) e o Sistema Europeu de Créditos do Ensino e Formação Profissionais (ECVET). O Quadro EQAVET propõe uma abordagem sistémica, isto é, inclui e correlaciona os diferentes níveis (sistemas de EFP, operadores de EFP) e os diferentes *stakeholders* (decisores políticos, reguladores e operadores de EFP, alunos/formandos, professores/formadores, encarregados de educação, parceiros sociais) e privilegia processos de avaliação (interna e externa) baseados em indicadores (quantitativos e qualitativos) que enquadram a revisão e o aperfeiçoamento da EFP (Galvão, 2015).

O ciclo de qualidade do quadro EQAVET (Figura 1) baseia-se no ciclo de Deming, também denominado PDCA *cycle*, que inclui as fases de planeamento, de implementação, de avaliação/apreciação e de revisão da Educação e Formação Profissional. (Cedefop 2015). O quadro EQAVET tem igualmente por base o ciclo MERI (Figura 2), acompanhado por um conjunto de 10 indicadores que podem ser utilizados como um *Toolkit* "caixa de ferramentas".

**Figura 1- Ciclo de qualidade EQAVET com base no ciclo PDCA**



Fonte: <http://www.eqavet.eu/gns/library/promotional-materials/quality-cycle-poster.aspx>

**Figura 2- Ciclo MERI**

Fonte: Cedefof (2015).

### 2.1.1 Motivações para a implementação

De acordo com Ros (2007) podemos identificar dois grupos de motivações aquando a implementação de um sistema de garantia de qualidade: motivações internas e motivações externas ou de mercado. Nas motivações externas pode-se fazer referência a motivos como: exigência de clientes ou fornecedores; a introdução de um sistema de qualidade pelos concorrentes diretos; o aumento da quota de mercado; melhorar a reputação; a promoção e o apoio oferecido por algumas instituições para o desenvolvimento de sistemas de qualidade e a permanência no mercado ou a possibilidade de acesso a determinados mercados. As motivações internas estão relacionadas com a iniciativa e prioridades estabelecidas pela direção da organização; a uniformização de procedimentos, processos e produtos; a redução de custos; a certificação de um sistema; a melhoria na gestão, incluindo a melhoria contínua. Segundo Sampaio, P. (2008), as motivações que levam uma organização a implementar e certificar o seu sistema de gestão da qualidade (SGQ), são baseadas em motivações internas e externas.

Atualmente os motivos que levam as organizações a certificarem-se para a qualidade resumem-se, de acordo com Sampaio, P. (2008), no quadro 1:

### Quadro 1 - Motivos para a implementação de um SGQ.

Internos	Externos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento da satisfação de clientes e colaboradores.</li> <li>• Clarificação de responsabilidades e obrigações;</li> <li>• Diminuição das não-conformidades;</li> <li>• Diminuição das reclamações;</li> <li>• Maior consciencialização para o conceito de qualidade;</li> <li>• Melhoria da comunicação interna;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificação de SGQ</li> <li>• Melhoria da imagem da organização;</li> <li>• Vantagens competitivas</li> </ul>

Importa referir que na maioria das organizações não está presente apenas um único tipo de motivação (Sampaio, P. 2008). A implementação e posterior certificação de sistemas de gestão deve ser vista como uma ferramenta utilizada com vista à melhoria organizacional, mas pode igualmente servir enquanto argumento de marketing e de reforço da competitividade das empresas (Sampaio, P. 2008).

### 3. Metodologia

A metodologia adotada para o projeto baseou-se nos procedimentos fundamentais para pesquisas científicas. Inicialmente com um levantamento bibliográfico de forma a construir um referencial teórico adequado e centrou-se numa pesquisa que tem como **objetivos** identificar as motivações internas e externas aquando o processo de implementação do sistema de garantia da qualidade alinhado com o quadro EQAVET e identificar a relação existente entre as motivações e a possível criação de valor, no âmbito da garantia da qualidade nos operadores nacionais da Educação e Formação Profissional (EFP).

Para tornar o estudo exequível e conseguir responder e atingir o objetivos serão realizados estudos de caso em operadores de EFP.

Para Bardin (1977), a análise documental faz-se principalmente por classificação-indexação e por intermédio de procedimentos de transformação, tendo como objetivo, analisar e representar de forma condensada as informações provenientes dos elementos pesquisados, que

permitem elaborar um documento com o máximo de informações pertinentes sobre a temática em foco.

Como procedimento na recolha de dados, elaborámos uma entrevista com o propósito de identificar as motivações na implementação do sistema de garantia da qualidade alinhado com o quadro EQAVET e identificar a relação existente entre as motivações e a possível criação de valor.

A análise de conteúdo pode ser de dois tipos: análise dos significados (análise temática) e análise dos significantes (análise dos procedimentos). No que diz respeito a estes resultados, a técnica de análise elegida foi a análise categorial temática. Esta técnica permitiu-nos condensar os dados, categorizando e uniformizando-os de forma a tornar mais acessível a análise das respostas e suas interpretações (Bardin, L.1977).

## **4. Análise de resultados**

### **4.1 Apresentação dos Operadores EFP**

A INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação é uma entidade de âmbito regional. É entidade proprietária da Escola Profissional de Ourém e da Escola de Hotelaria de Fátima, que direcionam a sua atividade para a formação inicial de nível 4 (Cursos Profissionais) tendo como público-alvo os jovens. É ainda proprietária do LIFE- Local de Inserção, Formação e Ensino que agrupa quatro áreas de trabalho que se complementam entre si: CFC – Centro de Formação Contínua; GIP – Gabinete de Inserção Profissional; GCI - Gabinete de Cooperação Internacional e CQ- Centro Qualifica.

- **Escola Profissional de Ourém – EPO- Escola Oficina**

A Escola Profissional de Ourém iniciou a sua atividade no ano de 1990 com uma turma do Curso Técnico de Gestão. Atualmente ministra cursos na área do Design, da Informática, da Gestão, da Metalomecânica e da Eletrónica, sendo sua intenção direcionar a sua atividade para o desenvolvimento de cursos com forte componente técnica e tecnológica.

- **Escola de Hotelaria de Fátima**

A Escola de Hotelaria de Fátima iniciou a sua atividade no ano de 1993 com instalações devidamente equipadas para a formação em hotelaria, as áreas dinamizadas proliferaram para outras vertentes como o Restaurante-Bar e a Cozinha-Pastelaria. Atualmente ministra cursos nas áreas de Receção, de Turismo, de Restaurante-Bar e de Cozinha-Pastelaria.

#### **4.1.1 Entrevista**

A entrevista foi realizada ao coordenador do Gabinete de Gestão da Qualidade da Insignare. Optou-se por englobar as duas escolas profissionais no decorrer da mesma, pois o processo de implementação do sistema foi realizado ao mesmo tempo e supervisionado pelo próprio coordenador. Neste ponto é apresentada a Tabela 1, onde estão agrupadas as respostas consoante as categorias em estudo: motivações internas; motivações externas e possível relação existente entre as motivações e a possível criação de valor.



**Tabela 1- Tabela de categorização da análise de conteúdo da entrevista**

<b>Categoria</b>	<b>Subcategorias</b>	<b>Unidade de contexto</b>
<b>Motivações Internas</b>	Decisão de implementação do sistema	Decisão direção da Insignare para as duas escolas profissionais
	Necessidade de implementação	Necessidade interna- abarcar o caminho da qualidade EQAVET nas duas escolas profissionais ISO 9001 na Insignare
	Melhoria da qualidade dos serviços	Uma aprovação externa Melhoria da qualidade: procedimentos e <i>timings</i> concertados e procedimentos comuns a todo o pessoal docente e não docente das escolas
	Melhoria de procedimentos	Balizar procedimentos internos Ferramentas de carácter sistémico e científico Criação de formas de trabalho em processos não dependentes dos recursos humanos
	Aumento da consciência da comunidade escolar para a qualidade	Todos os instrumentos da qualidade da entidade, para instrumentos mais burocráticos de documentação, reforço da necessidade de haver regras, processos e seguir procedimentos
<b>Motivações externas</b>	Obrigatoriedade	Obrigatoriedade do EQAVET nas escolas profissionais Pressão da tutela e da comissão europeia junto da ANQEP Convite da ANQEP
	Requisito de competitividade	O fator novidade Melhoria de procedimentos Melhoria continua
	Ferramenta promocional	Tentativa de uso mas ainda é cedo
	Antecipação a outras escolas	Uma medida regulamentada do ponto de vista legal Estar na linha da frente
	Concorrência	Destacarem-se das demais
	Acesso a sistema de incentivos	Ideia de que as escolas que não certificadas teriam mais dificuldades em obter o financiamento
<b>Possível criação de valor</b>	Aumento da qualidade dos serviços	Irá melhorar a qualidade nesse sentido Irá criar mecanismos e procedimentos já tínhamos e se calhar não eram feitos de igual forma por todos, se calhar pela maior parte mas não por todos.
	Mais-valia da certificação	Obrigar a que as ferramentas utilizadas anteriormente tenham um carácter mais sistémico, mais científico, mais capaz, porque de todos os indicadores que tinham de trabalhar já o faziam.
	Aumento da consciência de qualidade	O EQAVET acabou por ajudar a que as escolas tivessem tomado um primeiro contacto com o sistema da qualidade. Com os parâmetros da qualidade, com o ciclo da qualidade

Categoria	Subcategorias	Unidade de contexto
Possível criação de valor		O tema da qualidade entrou muito nas escolas, já estão num ponto de maturação para quando a ISO entrar, já não são conceitos novos. Já estão habituados, já sabem o que é, como funciona.

Como se pode observar na Tabela 1, foram reunidas subcategorias em que tipificam as motivações internas e externas que levaram as escolas a implementar um sistema de gestão da qualidade, alinhado com o EQAVET. Assim como, foi possível a identificação da criação de valor na qualidade da EPF, nomeadamente a nível de do aumento da qualidade dos serviços e do aumento da consciência da qualidade.

## 5. Contribuições do estudo

A garantia da qualidade na EFP é uma questão transversal que tem grande relevância nos dias de hoje, não só para conseguir mudanças importantes (como garantia da eficácia dos sistemas de EFP, facilitar o acesso ao EFP e reforçar a relação entre a formação profissional e do trabalho), mas também para melhorar o processo de acompanhamento dos resultados obtidos (por referência aos objetivos propostos).

Com esta investigação pretende-se analisar o Quadro EQAVET, identificar as principais motivações da sua implementação, analisar casos reais da sua implementação averiguando se existe uma relação entre as motivações e a criação de valor na qualidade da EFP.

## Referências Bibliográficas

- Almeida, A (2016). Avaliação do ensino profissional: O quadro europeu de garantia da qualidade para a educação e formação profissionais. *Revista Educação, Sociedade & Culturas*, 47, 137-155.
- António, Nelson Santos e Teixeira, António (2009). *Gestão da Qualidade – De Deming ao modelo de excelência da EFQM*, Edições Sílabo. Lisboa.
- Bardin, L (1977). *Análise de Conteúdo* (L.Reto, L e A.Pinheiro, Trad.), Edições 70. Lisboa.
- Cedefop (2015). *Handbook for VET providers: Supporting internal quality management and quality culture*. Publications Office of the European Union. Luxembourg.
- Conselho Europeu (2009). *Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2009 sobre a criação de um Quadro de Referência de Garantia da Qualidade para o Ensino e a Formação Profissionais*. Bruxelas.
- Conselho da União Europeia (2014). *Conclusões do Conselho, de 20 de maio de 2014, sobre a garantia da qualidade como forma de apoiar o ensino e a formação*. Bruxelas.
- Comissão Europeia (2014). *Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a execução da recomendação do parlamento europeu e do conselho, de 18 de junho de 2009, sobre a criação de um quadro de referência europeu de garantia da qualidade para o ensino e a formação profissionais*. Bruxelas.
- Galvão, M. (2015). *Garantia da qualidade nas modalidades de dupla certificação. Um guião para os operadores de educação e formação profissional*, ANQEP. Lisboa.
- Pires, A. (2012). *Sistemas de Gestão da Qualidade – Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação*, Edições Sílabo. Lisboa.
- Ros, S. (2007). Motivos y objetivos de la implantación de la gestión de la calidad de empresas españolas de servicios: un análisis comparativo entre enfoques. *Dirección y Organización*, (33), 63.
- Sampaio, P. (2008). *Estudo do Fenómeno ISO 9000: Origens, Motivações, Consequências e Perspectivas*. Tese de Doutoramento, Departamento de Produção e Sistemas. Universidade do Minho.

## **Curriculum Vitae:**

Marisa Pisco é estudante do Mestrado em Gestão- especialidade em Recursos Humanos na Universidade de Évora, formadora e técnica especializada, licenciada em Sociologia. As principais áreas de interesse e investigação são Qualidade, Formação Profissional e Gestão de Recursos Humanos.

## **Authors Profiles:**

Margarida Saraiva has received a Ph.D. from the ISCTE Business School – Portugal, Lisbon in 2004. Is now an Assistant Professor at the Management Department of the University of Évora - Portugal and a Researcher of BRU-UNIDE/ISCTE-IUL. Her research interests are in the areas of Quality Management, Quality of Evaluation, Innovation and Quality, Organization and Administration of Firms.