

Orientação Escolar e Profissional

GUIA PARA DECISORES



ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO
COMISSÃO EUROPEIA

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO

De acordo com o artigo 1 da Convenção assinada em Paris em 14 de Dezembro de 1960, que entrou em vigor em 30 de Setembro de 1961, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) deve promover políticas que visem:

- alcançar o mais elevado e sustentável nível de crescimento económico e de empregabilidade, bem como a progressiva melhoria do nível de vida nos países membros da comunidade, mantendo a estabilidade financeira e contribuindo para o desenvolvimento da economia mundial;
- contribuir para a boa expansão económica dos países membros e não membros no âmbito do processo de desenvolvimento económico, e
- contribuir para a expansão do comércio mundial numa base multilateral, não discriminatória de acordo com as obrigações internacionais.

Os países membros que inicialmente integraram a OCDE são: Alemanha, Áustria, Bélgica, Canadá, Dinamarca, Espanha, Estados Unidos, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Islândia, Itália, Luxemburgo, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suécia, Suíça e Turquia. Os outros países foram posteriormente integrados nas datas indicadas: Japão (28 de Abril de 1964), Finlândia (28 de Janeiro de 1969), Austrália (7 de Junho de 1971), Nova Zelândia (29 de Maio de 1973), México (18 de Maio de 1994), República Checa (21 de Dezembro de 1995), Hungria (7 de Maio de 1996), Polónia (22 de Novembro de 1996), Coreia (12 Dezembro de 1996), República Eslovaca (14 de Dezembro de 2000). A Comissão das Comunidades Europeias participa nos trabalhos da OCDE (artigo 13 da Convenção da OCDE).

COMISSÃO EUROPEIA

A Comissão Europeia é o órgão executivo da União Europeia e a esse título é responsável pela implementação e gestão das políticas da UE. A Comissão Europeia trabalha em estreita colaboração com as outras instituições Europeias e com os governos dos 25 Estados Membros; e está encarregada de elaborar propostas de natureza legislativa e de actuar como garante dos tratados da UE de forma a assegurar que a legislação Europeia seja correctamente aplicada. A estrutura administrativa da Comissão reflecte o âmbito das suas competências no seio da UE. A Direcção Geral da Educação e da Cultura é uma das 36 direcções gerais e serviços especializados.

Publicado em Inglês sob o título - Career Guidance A HANDBOOK FOR POLICY MAKERS
Publicado em Francês sob o título - L'Orientation Professionnelle GUIDE PRATIQUE POUR LES DÉCIDEURS

As opiniões expressas são da responsabilidade dos autores e não poderão ser consideradas, em circunstância alguma, como posições oficiais da Comissão Europeia, da OCDE ou dos governos dos seus países membros.

OCDE/ Comunidades Europeias 2004

Versão Portuguesa Agosto de 2005

Ficha Técnica

Título: Orientação Escolar e Profissional - GUIA PARA DECISORES

Autor: OCDE

Editor: Direcção-Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular e Instituto de Orientação Profissional

Revisão Técnico-Ciêntifica: Helena Rebelo Pinto, Instituto de Orientação Profissional e Vitor Figueiredo, Direcção-Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular

Tradução: Isabel do Vale, Serviço de Psicologia e de Orientação

Revisão da tradução: Laurinda Ladeiras e Elisabete Abrantes, Direcção-Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular

Arranjo gráfico e paginação: Jacinta Goncalves, Direcção-Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular

Número de exemplares: 2 500

Data: Agosto/2005

ISBN: 972-742-207-1

ISBN:

Impressão: Gráfica Krispress

Depósito Legal:

© OCDE - Comunidades europeias 2004

O pedido de autorização para reprodução parcial deste trabalho para uso não comercial ou destinado a formação deve ser endereçada ao Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), 20, rue dès GrNDS-Augustins, 75006 Paris, France, tel. (33-1)44 07 47 70, fax (33-1) 46 34 67 19. No caso de pedidos provenientes dos Estados Unidos essa autorização deve ser requerida ao Copyright Clearance Center, Customer Service, (508)750-8400, 222 Rosewood Drive, Danvers, MA 01923 USA, or CCC Online: www.copyright.com. Quaisquer outros pedidos de autorização de reprodução total ou parcial desta publicação deve ser endereçada a Édition de l'OCDE, 2, rue André -Pascal, 75775 Paris Cedex 16, France.

PREFÁCIO

Esta obra resulta de um conjunto de revisões de políticas nacionais de Orientação Escolar e Profissional conduzidas pela OCDE e pela Comissão Europeia, entre 2001 e 2003. A revisão da OCDE incidiu sobre diversos países: Alemanha, Austrália, Áustria, Canadá, Coreia, Dinamarca, Espanha, Finlândia, Holanda, Irlanda, Luxemburgo, Noruega, Reino Unido e República Checa. O Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional (European Centre for the Development of Vocational Training - CEDEFOP) reuniu para a Comissão Europeia dados relativos a outros países: Bélgica, França, Grécia, Islândia, Itália, Portugal e Suécia. Por sua vez, a Fundação para a Formação Europeia (European Training Foundation - ETF) reuniu informação da Bulgária, Chipre, Eslováquia, Eslovénia, Estónia, Hungria, Letónia, Lituânia, Malta, Polónia e Roménia. Uma revisão idêntica foi efectuada pelo Banco Mundial, em 2003, na África do Sul, no Chile, nas Filipinas, na Polónia, na Roménia, na Rússia e na Turquia. Em cada país, as revisões avaliaram a forma como a organização, a gestão e a prestação dos serviços de Orientação Escolar e Profissional contribuíram para a implementação da aprendizagem ao longo da vida e de políticas pró-activas para o mercado de trabalho.

A OCDE e a Comissão Europeia cooperaram na planificação do processo de revisão; utilizaram um instrumento de pesquisa comum (inicialmente concebido para ser usado pelos 14 países que foram objecto da revisão da OCDE, mas também tendo na base as revisões efectuadas pelo Banco Mundial); partilharam especialistas e membros das equipas de revisão, e elaboraram conjuntamente artigos especializados sobre questões fulcrais. Esta cooperação resultou num conjunto único de dados sobre perspectivas nacionais dos serviços de Orientação. Nos países considerados nas revisões emergiram alguns aspectos comuns acerca das deficiências dos serviços nacionais de Orientação, mas foram também identificados numerosos exemplos de boas práticas. Verifica-se, no entanto, a existência de consideráveis diferenças entre as modalidades de organização e de prestação dos serviços, por um lado, e os grandes objectivos políticos, por outro. O acesso aos serviços é limitado, em particular para os adultos. Muitas vezes, os serviços não conseguem desenvolver nas pessoas competências de gestão das suas carreiras, centrando-se mais em decisões de carácter imediato. A formação e os sistemas de qualificação para os técnicos de Orientação são muitas vezes inadequados ou desajustados. A coordenação entre os ministérios mais importantes e as diversas partes interessadas é fraca. Os dados empíricos são insuficientes para permitir uma conveniente gestão dos serviços pelos decisores políticos, não existindo dados disponíveis suficientes sobre custos, benefícios, características dos utentes ou resultados. Na prestação dos serviços, é feito um uso insuficiente das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) e de outras medidas eficientes para corresponder às necessidades dos utentes de forma mais flexível.

Este guia proporciona aos decisores e profissionais, que actuam no domínio da Orientação, instrumentos práticos que podem ser usados para abordar esses problemas. Abrange os principais domínios de acção implicados no desenvolvimento de uma estrutura abrangente de

6 - PREFÁCIO

Orientação Escolar e Profissional ao longo do ciclo de vida: resposta às necessidades de Orientação de jovens e adultos, alargamento do acesso à Orientação, melhoria da informação escolar e profissional, provisão de pessoal e financiamento de serviços de Orientação, melhoria da liderança estratégica. Em cada um desses domínios, a publicação:

- enuncia os principais desafios que os decisores políticos e técnicos enfrentam na procura da melhoria dos serviços de Orientação Escolar e Profissional;
- fornece exemplos de boas práticas e de respostas eficientes a esses desafios, baseando-se na pesquisa efectuada em 31 países da OCDE e europeus;
- enumera as perguntas que os decisores e técnicos devem colocar a si próprios para corresponder a esses desafios;
- apresenta soluções que podem ser seguidas para melhorar a definição de políticas e práticas neste domínio.

O material para o guia foi preparado por Ronald Sultana da Universidade de Malta e por Tony Watts do Instituto Nacional para o Aconselhamento e Educação da Carreira do Reino Unido (United Kingdom's National Institute for Careers Education and Counselling), ambos envolvidos nas revisões da OCDE e da Comissão Europeia. Na OCDE e na Comissão Europeia, a preparação da publicação foi supervisionada respectivamente por Richard Sweet e por John McCarthy. A publicação é da responsabilidade do Secretário-Geral da OCDE e do Director Geral para a Educação e Cultura da Comissão Europeia.

ÍNDICE

Sumário	8
1.Introdução	12
Promover a Orientação Escolar e Profissional para Jovens	
2.Orientação Escolar e Profissional nas Escolas	15
3.Orientação para jovens em risco	22
4.Serviços de Orientação no ensino superior	26
Promover a Orientação em Adultos	
5.Orientação em adultos desempregados	30
6.Orientação em adultos trabalhadores	36
7.Orientação em adultos mais velhos	41
Promover o Acesso à Orientação	
8.Promover o acesso aos serviços de Orientação	44
9.Serviços de Orientação para grupos desfavorecidos	48
Promover Sistemas de Apoio à Orientação	
10.Melhoria da informação sobre a carreira	51
11.Formação e qualificação	56
12.Financiamento dos serviços de Orientação	61
13.Coordenação e liderança estratégica	65
14.Garantia de qualidade da Orientação	70
15.Avaliação da eficácia da Orientação.....	75
16.Conclusão: Características de um sistema de Orientação Escolar e profissional ao longo da vida	80
Anexos:	
1.Recursos online para decisores e técnicos no domínio da Orientação	82
2.Objectivos e princípios comuns da Orientação ao longo do ciclo de vida	84
3.Alguns critérios comuns usados para a avaliação de qualidade da Orientação	89
4.Principais características de um sistema de Orientação ao longo da vida	92

SUMÁRIO

Aos serviços de Orientação Escolar e Profissional bem planeados e organizados é atribuída uma importância crescente. Os países da OCDE e da União Europeia procuram implementar estratégias de aprendizagem ao longo da vida, bem como políticas que visam estimular o desenvolvimento da empregabilidade dos seus cidadãos. Para que essas estratégias e políticas sejam implementadas com sucesso, torna-se necessário que os cidadãos possuam competências de gestão da sua própria educação e emprego. Todos os cidadãos devem ter acesso a aconselhamento e informação de elevada qualidade no que se refere à educação, formação e trabalho. Contudo, existem muitas vezes grandes diferenças entre a forma como os serviços de Orientação são prestados e os objectivos das políticas públicas neste domínio. O objectivo deste guia consiste, essencialmente, em ajudar os decisores políticos dos países da OCDE e da União Europeia a desenvolver políticas eficientes de orientação no âmbito da educação, da formação e do emprego. O guia foi desenvolvido pela Comissão Europeia e pela OCDE em resposta às modificações contínuas das políticas nestes sectores. Na Europa, essas modificações são expressas nos objectivos da agenda de Lisboa (2000), direccionada para a converter, em 2010, numa sociedade caracterizada pela coesão social e detentora da economia mais competitiva do mundo, baseada no conhecimento. O guia fundamenta-se em revisões internacionais sobre políticas e práticas da Orientação, efectuadas pela OCDE, pelo Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional (European Centre for the Development of Vocational Training - CEDEFOP), pela Fundação para a Formação Europeia (European Training Foundation - ETF) e pelo Banco Mundial. Numa linguagem simples e clara, apresenta aos decisores políticos e aos técnicos nos campos da educação, da formação e do emprego:

- desafios que enfrentam ao procurar assegurar que os serviços de Orientação Escolar e Profissional correspondam aos objectivos das políticas públicas;
- perguntas que devem fazer a si próprios na procura de resposta a esses desafios;
- algumas das opções possíveis quanto a medidas de política visando a oferta da Orientação, numa perspectiva de aprendizagem ao longo da vida e de empregabilidade activa; e
- alguns exemplos de respostas eficientes, delineadas pelos países da OCDE e da União Europeia.

O guia incide em quatro amplos domínios de acção: promover a Orientação Escolar e Profissional em jovens; promover a Orientação em adultos; promover o acesso à Orientação; e promover políticas e sistemas de apoio à Orientação.

Promover a Orientação Escolar e Profissional em Jovens

Para promover a Orientação Escolar e Profissional em jovens, os decisores políticos e os

técnicos devem ter em consideração desafios relativamente à escolaridade obrigatória, ao ensino secundário, ao ensino superior e a grupos de jovens em risco. De facto, é necessário melhorar o acesso, a natureza, o nível e a qualidade dos serviços. Nas escolas, os principais desafios implicam: proporcionar os recursos humanos e financeiros necessários, tanto na escola como na comunidade envolvente; assegurar que esses recursos são dirigidos à Orientação Escolar e Profissional; e fazer o melhor uso possível de todos os recursos disponíveis. As dificuldades no acesso à Orientação são especialmente evidentes ao nível das escolas do 1º ciclo e dos percursos escolares alternativos existentes no ensino secundário. É importante fortalecer formalmente a colaboração entre todos os agentes relevantes; promover a aquisição de competências de gestão da carreira pelos estudantes, a partir de programas de educação da carreira; e melhorar os mecanismos de responsabilidade e garantia de qualidade.

Um número elevado de jovens abandona a escola precocemente, sem qualquer qualificação. É necessário que existam programas na comunidade para os ajudar na transição para o mundo do trabalho e que lhes proporcionem uma aprendizagem suplementar. A Orientação deve fazer parte desses programas, devendo ser também um elemento relevante de programas realizados na escola, com o objectivo de prevenir o abandono escolar precoce.

No ensino superior, existem geralmente lacunas nos serviços de Orientação, apesar do encargo que esse nível de estudos representa, quer para os participantes, quer para os contribuintes. É importante ampliar a oferta de serviços de Orientação no ensino superior, sendo necessário reforçar as medidas de política necessárias para diversificar estes serviços. Os decisores devem proceder à especificação dos objectivos dos serviços de Orientação no ensino superior e, mais explicitamente, estabelecer a relação entre o financiamento público ao ensino superior e o nível e qualidade dos serviços de Orientação.

Promover a Orientação em Adultos

A natureza heterogénea da população adulta cria uma variedade de desafios a decisores políticos e a técnicos, quando procuram melhorar os serviços de Orientação. Existem poucos serviços acessíveis e disponíveis para adultos trabalhadores; poucas empresas têm em consideração as necessidades de desenvolvimento da carreira dos seus empregados; a oferta de serviços privados pagos a que as pessoas podem recorrer é muito limitada; até agora, os empregadores e os sindicatos têm mostrado pouco interesse em proporcionar serviços de Orientação, embora reconheçam em princípio a necessidade do desenvolvimento da qualificação dos trabalhadores, de modo a melhorar a competitividade e a equidade. Apesar desses problemas, a criação de novas parcerias entre empresas e entidades de educação e formação, entre serviços públicos de emprego e outras organizações relevantes pode conduzir à oferta de serviços de Orientação no local de trabalho. A Orientação deve ser parte integrante dos programas de aprendizagem para adultos.

A Orientação é considerada como tendo uma função chave na prevenção do aumento do

desemprego, especialmente de longo prazo. Na maioria dos países, os serviços públicos de emprego têm um papel preponderante nessa prevenção. No entanto, a Orientação nos serviços públicos de emprego ainda se encontra pouco desenvolvida. A implementação de estratégias fortes de colaboração entre serviços públicos de emprego e serviços de Orientação privados e comunitários, bem como com instituições locais de educação e formação, pode permitir a pessoas desempregadas fazer transições para o emprego e para uma aprendizagem/formação suplementar.

Em muitos países, os problemas do envelhecimento das populações e dos fundos de pensões suscitam a necessidade de estabelecer uma idade de reforma mais tardia e de assegurar transições mais flexíveis para a reforma. Até agora, tem tardado a mobilização de serviços de Orientação, com o objectivo de promover o envelhecimento activo. Os empregadores e as estruturas representativas de trabalhadores podem promover e tomar a iniciativa na oferta de serviços de Orientação para a terceira idade, recorrendo a acordos entre associações públicas e privadas.

Promover o Acesso aos Serviços de Orientação

A procura de serviços de Orientação excede a oferta. A utilização de métodos de prestação de serviços mais flexíveis, incluindo o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) e de Serviços/Linhas de Apoio ao Cliente (*Call Centers*), oferece um forte potencial para aumentar o acesso à Orientação. Embora todos os cidadãos devam ter acesso à Orientação, existe com frequência a necessidade de dirigir os serviços para grupos de risco. Envolver activamente os grupos vulneráveis na concepção, planeamento, implementação e monitorização de políticas de Orientação e dos serviços dirigidos a estes grupos potencia a estruturação de serviços relevantes para as respectivas necessidades.

Melhorar a qualidade e a relevância dos materiais de informação sobre a carreira, de modo a promover o acesso universal, é um desafio contínuo. Frequentemente, existe uma falta de colaboração entre diferentes ministérios, delegações e estruturas governamentais nacionais e regionais no fornecimento e partilha de informação. Os materiais desenvolvidos pelo sector privado não estão sujeitos a nenhuma norma estabelecida. O mapeamento, a nível nacional, regional e local, da informação sobre os serviços de Orientação, fornecido através de uma variedade de meios de comunicação social (como jornais e televisão) a uma variedade de grupos alvo (jovens, empregados, desempregados), constitui um ponto de partida essencial para desenvolver políticas coerentes e estratégias para a prestação de informação de qualidade aos cidadãos.

Promover Sistemas de Apoio à Orientação

Existem grandes diferenças na qualidade e tipo de serviços de Orientação que são prestados aos cidadãos, dentro de cada país como entre diferentes países, associadas a diferenças na formação dos técnicos de Orientação. De facto, a duração da formação inicial destes técnicos

varia entre três semanas e cinco anos. Os poderes públicos não se têm ocupado da definição dos conteúdos e processos de formação inicial dos técnicos de Orientação e do estabelecimento de uma relação entre o conteúdo da formação e os resultados pretendidos, em função dos objectivos das políticas públicas em matéria de educação, formação e emprego. Para ultrapassar esta lacuna, é necessário que os organismos governamentais procurem tornar-se mais activos nesses domínios.

Na maioria dos países, não há uma avaliação regular e sistemática da qualidade dos serviços de Orientação. Não existem normas para a prestação de serviços, ou, quando existem, estão presentes apenas em alguns sectores. Quando existem estruturas de qualidade, mais do que obrigatórias, tendem a ser voluntárias e a funcionar como directrizes gerais. Os utentes dos serviços de Orientação devem ter um papel primordial na concepção e na avaliação dos serviços.

Os dados empíricos disponíveis acerca dos serviços de Orientação Escolar e Profissional, úteis para fundamentar as decisões políticas, são escassos. Actualmente, poucos governos dispõem dos dados necessários à obtenção de uma imagem global dos serviços de Orientação, ou acerca da sua efectividade na consecução dos objectivos das políticas públicas. Existem poucas organizações governamentais que, de forma rigorosa, possam afirmar o montante das verbas consagradas aos serviços de Orientação e a forma como são gastas. Neste domínio, também não se encontra disponível informação acerca do investimento privado e dos respectivos custos. A colaboração, a nível nacional, entre as partes interessadas (como utentes, administradores, parceiros sociais e profissionais), ajudará a identificar dados relevantes e procedimentos úteis para avaliar investimentos, processos e resultados referentes aos serviços de Orientação.

Na maior parte dos países, os objectivos da Orientação Escolar e Profissional não se encontram devidamente reflectidos nas políticas de educação, formação e emprego. Considerando a inadequada evidência empírica acerca da Orientação, esse facto não é surpreendente. Além disso, a oferta de serviços de Orientação não consiste num sistema de disposições coerente e integrado, mas, muitas vezes, num conjunto de subsistemas desiguais - cada um com a sua própria história, base lógica e força motriz - nos domínios da educação, da formação, do emprego e dos sectores comunitários e privados. O estabelecimento de um fórum nacional para a política e organização de sistemas de Orientação, que reuna representantes governamentais e das principais partes interessadas, tais como empregadores e sindicatos, bem como organizações centrais na prestação de serviços, é um passo importante que os poderes públicos podem dar para ajudar a centralizar e desenvolver agendas políticas e a fortalecer decisões e práticas.

A maior parte do custo dos serviços de Orientação é suportada pelos contribuintes. A expansão, alcance e variedade dos serviços de Orientação, exigidos por uma perspectiva de aprendizagem ao longo da vida, impõem novas exigências financeiras e compromissos por parte dos poderes públicos, numa área que tem atraído pouco investimento individual e privado. A reivindicação de recursos públicos poderá ser mais moderada, se o investimento privado no sector for mais estimulado.

1

INTRODUÇÃO

Contexto e objectivos do guia

O guia que se apresenta é uma publicação conjunta da OCDE e da Comissão Europeia. Foi desenvolvido para apoiar decisores políticos e técnicos dos países membros de ambas as organizações a encarar a Orientação como um instrumento de política pública e para os ajudar a desenvolver, articular e transmitir políticas e práticas eficientes de Orientação nos domínios da educação, da formação e do emprego. No contexto europeu, constitui uma resposta às modificações contínuas nas políticas de educação, formação e emprego que resultam dos objectivos da agenda de Lisboa (2000), direccionada para converter a Europa, em 2010, numa sociedade caracterizada pela coesão social e detentora da economia mais competitiva do mundo, baseada no conhecimento. A Orientação Escolar e Profissional constitui um aspecto fulcral desta perspectiva de desenvolvimento: é considerada como um aspecto fundamental nas políticas de aprendizagem ao longo da vida, de empregabilidade activa, de equidade social e como estratégia para alcançar os objectivos da agenda de Lisboa.

Na União Europeia, o desenvolvimento das políticas de educação e formação tem vindo a ser efectuado pelos estados membros, em parceria com a Direcção Geral de Educação e Cultura da Comissão Europeia (European Commission's Directorate General for Education and Culture), através do programa de trabalho Educação e Formação 2010 (Education and Training 2010 work programme). Considerando a relevância da Orientação para as políticas de educação, formação e emprego, a Comissão, em Dezembro de 2002, constituiu um Grupo de Especialistas em Orientação ao Longo do Ciclo de Vida, no qual a OCDE participa. Este guia é uma iniciativa desse grupo.

O conteúdo do guia reflecte os resultados de revisões internacionais recentes acerca de políticas nacionais de Orientação. Em 2001, a OCDE iniciou uma revisão internacional para analisar a forma como a organização, a gestão e a oferta de serviços de Orientação podem ajudar os países a alcançar alguns objectivos importantes das políticas públicas, em especial aqueles que se referem às políticas de aprendizagem ao longo da vida e de empregabilidade activa. A revisão envolveu 14 países, dez dos quais europeus, e foi efectuada em estreita cooperação com a Comissão Europeia. A revisão da OCDE foi posteriormente alargada pela Comissão Europeia e pelo Banco Mundial, de modo a incluir outros 19 países europeus. Os resultados dessas revisões estão disponíveis para consulta (OCDE, 2004; Sultana, 2004; Watts e Fretwell, 2004).

O guia tem como objectivos:

- constituir um instrumento de referência que permita aos decisores políticos e aos técnicos, na Europa e fora da Europa, identificar facilmente dimensões que devem ser tomadas em consideração nas decisões que visam assegurar a oferta de serviços de Orientação em diferentes contextos, numa perspectiva de aprendizagem ao longo da vida;
- proporcionar bons exemplos de políticas;
- definir os métodos mais adequados para avaliação das políticas e da sua implementação.

O material para a elaboração do guia foi preparado por Ronald Sultana (Centro Euro-Mediterrânico de Investigação Educativa, Universidade de Malta (Euro-Mediterranean Centre for Educational Research, University of Malta)) e por Tony Watts (Instituto Nacional para o Aconselhamento e Educação da Carreira do Reino Unido (National Institute for Careers Education and Counselling, United Kingdom)), com o apoio de John McCarthy (Comissão Europeia) e Richard Sweet (OCDE). Os autores expressam o seu agradecimento aos membros do Grupo de Especialistas em Orientação ao Longo do Ciclo de Vida da Comissão Europeia pelos seus conselhos úteis e pelo apoio prestado, bem como às pessoas que analisaram e comentaram o conteúdo dos diversos capítulos.

Utilização do guia

A parte principal do guia encontra-se dividida em 14 temas, por sua vez organizados em quatro capítulos: promover a Orientação Escolar e Profissional em jovens; promover a Orientação em adultos; promover o acesso à Orientação; e promover políticas e sistemas de apoio à Orientação.

Os utilizadores do guia encontram relativamente a cada um dos 14 temas:

- os principais problemas e desafios a considerar (por exemplo, o acesso limitado aos serviços; evidência empírica insuficiente acerca de custos);
- um conjunto de perguntas que os decisores políticos e os técnicos devem formular na abordagem dessas situações (por exemplo: que grupos não têm acesso aos serviços? quanto se gasta nos serviços de Orientação?);
- algumas medidas de política que os decisores podem adoptar para melhorar as políticas públicas (por exemplo, definindo objectivos de equidade para os diferentes grupos; avaliando os benefícios comparativamente aos custos envolvidos). A relevância de cada uma dessas opções varia naturalmente de país para país, dependendo do nível de desenvolvimento dos serviços nacionais de Orientação;
- e alguns exemplos de boas práticas, obtidos a partir das revisões efectuadas pela OCDE e pela Comissão Europeia

Na conclusão, o guia apresenta uma descrição de alguns aspectos fundamentais que os decisores políticos e os profissionais devem considerar na concepção e implementação de

sistemas de Orientação ao longo da vida. Inclui também um conjunto de anexos técnicos de apoio à informação contida no corpo do guia.

Definição de Orientação Escolar e Profissional

Este guia adopta a definição de Orientação usada em revisões internacionais recentes conduzidas pela OCDE, pela Comissão Europeia e pelo Banco Mundial. A Orientação Escolar e Profissional refere-se a:

"Serviços e actividades que pretendem apoiar as pessoas, de qualquer idade e em qualquer ponto ao longo do seu ciclo de vida, nas escolhas escolares, formativas e profissionais e na gestão das suas carreiras. Esses serviços podem funcionar em escolas, universidades e escolas superiores, em instituições de formação, em centros públicos de emprego, no local de trabalho, no sector do voluntariado ou comunitário e no sector privado. As actividades podem realizar-se numa base individual ou em grupo, podem ser desenvolvidas numa interacção próxima (face-a-face) ou à distância (onde se incluem as linhas de ajuda e os serviços web). Compreendem a produção e difusão de informação sobre a carreira (recorrendo a documentos impressos, às Tecnologias da Informação e da Comunicação - TIC- ou a outros métodos), instrumentos de avaliação e de auto-avaliação, entrevistas de aconselhamento, programas de educação/orientação vocacional (para ajudar as pessoas a desenvolver o conhecimento acerca de si próprias, o conhecimento acerca das oportunidades e as competências de gestão da carreira), programas de experiência e avaliação (para experimentar alternativas antes da escolha), programas de procura activa de emprego e serviços de apoio à transição"

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

OECD (2004) Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap, Paris.

Sultana, R.G. (2004) Guidance Policies in the Knowledge Economy. Trends, Challenges and Responses Across Europe. A Cedefop Synthesis Report, Cedefop Panorama series No. 85, Office for Official Publications of the European Commission, Luxembourg.

Watts, A.G. and D. H. Fretwell (2004) Public Policies for Career Development. Case Studies and Emerging Issues for Designing Career Information and Guidance Systems in Developing and Transition Economies, The World Bank, Washington.

2

ORIENTAÇÃO ESCOLAR E PROFISSIONAL NAS ESCOLAS

Problemas e desafios

Na escolaridade obrigatória

- As bases para a aquisição de competências de auto-gestão da carreira (por exemplo, tomada de decisão, conhecimento de si próprio, auto-confiança) desenvolvem-se numa idade precoce. Contudo, a educação e a orientação escolar e profissional nas escolas do 1º ciclo do ensino básico ou são limitadas, ou não existem. A prestação sistemática de serviços visando a exploração do mundo do trabalho é igualmente limitada nesse nível de escolaridade.
- Os jovens necessitam de preparar a transição do 1º ciclo do ensino básico para os ciclos seguintes, dado que as escolhas nesse ponto de tomada de decisão têm implicações importantes nas opções escolares e profissionais posteriores. A Orientação deve ser parte integrante do processo que os ajuda a preparar a transição.
- No 2º e no 3º ciclos do ensino básico, a educação de carreira está cada vez mais presente no currículo, adoptando estratégias infusivas ou aditivas. No entanto, está presente de forma muito diferenciada e, por vezes, parece atender mais às necessidades de organização da escola do que às necessidades de Orientação dos estudantes. Raramente a educação de carreira tem relação com o currículo escolar geral.
- Frequentemente, a Orientação, no 2º e no 3º ciclos do ensino básico, dirige-se a jovens que se encontram em pontos importantes de tomada de decisão no sistema educativo (na escolha de disciplinas; antes do fim da escolaridade obrigatória; na transição para o ensino secundário ou para o mundo do trabalho). Muitas vezes, contudo, as necessidades daqueles que são objecto de intervenções personalizadas não se encontram bem definidas (por exemplo: baixa maturidade vocacional; dificuldade na tomada de decisão).

No ensino secundário

- Regista-se uma tendência para considerar que os estudantes do ensino secundário fizeram já escolhas escolares bastante específicas, não necessitando de outro apoio em matéria de Orientação Escolar e Profissional. Esta tendência refere-se especialmente a estudantes em percursos tecnológicos e profissionais. De facto, em muitos países, estes estudantes recebem muito menos ajuda em matéria de Orientação do que os estudantes em percursos mais gerais. Esta perspectiva não tem em devida consideração a flexibili-

dade crescente dos percursos secundários tecnológicos e profissionais, ou a ampla variedade de opções de carreira que proporcionam.

- Frequentemente, nos percursos mais gerais, os técnicos de Orientação dispendem muito tempo na preparação dos jovens para a escolha e candidatura a cursos superiores. Assim, aqueles jovens que se encontram neste tipo de percurso, mas que não pretendam candidatar-se ao ensino superior, podem receber menos apoio. As consequências, em termos profissionais e de mercado de trabalho, de determinadas escolhas referentes ao ensino superior também podem não ser devidamente tomadas em consideração.

Algumas questões que se aplicam a todos os níveis de escolaridade

- Nas escolas falta, muitas vezes, formação especializada para as pessoas que trabalham no domínio da Orientação.
- As pessoas que trabalham no domínio da Orientação Escolar e Profissional nas escolas não são muitas vezes especialistas em Orientação. Frequentemente combinam a Orientação com outras funções: ensino de outras matérias na escola; prestação de serviços de aconselhamento e orientação dirigidos a problemas de natureza pessoal e a dificuldades de aprendizagem.
- O número de pessoas que trabalha em Orientação nas escolas é, na maioria das vezes, insuficiente para fazer face à procura e para corresponder de forma efectiva às necessidades dos estudantes.
- Os serviços são muitas vezes prestados numa lógica individual, o que reduz substancialmente a sua capacidade para responder às necessidades de todos os estudantes.
- Muitas vezes, os técnicos de Orientação não têm os recursos necessários para desempenhar de forma adequada as suas tarefas: um espaço onde os estudantes possam ser acolhidos em condições de privacidade; uma biblioteca actualizada com informação sobre a carreira; computador; acesso a telefone; apoio de secretariado.
- Muitos serviços de Orientação Escolar e Profissional nas escolas têm ligações ténues com o mundo do trabalho:
 - os profissionais do ensino sabem pouco acerca do mercado de trabalho e dos diferentes tipos de funções;
 - existe pouco contacto com os centros públicos de emprego;
 - os estudantes têm pouca ou nenhuma oportunidade para participar em experiências de trabalho;
 - poucos profissionais são convidados para ir à escola falar com os estudantes acerca da sua experiência profissional;

- os pais envolvem-se pouco nos programas de Orientação Escolar e Profissional realizados na escola;
- não se organizam feiras de Orientação Escolar e Profissional, nas quais grupos de empregadores possam estar representados de modo a fornecer informação aos estudantes.

Muitas vezes, considera-se que a Orientação Escolar e Profissional é da única responsabilidade dos técnicos especialistas em Orientação, em vez da responsabilidade conjunta de todos os profissionais do ensino.

- Poucos serviços de Orientação desenvolvem abordagens de actuação dirigidas à promoção de competências empresariais junto dos estudantes. Tendem, assim, mais do que a valorizar a criação do próprio emprego, a centrar a sua atenção nas funções desempenhadas por conta de outrem.
- A auditoria dos serviços de Orientação nas escolas raramente é praticada, tendo também os seus utentes pouca oportunidade para transmitir o seu grau de satisfação com os serviços prestados. Não são recolhidos dados acerca da satisfação com os serviços prestados, junto dos estudantes, professores, pais ou empregadores.

Perguntas Chave

- Quando devem começar na escolaridade obrigatória os programas de Orientação Escolar e Profissional? Durante o 1º ciclo do ensino básico? Durante o 2º e o 3º ciclos do ensino básico? Durante quanto tempo devem continuar? Até ao fim da escolaridade obrigatória, ou do ensino secundário? Quais as dificuldades que existem em assegurar que todos os estudantes recebem a ajuda de que necessitam? Que medidas podem facilitar a resolução destes problemas? Quando existirem nos sistemas educativos nacionais, devidamente delimitados, percursos educativos tecnológicos e profissionais e percursos gerais, como podem as políticas educativas garantir que os estudantes de cada um desses percursos recebem o tipo de Orientação de que efectivamente necessitam?
- A Orientação Escolar e Profissional deve constituir-se como uma matéria independente do currículo (estratégia aditiva), ou deve integrar-se noutras matérias/disciplinas (estratégia infusiva)? Quais são as implicações de cada uma destas opções em termos de qualidade dos programas e dos recursos? Se for encarada como uma matéria separada, que tipo de ligações a outras matérias se deve estabelecer? Se for seguida uma estratégia infusiva, como deve ser coordenada a sua prestação? Quais devem ser os seus objectivos? E os seus conteúdos? Quem deve prestar esses serviços e de que formação carece?
- No desenvolvimento do programa global de Orientação nas escolas, que peso devem ter as sessões de educação da carreira, as entrevistas pessoais e as oportunidades para

explorar e experienciar o mundo do trabalho? Quem deve participar em intervenções personalizadas e quando devem ter lugar?

- Que medidas especiais, se consideradas necessárias, devem ser tomadas para ajudar estudantes desfavorecidos e em risco de abandono escolar precoce?
- Que conjunto de profissionais é necessário para desenvolver um programa de Orientação Escolar e Profissional abrangente? Quem deve coordenar o programa global de Orientação de cada escola? Qual o equilíbrio desejável entre professores com formação especializada, que trabalham em Orientação a tempo parcial, e especialistas em Orientação trabalhando a tempo integral? A Orientação deve constituir-se como uma função independente dentro da escola, ou relacionar-se com outras funções, como o aconselhamento pessoal? Que apoios externos são necessários: do centro público de emprego; de membros da comunidade; de empregadores; de antigos estudantes? Que programas de formação são necessários para o pessoal externo? São necessários acordos ou contratos especiais a nível nacional, regional ou local para apoiar o papel de organizações externas?
- De que recursos especiais necessita cada escola para assegurar que o seu programa global de Orientação possa ser implementado com sucesso (disponibilização de espaço, informação sobre a carreira, tempos lectivos dos professores, TIC)?
- Quando o financiamento das escolas é feito de forma descentralizada, que incentivos políticos são necessários para assegurar que todos os estudantes recebem a Orientação adequada, que os programas desenvolvidos nas diversas escolas e regiões são de qualidade consistente e que são afectados à Orientação os recursos suficientes?
- Como devem ser monitorizados e avaliados os programas de Orientação Escolar e Profissional das escolas? A nível central ou nacional, que tipo de dados devem ser recolhidos para apoiar as decisões políticas?

Medidas de política

Realizar uma pesquisa nacional acerca dos programas de Orientação Escolar e Profissional das escolas, de modo a identificar lacunas na prestação de serviços e o nível e tipo de recursos físicos, humanos e financeiros utilizados nesses programas.

- A nível nacional, regional e local, contactar directores de escolas, empregadores, pais e estudantes para obter informação acerca das necessidades de Orientação nas escolas. Nessa auscultação, procurar compreender pontos de vista sobre questões como a oferta desejável de serviços, como podem ser definidos e implementados os direitos dos estudantes e como podem ser asseguradas a consistência e a qualidade desses serviços.
- Analisar o grau de satisfação dos estudantes com os programas de Orientação das escolas. Garantir que as variáveis género, nível de escolaridade e tipo de programa são consideradas ao analisar os resultados da pesquisa relativamente ao nível de satisfação dos

estudantes com os programas de Orientação.

- Manter um contacto regular, nacional e regional, com empregadores e autoridades a nível do mercado de trabalho, para ajudar a garantir que as mudanças ocorridas no mercado de trabalho sejam devidamente consideradas nos programas de Orientação das escolas.
- Avaliar a utilização e satisfação dos estudantes relativamente aos materiais de informação escolar e profissional existentes nas escolas. Utilizar os resultados dessa pesquisa para melhorar a qualidade do material.
- Quando existirem lacunas na prestação de serviços, preparar e avaliar programas piloto como base para o desenvolvimento mais amplo de programas nacionais. Quando a Orientação Escolar e Profissional for desenvolvida por pessoal não especializado (por exemplo, por professores trabalhando a tempo parcial, por conselheiros escolares que se concentram em questões de tipo geral, ou por psicólogos que se dedicam ao aconselhamento pessoal), desenvolver e avaliar um programa piloto em que o serviço seja prestado por pessoal especializado em Orientação Escolar e Profissional.
- Formular um conjunto de directrizes acerca do espaço físico e dos recursos necessários para garantir a efectividade dos programas de Orientação nas escolas.
- Criar uma organização nacional, onde as autoridades educativas e os empregadores se constituiriam como parceiros, de forma a: apoiar a realização de programas nas escolas que proporcionem experiências de trabalho; assegurar o papel dos empregadores na colocação dos estudantes; e, visando a qualidade dos programas, elaborar e monitorizar directrizes para escolas e empregadores.
- Manter um controlo nacional acerca das necessidades de formação inicial e contínua do pessoal que presta serviços de Orientação Escolar e Profissional em escolas.
- Formular directrizes nacionais acerca do tipo de resultados que se espera atingir através dos programas de Orientação das escolas. Utilizar esses resultados esperados para monitorizar a qualidade e a efectividade dos programas das escolas. Assegurar que os pais e os empregadores (a nível local) tomam conhecimento dos resultados das avaliações efectuadas.
- Realizar pesquisas regulares acerca do percurso escolar ou laboral dos estudantes que saem da escola. Assegurar que são fornecidos às escolas não só os resultados nacionais conjuntos, como também os resultados dos seus próprios estudantes.

Exemplos de boas práticas

- ***A escola direccionada para a Orientação ao longo da escolaridade obrigatória e do ensino secundário:*** No Canadá (Quebec), as escolas estão a ser estimuladas no sentido de se constituírem como escolas direccionadas para a Orientação (l'école orientante).

Ao longo da escolaridade, o planeamento pessoal e da carreira é constituído como uma de cinco grandes áreas de estudo. Como objectivos, pretende-se apoiar os estudantes do 1º ciclo do ensino básico a desenvolver a sua identidade e os estudantes do 2º e 3º ciclo do ensino básico e do ensino secundário a planear a sua carreira. Esta abordagem pretende garantir que os estudantes compreendam a utilidade dos seus estudos por exemplo, (nas línguas, na matemática, nas ciências) e a razão pela qual estudam essas matérias. Para implementar este tipo de abordagem, o número de especialistas em Orientação Escolar e Profissional tem vindo a aumentar. Procura-se promover o envolvimento activo das partes interessadas, através quer da discussão e colaboração entre professores e técnicos da Orientação, quer do estabelecimento de parcerias com os pais e a comunidade. As escolas têm grande flexibilidade na sua conceptualização como instituições direccionadas para a Orientação, a partir dos grandes parâmetros estabelecidos.

- **Portfolios:** Alguns países desenvolveram estratégias para ajudar os estudantes a integrar o conhecimento, as competências e as atitudes em relação ao trabalho, apreendidos em contacto com diferentes professores. Essas estratégias incluem a utilização de portfolios (sistema de pastas), onde os estudantes podem inscrever as suas experiências e aprendizagens relacionadas com a carreira. O portfolio é denominado 'passaporte de emprego' (Áustria), 'diário educativo' (Dinamarca), ou 'passaporte de escolhas na carreira' (Alemanha). Contribuam para ajudar os estudantes a gerir as suas próprias aprendizagens e a analisar a sua relação com os planos de carreira.
- **Estabelecimento de pontes com o mundo do trabalho:** É possível organizar um conjunto de iniciativas para ajudar os estudantes a desenvolver as suas próprias perspectivas acerca do mundo do trabalho e das suas preferências em termos profissionais, como 'experiências de trabalho', 'experiências de acompanhamento de profissionais durante o seu dia de trabalho' e 'visitas de estudo a profissionais no seu local de trabalho'. Na Alemanha, as visitas exploratórias a empresas constituem uma parte integrante da Orientação Escolar e Profissional que, geralmente, também envolve a experiência de trabalho. Trata-se de uma forma de contacto com as escolas que as organizações valorizam. As experiências de trabalho têm em geral uma duração entre uma e três semanas. Foram elaborados guias e materiais de apoio para ajudar na identificação dos locais de estágio e para preparar os processos de *follow-up* a realizar pelas escolas. Por questões relativas a seguros e a aspectos jurídicos, confere-se particular atenção a aspectos relacionados com a saúde e a segurança. Nalguns casos, a experiência de trabalho pode decorrer noutros países europeus.
- **Orientação Escolar e Profissional como responsabilidade interdisciplinar de toda a comunidade educativa:** Na Finlândia, com o objectivo de assegurar a prestação dos serviços, os professores e outros parceiros dispõem de uma descrição operacional das suas respectivas tarefas, o que contribui para uma melhoria do nível mínimo de prestação de serviços, ao mesmo tempo que se promove a responsabilidade da própria escola relativamente à Orientação.
- **Garantir o contacto dos profissionais de Orientação com pessoas com conhecimentos sobre o mundo do trabalho:** Vários países têm vindo a estimular as escolas a

desenvolver parcerias na prestação dos serviços de Orientação. Muitas vezes, essas parcerias incluem o contacto com as partes interessadas - como pais, antigos estudantes e representantes da comunidade financeira, dos sindicatos e de organizações não governamentais, para colaborarem no programa de Orientação Escolar e Profissional. Em algumas situações, a escola outorga a uma organização exterior, considerada próxima do mundo do trabalho, alguma responsabilidade na oferta de serviços de Orientação. Essa prestação de serviços externa deve ser vista mais como um complemento do que como um substituto para a prestação de serviços feita pela escola. Nesse caso, é desejável um contrato de cooperação formal (como no modelo alemão, por exemplo).

- ***Prestação efectiva de serviços de Orientação no ensino e formação tecnológica e profissional (vocational education and training - VET):*** Na Dinamarca, com base nas reformas ocorridas nesse tipo de percursos (VET), algumas das maiores escolas técnicas reconheceram que as competências e preocupações dos conselheiros de Orientação se encontravam, agora, no centro do processo de ensino e aprendizagem. Consequentemente, procuraram recorrer aos conselheiros de Orientação não só para a realização de actividades de Orientação Escolar e Profissional dirigidas a estudantes, como também para o exercício de um trabalho de consultadoria junto dos professores. Essa situação está a alterar os próprios compromissos educativos dos conselheiros de Orientação: é possível que, no futuro, os conselheiros de Orientação passem cerca de metade do seu tempo a realizar trabalho de Orientação Escolar e Profissional e a outra metade em trabalho de consultadoria, não realizando tarefas docentes. Além disso, a Orientação neste sector (VET) é cuidadosamente auditada como parte integrante do processo de garantia de qualidade de uma instituição no seu conjunto. Esta análise realiza-se sob a forma de auto-avaliação, mas com processos de auditoria incluindo pontos de verificação para assegurar que as escolas com este tipo de percursos (VET) são capazes de assegurar os serviços que anunciam.

ORIENTAÇÃO PARA JOVENS EM RISCO

Problemas e Desafios

- Nalguns países, os serviços projectados para a rápida reintegração escolar e laboral dos jovens que abandonam a escola precocemente encontram-se pouco desenvolvidos. Mesmo quando existem estes serviços, nem sempre é considerada na sua acção uma componente de Orientação Escolar e Profissional.
- Constitui um desafio político assegurar que a Orientação faça parte integrante de serviços comunitários cujos destinatários sejam jovens em situação de abandono precoce da escola. Esses serviços necessitam de ser organizados de forma a possibilitar que os seus utentes se possam identificar com os profissionais que aí trabalham e sentir-se bem acolhidos. Um desafio afim consiste em fazer com que as comunidades com elevado nível de abandono escolar precoce sejam capazes de ajudar os jovens a permanecer na escola, ou a proporcionar a reintegração numa situação de aprendizagem para os casos de abandono.
- Os serviços de Orientação das escolas, em geral, não têm sido considerados como fazendo parte das estratégias dirigidas à prevenção do abandono escolar precoce, em particular no que se refere a jovens em risco de exclusão social. Um desafio para os decisores consiste em conseguir que a Orientação Escolar e Profissional seja parte integrante das estratégias das escolas para identificar e apoiar os jovens que abandonam a escola precocemente ou sem qualificações, ajudando-os a encontrar significado para a permanência na escola, ou a planear estratégias para preparar a sua saída da escola, de modo a permitir a reintegração numa situação de aprendizagem e a conclusão com sucesso da sua formação e escolaridade, ao nível do ensino secundário. Se não existir esse tipo de programas, um desafio político mais amplo consiste em trabalhar com os profissionais da educação com o objectivo de possibilitar o seu estabelecimento.

Perguntas Chave

- Se não existirem programas para referenciar e auxiliar os jovens que abandonam a escola precocemente, que tipo de argumentos podem ser utilizados pelos decisores políticos e pelos técnicos de Orientação para ajudar a criá-los? Que Orientação Escolar e Profissional deve ser proporcionada a jovens em situação de risco de abandono escolar e como? Deve ser prestada como parte integrante ou adicional do currículo? Deve ser prestada por pessoal interno ou externo à escola, ou por ambos? Deve incluir experiências/estágios exteriores à escola?

- Que formação e competências necessitam ter os técnicos de Orientação para trabalhar com os estudantes que abandonam precocemente a escola e com os jovens em risco? Actualmente, os técnicos de Orientação têm essas competências (por exemplo, referenciar adequadamente os utentes para outros serviços e colaborar em equipas inter-sectoriais)? Como devem os técnicos de Orientação, no domínio da escola, de outros percursos educativos e da formação, colaborar com profissionais fora do âmbito escolar - profissionais que trabalham com jovens, profissionais sociais e da comunidade e outros adultos - para otimizar o impacto da intervenção de ambas as partes?
- Os serviços comunitários para estudantes em risco de abandono precoce efectuem uma adequada oferta de serviços de Orientação, como parte integrante de uma ajuda individualizada mais geral?
- Que tipo de Orientação Escolar e Profissional é prestada em programas de aprendizagem de segunda oportunidade, dirigidos a jovens em situação de abandono escolar precoce? Como está a Orientação integrada nesses programas? Qual deve ser o seu conteúdo? Como deve ser prestada, por quem e quando?

Medidas de Política

- Eleger a Orientação Escolar e Profissional para jovens em situação de abandono escolar precoce como uma prioridade na afectação às escolas dos recursos relativos à Orientação. Trabalhar com administradores e dirigentes escolares, no sentido de demonstrar o valor de estratégias de intervenção precoce na identificação das situações potenciais de abandono e o papel que a Orientação Escolar e Profissional pode ter nessas estratégias.
- Melhorar a formação inicial e contínua de dirigentes escolares, professores e técnicos de Orientação, de modo a aumentar o seu conhecimento acerca da forma como podem integrar a Orientação Escolar e Profissional em programas de ajuda a jovens em risco de abandono escolar precoce.
- Fazer uso de medidas comunitárias que favoreçam o alcance efectivo dos destinatários (prestando serviços no local onde os jovens se congregam) e trabalhar através de adultos significativos que estejam em contacto diário com esses jovens, de modo a prestar um serviço de Orientação adequado.
- Assegurar que os programas de formação dos técnicos de Orientação permitem desenvolver competências para trabalhar com jovens em risco e em situação de abandono escolar precoce, incluindo competências para utilizar a Internet, colaborar com adultos e organizações significativos, efectuar encaminhamentos e trabalhar em equipa.
- Garantir que todos os estudantes que abandonam a escola precocemente tenham um plano de acção educativo individual que considere possibilidades de aprendizagem adicional, trabalho e outros objectivos de vida.

- Garantir que as escolas empreendem estudos de *follow-up* acerca dos jovens que abandonam precocemente a escola, proporcionando, quando necessário e possível, uma ajuda em termos de Orientação Escolar e Profissional, até dois anos depois de ter ocorrido a situação de abandono.
- Desenvolver estratégias de intervenção precoce, trabalhando com e através das famílias, contactando-as nas suas casas e organizando uma ajuda que recorra, por exemplo, a salas de estudo.

Exemplos de Boas Práticas

- **Prestação integrada de serviços na Escandinávia:** Neste país, têm sido implementadas políticas de sucesso para jovens em risco ou em situação de abandono escolar precoce (embora alguns elementos dessas políticas possam ser encontrados noutros países europeus). Trata-se de políticas que adoptaram uma perspectiva individualizada em que a Orientação pessoal, escolar e profissional é tecida em conjunto com uma variedade de outros serviços pessoais, educativos e de emprego: por exemplo, ajuda em questões de saúde ou de alojamento, cursos de alfabetização básica, treino de competências de procura de emprego, promoção da auto-confiança, aprendizagem através da experiência, ou períodos curtos de emprego subsidiado. Esta estratégia implica uma cooperação próxima entre os técnicos de Orientação e uma variedade de profissionais de outros domínios. No que se refere ao abandono escolar, essas iniciativas combinam uma intervenção precoce, um conjunto de deveres mútuos e um planeamento individual da acção, sendo a Orientação entendida como um elemento fundamental do processo de intervenção.
- **Município pró-activa na Dinamarca:** Os municípios dinamarqueses, pelo menos duas vezes por ano, são legalmente obrigados a estabelecer um contacto com jovens até aos 19 anos de idade que abandonaram o sistema educativo formal. Algumas autarquias alargam, ainda, este sistema para além dos critérios mencionados. Nalguns casos, este trabalho é realizado por conselheiros de Orientação Escolar e Profissional; noutros, especialmente nas autarquias maiores, é executado por conselheiros de Orientação especializados na área juvenil. A partir dos 18 anos, estes jovens têm direito a um rendimento limitado, mas apenas na condição de terem desenvolvido e implementado um plano de acção na consulta de um serviço de Orientação para jovens. Trata-se de uma perspectiva que se baseia na noção de dever mútuo e que foi elaborada para ajudar os jovens a tomar consciência dos seus direitos de participação em termos de educação e formação.
- **Programa para jovens (Youthreach programme) na Irlanda:** Destina-se a jovens desempregados, muitos dos quais abandonaram precocemente a escola. Os programas

individuais são desenvolvidos em locais diversificados: centros patrocinados por Comissões locais de Educação Vocacional, *workshops* de Formação na Comunidade financiados pela Agência de Emprego e Formação (Training and Employment Agency - FÁS) e Centros Sénior de Formação (Senior Traveller Training Centres). Tendo em con-

sideração os problemas pessoais, sociais, escolares e profissionais experimentados por muitos dos participantes, a Orientação e o aconselhamento da carreira constituem-se, de forma frequente, como uma parte importante da função daqueles que ministram o programa e que para o efeito seguem programas-piloto para aquisição de competências de Orientação. Para além disso, é proporcionado em cada programa um serviço de Orientação Escolar e Profissional, por pessoal qualificado, a tempo parcial (que inclui pessoal proveniente da Agência de Emprego e Formação - Training and Employment Agency).

4

SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR

Problemas e Desafios

- Muitos estudantes do ensino superior dispõem de poucas, ou mesmo nenhuma, possibilidades de acesso a serviços de Orientação Escolar e Profissional. Os serviços são muitas vezes escassos e não proporcionam aos estudantes a gama de actividades de que estes necessitam para tomar decisões de carreira de forma fundamentada.
- Regista-se falta de pessoal qualificado para corresponder às necessidades de Orientação Escolar e Profissional dos estudantes do ensino superior.
- Os serviços de Orientação existentes têm frequentemente uma perspectiva de abordagem limitada, centrando-se na orientação do estudo ou na orientação pessoal. Presta-se reduzida atenção à escolha e ao desenvolvimento da carreira, nomeadamente que ajude os estudantes a desenvolver competências empresariais e de gestão da carreira e a considerar opções relacionadas com a criação do próprio emprego.
- As necessidades de Orientação Escolar e Profissional específicas de determinados grupos de estudantes muitas vezes não são atendidas: por exemplo, estudantes em transição do estudo para o emprego, estudantes que abandonam ou mudam de curso, estudantes mais velhos que voltam a estudar, estudantes em situação de ensino à distância e estudantes de proveniência internacional.

Perguntas Chave

- Devem as instituições de ensino superior com financiamento público oferecer serviços de Orientação a estudantes? Se sim, que nível de serviços deve ser especificado? Deve esse nível de serviços constituir um direito?
- Deve a qualidade dos serviços de Orientação, bem como as competências e qualificações do pessoal que presta esses serviços, constituir uma parte da avaliação geral de qualidade das instituições de ensino superior?
- Que serviços de Orientação são prioritários numa instituição de ensino superior? Como é que esses serviços se devem relacionar com as funções do pessoal docente e com o conteúdo do currículo académico (especificamente, quando é que a aprendizagem baseada em experiências de trabalho e a Orientação Escolar e Profissional devem ser

considerados como matérias obrigatórias dos cursos superiores)?

- Como é que os serviços de Orientação do ensino superior se devem relacionar com serviços de emprego e Orientação externos, bem como com empregadores, de modo a assegurar que a informação sobre a carreira e a Orientação Escolar e Profissional são adequadas, com referências exactas e actualizadas acerca do mercado de trabalho?
- Como integrar mais estreitamente a Orientação nos programas de ensino e aprendizagem das faculdades e departamentos?
- Como deveriam ser promovidos, dentro do currículo, cursos de gestão e Orientação Escolar e Profissional e organizados sistemas de biografias e de portfolios?
- Que dados sobre resultados (por exemplo, sobre o destino das pessoas graduadas, taxas de abandono e destino das pessoas que não completam os cursos, custos anuais envolvidos com a não conclusão dos cursos) deveriam ser coligidos? Como pode essa informação ser utilizada para melhorar os serviços de Orientação destinados aos actuais estudantes e para melhorar as decisões de candidatura de estudantes futuros?
- Como deveriam os estudantes, empregadores e outras partes interessadas ser implicados na promoção e na oferta de serviços de Orientação Escolar e Profissional mais eficientes?
- Que incentivos políticos e financeiros podem ser usados para estimular e influenciar a organização de serviços de Orientação no ensino superior, dado o elevado grau de autonomia que este sector tem tido tradicionalmente?
- Como são asseguradas as necessidades de Orientação Escolar e Profissional de vários grupos alvo no ensino superior (por exemplo, estudantes adultos, pessoas com diversos tipos de deficiência, pessoas com disponibilidades financeiras muito limitadas, estudantes estrangeiros, estudantes que abandonam os cursos)?

Medidas de Política

- Efectuar uma revisão nacional acerca dos serviços de Orientação Escolar e Profissional no ensino superior e assegurar que os seus resultados são amplamente divulgados e publicitados nos órgãos de comunicação social.
- Como parte dessa revisão, desenvolver um questionário - sobre serviços de Orientação Escolar e Profissional no ensino superior - que possa ser usado tanto para processos de auditoria nacionais, como institucionais. Assegurar que é pedida a opinião aos presentes e aos antigos estudantes, como a outras partes interessadas, tais como empregadores, famílias e membros das faculdades. Na aplicação e análise desse questionário, ter em consideração grupos alvo específicos de estudantes, como estudantes adultos, estudantes em transição, estudantes estrangeiros, estudantes desfavorecidos e com deficiência.

- Analisar as qualificações do pessoal dos serviços de Orientação no ensino superior, propor e implementar as modificações necessárias na sua formação inicial e contínua e na formação para a gestão desses serviços.
- Ligar os serviços de Orientação no ensino superior às estratégias de financiamento nacional do ensino superior: por exemplo, requerendo que a oferta de serviços de Orientação Escolar e Profissional seja incluída como parte dos objectivos de desempenho, do planeamento estratégico e das estratégias de garantia de qualidade.
- Assegurar que sejam recolhidos dados nacionais consistentes acerca do percurso educativo e laboral posterior de pessoas com cursos concluídos no ensino superior (por exemplo, sector profissional, salário, taxa de desemprego, prosseguimento de estudos). Garantir que esses dados são amplamente divulgados junto dos actuais e futuros estudantes, de empregadores, de administradores do ensino superior e do pessoal académico.
- Calcular taxas de não conclusão de cursos no ensino superior, os custos reais associados à não conclusão dos cursos e a proporção, em termos de custos e benefícios, no que se refere à oferta de serviços de Orientação Escolar e Profissional antes e durante o curso.
- Estabelecer uma rede nacional entre os serviços de Orientação no ensino superior e outros prestadores e partes interessadas da Orientação Escolar e Profissional, nomeadamente serviços de Orientação centrados no mercado de trabalho, para assegurar que os estudantes disponham de informação adequada acerca desse sector.
- Promover uma abordagem diversificada de organização dos serviços de Orientação Escolar e Profissional no ensino superior que tenha em consideração as necessidades dos diferentes grupos de destinatários, recorrendo ao financiamento específico como forma de incentivo.
- Proporcionar financiamento de raiz para apoiar a inovação e o desenvolvimento de serviços de Orientação Escolar e Profissional no ensino superior.

Exemplo de Boas Práticas

- **O Serviço Consultivo da Carreira no Trinity College em Dublin (Careers Advisory Service at Trinity College Dublin) (<http://www.tcd.ie/Careers/>)** fornece uma vasta gama de serviços a estudantes, licenciados, pessoal académico e empregadores. Para além do aconselhamento pessoal, os estudantes têm acesso a uma biblioteca abrangente sobre a carreira e a uma larga variedade de recursos *online*, que também se encontram disponíveis noutros locais, dentro e fora do recinto universitário.
- O serviço organiza "dias da carreira" que permitem aos estudantes contactar com empregadores, com o objectivo de analisar as possibilidades de emprego após a conclusão do curso. Proporciona o acesso dos estudantes a vagas no mercado de trabalho, a alojamento,

a experiências de trabalho e a empregos de férias. Existem seminários regulares, durante todo o ano, versando as competências de procura de emprego, incluindo o ensaio em vídeo referente ao treino de competências para entrevistas de selecção. Para apoiar a tomada de decisão na carreira, os estudantes podem ter acesso a testes psicológicos. O serviço proporciona oportunidades de acompanhamento dos estudantes por recém-licenciados, durante um curto período de tempo, com o objectivo de preparação para o emprego, após a conclusão do curso superior. Encontra-se a decorrer, em diversos departamentos universitários, um programa de promoção pessoal para ajudar a desenvolver competências de empregabilidade.

- As pessoas graduadas por esta escola superior podem usar o serviço para aconselhamento pessoal (serviço pago quando se trata de pessoas empregadas), para ajuda na colocação no mercado de trabalho e para utilização da biblioteca sobre a carreira. Com o objectivo do recrutamento, proporciona-se aos empregadores o contacto com os estudantes, podendo os primeiros fazer o lançamento das vagas de emprego no serviço e na respectiva página web. No serviço, encontram-se também disponíveis os contactos de um conjunto variado de empresas, inquirindo-se regularmente os empregadores acerca dos requisitos pretendidos dos estudantes graduados e junto destes, seis meses após terem concluído o curso, acerca do seu destino.
- Em cada faculdade ou departamento, existem professores que assumem a responsabilidade de estabelecer ligações com o Serviço Consultivo da Carreira. O serviço trabalha activamente com os professores para assegurar que referenciam adequadamente estudantes para o serviço. Os professores participam activamente no programa de desenvolvimento pessoal de estudantes, que constitui uma parte formal do currículo académico.

ORIENTAÇÃO EM ADULTOS DESEMPREGADOS

Problemas e Desafios

- As necessidades imediatas de muitas pessoas que procuram trabalho requerem um apoio consistente em matéria de Orientação Escolar e Profissional, de modo a que possam aceder a um conjunto de serviços de apoio que aumente o seu grau de empregabilidade. Estes serviços incluem a formação, a reciclagem e as experiências de trabalho, bem como um apoio contínuo na procura de emprego e na colocação. É indispensável que os poderes públicos garantam que estas pessoas beneficiam dos apoios mencionados.
- A prevenção do aumento do desemprego, especialmente de longa duração, a prevenção de inadequações entre competências e necessidades, a promoção da mobilidade laboral regional e o desenvolvimento de competências de empregabilidade são aspectos fundamentais das estratégias de emprego nacionais, europeias e internacionais. Na maioria dos países, os serviços públicos de emprego (Public employment services - PES) têm um papel preponderante nessas estratégias. No entanto, os serviços de Orientação Escolar e Profissional no sector público de emprego ainda se encontram pouco desenvolvidos e não estão associados de forma sistemática à implementação desses objectivos.
- Na maioria dos serviços públicos de emprego, aqueles que se ocupam da Orientação a desempregados têm também, muitas vezes, de empreender outras tarefas: por exemplo, avaliar direitos de benefícios complementares; proporcionar informação; e prestar serviços de colocação no mercado de trabalho. Esta situação reduz as prestações de Orientação e pode, também, conduzir a conflitos de interesse entre as prioridades de colocação e de Orientação.
- Os técnicos de Orientação dos serviços públicos de emprego têm geralmente uma formação especializada limitada. A sua formação tende a valorizar mais o desenvolvimento de competências de organização e gestão do que competências de Orientação Escolar e Profissional.
- Muitos grupos de adultos desempregados têm características e problemas bastante diferenciados (por exemplo, trabalhadores mais velhos, mulheres que querem voltar a trabalhar depois de cuidar dos seus filhos, minorias étnicas, pessoas com deficiência). Frequentemente, a Orientação Escolar e Profissional disponibilizada não tem ainda em consideração as diferentes necessidades dos grupos.
- Dada a maior proximidade com os cidadãos, os serviços de Orientação comunitários tendem

a valorizar mais as suas necessidades específicas, sendo assim mais eficientes na resposta aos diversos grupos alvo de adultos. Um desafio político relacionado com esta questão consiste em determinar até que ponto deve ser estimulada a subcontratação (outsourcing) desses serviços, assegurando ao mesmo tempo a qualidade da sua prestação, de acordo com padrões e objectivos aceites a nível nacional.

- Nem sempre, nos serviços de Orientação para adultos desempregados, se faz um uso de métodos eficientes de prestação, tais como a promoção externa das actividades através da utilização de profissionais afins para expandir o alcance dos serviços, o atendimento em guichet único, ou, numa lógica de valorização da autonomia dos utentes (*self-service*), o recurso às TIC, ou a acções mais ou menos intensivas que respondam a diferentes níveis de necessidade.

Perguntas Chave

- Até que ponto a Orientação Escolar e Profissional prestada pelos serviços públicos de emprego assume um papel pró-activo, de modo a ajudar a melhorar a empregabilidade, a aumentar a flexibilidade laboral e a reduzir os níveis de desemprego de longo prazo? Tem a Orientação prestada pelos serviços públicos de emprego a capacidade e a flexibilidade necessárias para alcançar e voltar a motivar as pessoas desempregadas a comprometerem-se com novas situações de aprendizagem e trabalho?
- Até que ponto a Orientação Escolar e Profissional prestada pelos serviços públicos de emprego é capaz de alcançar as comunidades geográfica e economicamente desfavorecidas? Será necessário algum serviço diferente, embora relacionado com a Orientação Escolar e Profissional?
- Até que ponto os serviços públicos de emprego estabelecem parcerias e ligações em rede com actores relevantes no campo da Orientação, de forma a que possa ser alargada a sua acção junto dos desempregados e a que seja possível a prestação local e descentralizada da Orientação Escolar e Profissional?
- Quais as percepções que grupos diferenciados de desempregados têm acerca da Orientação que lhes é prestada por serviços públicos de emprego e por outras organizações?
- Até que ponto os utentes dos serviços públicos de emprego e de outras organizações com actividades de Orientação Escolar e Profissional para desempregados são implicados na concepção e na avaliação dos serviços que lhes são prestados?
- Quais as necessidades específicas e diferenciadas de Orientação Escolar e Profissional de diversos grupos de adultos desempregados? Até que ponto essas necessidades são atendidas através da prestação actual de serviços? Como podem os serviços ser organizados de modo a que os diferentes níveis de necessidades sejam mais eficientemente atendidos?

- A Orientação constitui uma parte integrante das medidas pró-activas projectadas para aumentar as capacidades e as competências de pessoas desempregadas em risco de exclusão social?
- Como pode a Orientação de adultos desempregados prestada pelos serviços públicos de emprego, ser complementada por serviços fornecidos por organizações voluntárias e comunitárias, parceiros sociais e serviços privados lucrativos?
- Como podem as normas dos serviços de Orientação Escolar e Profissional ser mantidas, quando uma ampla diversidade de organizações prestar esses serviços a adultos desempregados (governamentais, voluntárias, privadas)?
- Como podem os serviços públicos de emprego ajudar os adultos desempregados a entrar rapidamente no mercado de trabalho, mas também atender às suas necessidades de desenvolvimento da carreira, a longo prazo?
- Como podem os serviços públicos de emprego atender às necessidades de aprendizagem ao longo da vida de adultos desempregados?
- O serviço público de emprego é um líder de mercado dos serviços de emprego, incluindo os serviços de informação sobre a carreira na Internet?
- Como podem as TIC ser exploradas para melhorar a oferta dos serviços, tornando-os mais eficientes, e para estimular o acesso à informação numa lógica de valorização da autonomia dos utentes (*self-service*)? Que modalidade de ajuda é necessária para cada tipo de utente dos sistemas de informação disponíveis?
- Como podem os serviços públicos de emprego garantir a qualidade, o conteúdo e a relevância da informação sobre a carreira que proporcionam?
- Como é apresentada a dimensão europeia e internacional do mercado de trabalho a candidatos ao emprego?

Medidas de Política

- Rever as actuais políticas, estratégias e directrizes de emprego nacionais e internacionais. Considerar onde a Orientação Escolar e Profissional melhor se enquadra nas medidas propostas de empregabilidade activa e de prevenção do desemprego.
- Assegurar que se atendem as necessidades imediatas das pessoas que procuram emprego, oferecendo-lhes apoio consistente em matéria de Orientação, de forma a facilitar o acesso a um trabalho, a qualquer outra medida nesse sentido, ou a oportunidades de aprendizagem (formação, reciclagem), recebendo, quando oportuno, um apoio contínuo na procura de emprego (obrigatório nos estados membros da UE).

- Definir uma estratégia de cooperação entre os serviços públicos de emprego e as instituições educativas e de formação, a comunidade e as organizações de Orientação voluntárias e privadas, de modo a fornecer serviços de Orientação adequados aos desempregados.
- Assegurar que o serviço público de emprego recruta técnicos de Orientação qualificados e que dispõe de uma estratégia de formação em serviço bem desenvolvida para aqueles que foram recrutados no passado sem competências específicas de Orientação. Actualizar o conhecimento e as competências dos técnicos de Orientação, tomando em consideração as características de um mercado de trabalho que se modifica rapidamente.
- Empreender, pelos pares, nos diversos países, revisões acerca dos serviços de Orientação Escolar e Profissional dirigidos aos desempregados e publicitar amplamente os seus resultados.
- Analisar a prestação actual dos serviços de Orientação para desempregados usando, por exemplo, como referência o Guia de Boas Práticas em Orientação e Aconselhamento para o Emprego (Guidelines for Good Practice in Employment Counselling and Guidance, 1998).
- Desenvolver estratégias para envolver activamente grupos vulneráveis na concepção, planeamento, implementação e monitorização de políticas e serviços de Orientação.
- Estabelecer e actualizar sistemas de dados sobre o mercado de trabalho local e assegurar que esses dados são utilizados por aqueles que prestam serviços de Orientação a desempregados.
- Considerar a separação das funções de Orientação Escolar e Profissional de outras funções desempenhadas pelo pessoal dos serviços públicos de emprego.
- Quando se decidir manter uma prestação integrada de serviços, assegurar que é dada uma atenção diferenciada à Orientação Escolar e Profissional.
- Estimular serviços de Orientação comunitários e privados com fins lucrativos, por exemplo, externalizando e subcontratando serviços.
- Estabelecer critérios de qualidade para serviços de Orientação Escolar e Profissional projectados para adultos desempregados.
- Desenvolver, junto dos utentes, mecanismos de *feedback* para assegurar que as necessidades de Orientação dos adultos desempregados estão a ser atendidas.
- Assegurar que a Orientação Escolar e Profissional constitui uma parte integrante dos programas de aprendizagem para adultos nas instituições de educação e formação com financiamento público.

Exemplos de Boas Práticas

- **Consideração das necessidades diferenciadas de adultos desempregados através de serviços prestados numa rede hierarquizada:** Os serviços prestados numa rede hierarquizada podem libertar tempo e recursos para a Orientação. Nos serviços públicos de emprego da Áustria e, em menor grau, da Finlândia, Alemanha, Holanda, Portugal e Reino Unido tendem a distinguir-se três níveis distintos na prestação dos serviços:
 - No primeiro nível, as pessoas podem aceder a informação impressa, audiovisual, ou *online*, numa lógica de valorização da autonomia dos utentes (self-service), sem necessidade de pessoal que lhes preste assistência.
 - Um segundo nível dos serviços consiste em entrevistas pessoais relativamente breves.
 - O terceiro nível dos serviços proporciona uma Orientação pessoal para aqueles que são percebidos como dela necessitando e/ou com ela beneficiando. Pode incluir desde grupos de ajuda, até entrevistas pessoais aprofundadas, clubes de emprego e sessões que ajudam os utentes a recuperar a autoconfiança e a motivação e a desenvolver as suas competências de procura activa de emprego.
- **Melhoria na formação do pessoal que trabalha em Orientação em serviços públicos de emprego:** Na Irlanda, quase oito em cada dez pessoas que trabalham em Orientação Escolar e Profissional nos serviços de emprego tiveram algum tipo de formação em Orientação. Podem frequentar na universidade, a tempo parcial, durante um período de doze meses, um curso em Orientação de adultos, com pagamento das propinas, disponibilização das horas necessárias para frequentar o curso e incrementos de salário para aqueles que concluíam o curso com sucesso. Está previsto o aumento de pessoal com estas qualificações.
- **Utilizando as TIC para desenvolver a perspectiva de livre-serviço na Orientação:** Na Holanda, foi desenvolvida uma nova página web (<https://www.werk.nl/>), que inclui instrumentos de diagnóstico (baseados nos interesses), dados sobre profissões (incluindo tendências do mercado de trabalho e dados salariais), informação sobre oportunidades educativas e de formação e acesso a uma versão web com uma base de dados relativa a vagas em termos de mercado de trabalho. Também existem planos para desenvolver um centro de apoio a utentes, acessível por telefone, e-mail, fax e correio. Na Bélgica (Flandres), o serviço público de emprego (VDAB) introduziu um sistema de serviços universais que se baseia no aumento do uso de instrumentos que permitam a auto-avaliação e o auto-direccionamento das pessoas que procuram ou pretendem mudar de emprego. O MEU VDAB é um passo adicional na evolução de uma geração de instrumentos que visa a independência dos utentes e a utilização de um portfolio electrónico. Integra instrumentos existentes, como informação sobre vagas no mercado de trabalho, currículos e possibilidades de formação, apresentando-os online para que as pessoas possam traçar o seu próprio perfil e comparar a informação que têm acerca de si próprios com outros conjuntos de dados. O VDAB também tem um '*clientvolgsysteem*', que permite acompanhar

os utentes em estudos de *follow up* nas diferentes etapas dos percursos que empreendam. É oferecido um guia aos clientes para apoio na exploração dos numerosos serviços disponíveis online.

- **Serviços de Orientação comunitários:** No Luxemburgo, os projectos de acção local passam por organizações voluntárias e sem fins lucrativos, incluindo a Rede de Pleno Emprego (Reseau Objectif Plein Emploi), um programa para mulheres vítimas da violência doméstica (o projecto Femmes en Détresse), e projectos de desenvolvimento local e regional. No Canadá, estima-se que existam mais de 10000 organizações comunitárias que prestam serviços de Orientação. Muitas são pequenas, com o equivalente a talvez 5-7 profissionais a tempo inteiro, outras muito maiores, com pelo menos 100 ou 200 empregados, e encontram-se numa variedade de localizações. Algumas dessas organizações centram-se em actividades de desenvolvimento da carreira, como serviços de informação, de Orientação e workshops para procura activa de emprego. Outras têm uma variedade mais ampla de tarefas, incluindo vários tipos de programas de aprendizagem e de trabalho comunitário. Alguns programas, como programas de alfabetização, podem incluir elementos de Orientação Escolar e Profissional, permitindo assim a adopção de perspectivas mais holísticas na consideração das necessidades dos seus utentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (1998), Guidelines for Good Practice in Employment Counselling and Guidance.

<http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF9834EN.pdf>

6

ORIENTAÇÃO EM ADULTOS TRABALHADORES

Problemas e Desafios

- Os adultos trabalhadores necessitam de aceder à Orientação para desenvolvimento da carreira no quadro laboral, para desenvolvimento da carreira num trabalho similar numa entidade laboral diferente, ou para reciclar novas competências que permitam a mudança para um tipo de trabalho diferente. No entanto, existem ainda poucos serviços de Orientação disponíveis para adultos trabalhadores. É menos provável que os adultos trabalhadores acedam a serviços de Orientação Escolar e Profissional do que os adultos desempregados. Na maioria dos países, os serviços para adultos trabalhadores encontram-se subdesenvolvidos nos sectores público, voluntário e privado. Para apoiar as políticas de aprendizagem ao longo do ciclo de vida e de empregabilidade activa, são necessários mais serviços de Orientação para trabalhadores.
- Poucas empresas facultam serviços de desenvolvimento da carreira aos seus empregados. Os serviços disponibilizados existem sobretudo nas grandes organizações. São sobretudo proporcionados ao pessoal directivo e qualificado e não à globalidade dos trabalhadores. Tendem a centrar-se no desenvolvimento da carreira dentro da empresa, dando pouca atenção a oportunidades de desenvolvimento da carreira fora da empresa. Poucas organizações de empregadores tentam prestar serviços que sejam independentes dos interesses particulares de determinadas empresas. De facto, várias organizações actuam numa lógica de serviço pago, por exemplo.
- Os sindicatos têm mostrado um interesse limitado pelo desenvolvimento de serviços de Orientação para os seus membros. Quando prestam eles próprios esses serviços, são, em geral, executados por pessoal não especializado e centram-se no acesso à formação e não no desenvolvimento mais amplo da carreira.
- Os serviços públicos de emprego tendem a concentrar-se de forma restrita nos adultos desempregados e não nos trabalhadores que desejam reingressar na aprendizagem ou desenvolver as suas carreiras.
- Quando existem, os serviços de emprego privados focalizam-se na mediação laboral, na angariação de profissionais de topo e na colocação dos funcionários excedentários noutras empresas (*outplacement*). Alguns serviços prestam um serviço de Orientação pessoal da carreira a quadros executivos. Só raramente prestam serviços de Orientação, que visam o desenvolvimento da carreira, a uma larga variedade de utentes.

- Em quase todos os países, existe um mercado privado muito limitado para a Orientação Escolar e Profissional. Este aspecto limita o acesso aos serviços pelos trabalhadores com capacidade para pagar os serviços recebidos.

Perguntas Chave

- Até que ponto as políticas nacionais apoiam o desenvolvimento de serviços que possam corresponder à globalidade das necessidades de desenvolvimento da carreira dos adultos trabalhadores? Que serviços de Orientação Escolar e Profissional para trabalhadores estão disponíveis e quem presta esses serviços?
- Como podem as empresas ser estimuladas a proporcionar serviços de Orientação aos seus trabalhadores e a apoiar o seu desenvolvimento da carreira?
- Como é que as pequenas e médias empresas podem ser apoiadas na organização de serviços de Orientação para os seus empregados?
- Como podem as empresas, sindicatos, corpos profissionais, organizações de empregadores, instituições educativas, serviços públicos e privados de emprego e organizações comunitárias colaborar na prestação efectiva da Orientação a adultos?
- Como pode ser estimulado um mercado privado mais amplo para a Orientação Escolar e Profissional?

Medidas de Política

- Analisar as implicações que as políticas nacionais e internacionais relativas ao desenvolvimento da qualificação dos trabalhadores e da aprendizagem ao longo da vida têm sobre a Orientação - por exemplo, a "Estrutura de acção para o desenvolvimento das competências e qualificações ao longo da vida" ("Framework of actions for the lifelong development of competencies and qualifications",) 2002, aceite pelos parceiros sociais Europeus.
- Analisar a forma de ampliar a função dos serviços públicos de emprego na oferta de serviços de Orientação a trabalhadores.
- Estimular a Orientação Escolar e Profissional nas organizações introduzindo incentivos: por exemplo, considerando a Orientação uma despesa dedutível de formação no esquema contributivo; ou introduzindo planos para o reconhecimento público de empresas que apliquem programas exemplares.
- Estimular e promover parcerias entre organizações de empregadores, instituições educativas e de formação, serviços públicos de emprego e outras organizações relevantes para a oferta de serviços de Orientação no local de trabalho, em particular no que se refere a empresas mais pequenas.

- Encorajar e consagrar o apoio necessário às organizações de profissionais e aos sindicatos para que assegurem serviços de Orientação de qualidade aos seus membros.
- Assegurar que as políticas para a formação contínua da mão-de-obra enfatizam a importância da Orientação para os trabalhadores, como forma de garantir um investimento eficiente na formação.
- Garantir que a Orientação Escolar e Profissional é parte integrante dos programas de formação dos trabalhadores financiados pelo governo, a partir da colecta de um imposto de formação aos empregadores.
- Garantir que a Orientação Escolar e Profissional para trabalhadores é planeada no quadro da negociação colectiva dos parceiros sociais, a nível nacional e sectorial.
- Fornecer um bom modelo para o sector não governamental, através da introdução de políticas que apoiem o desenvolvimento da carreira dos trabalhadores no sector público.
- Estimular a criação de mercados privados mais amplos para a Orientação: por exemplo, recorrendo à contratação exterior e ao outorgamento da Orientação, para suscitar uma variedade mais ampla de serviços privados remunerados.
- Estender os serviços para adultos que já se encontram disponíveis e o sector da educação contínua aos adultos trabalhadores.
- Estimular o desenvolvimento de linhas telefónicas nacionais de ajuda para informação e aconselhamento acerca da aprendizagem ao longo da vida.
- Melhorar as possibilidades de emprego continuado dos adultos, através da inclusão da acreditação e da validação de programas de aprendizagem anteriores nos serviços de Orientação Escolar e Profissional.
- Estimular o desenvolvimento da qualidade de serviços de Orientação Escolar e Profissional prestados através da Internet, para ajudar os trabalhadores em questões relacionadas com o desenvolvimento da carreira.
- Assegurar que a dimensão europeia e internacional do mercado de trabalho é apresentada aos trabalhadores que procuram uma mudança na sua carreira.
- Assegurar, nas instituições educativas e de formação com financiamento público, que a Orientação Escolar e Profissional é parte integrante dos programas de aprendizagem para adultos.

Exemplos de Boas Práticas

- **Orientação em serviços públicos de emprego:** Alguns serviços públicos de emprego referem que respondem a necessidades de Orientação dos adultos trabalhadores

organizando o fluxo de utentes no serviço, de modo a reduzir a sua associação ao estigma do desemprego e às questões relacionadas com a atribuição de prestações sociais. A Noruega é um exemplo. Os seus centros públicos de emprego estão a ser redefinidos, de modo a ter em consideração o estado da arte de serviços atraentes e acessíveis. Os serviços que prestam assistência social e financeira funcionam discretamente na retaguarda. Os equipamentos proporcionados incluem informação impressa acerca de vagas relativas a postos de trabalho, o recurso a programas de processamento de texto, para escrever currículos e efectuar diligências de emprego, de utilização de telefones gratuitos para contactar com empregadores e de usufruto de algum apoio pessoal limitado. Para além disso, desenvolveu-se uma multiplicidade de instrumentos de auto-ajuda, muitos deles recorrendo a serviços web. Esses instrumentos incluem: um inventário de interesses; um programa de escolha na carreira, que oferece auto-avaliações de interesses, valores e competências de trabalho, análise da conformidade com as profissões e ajuda na procura de emprego; e um programa de aprendizagem na carreira, cujos destinatários são principalmente pessoas com formação académica de nível superior.

- **Serviços de Orientação em empresas:** Na Holanda, alguns grandes empregadores estabeleceram centros de mobilidade para os seus empregados, nos quais, em geral, o trabalho é efectuado por pessoal especializado em desenvolvimento dos recursos humanos, apoiado por consultores externos, e onde se procede a uma avaliação das necessidades de formação. Nestes centros, há uma preocupação importante com a mobilidade interna dos funcionários na empresa, mas também pode ser permitida aos funcionários a exploração de oportunidades no mercado de trabalho externo, dependendo do facto da empresa estar ou não preparada para apoiar essa medida. No Reino Unido, alguns empregadores estão a experimentar combinações de serviços/linhas de apoio ao cliente (*call centers*), de apoio electrónico e de conselheiros de Orientação qualificados que são assalariados da empresa.
- **Incentivos governamentais para o desenvolvimento de serviços de Orientação em empresas:** A Orientação Escolar e Profissional pode ser incluída como despesa dedutível dos impostos de formação. Na Holanda, alguns sectores de emprego desenvolveram os seus próprios esquemas de formação, recorrendo a fundos obtidos através da colecta de impostos de formação a empregadores e empregados. Este recurso é especialmente importante para pequenas e médias empresas, onde faltam, com frequência, planos de formação próprios. Os planos podem incluir uma Orientação Escolar e Profissional própria e limitada para cada sector, proporcionada pelos responsáveis da formação. Outra forma do incentivo governamental consiste na atribuição de um certificado de garantia de qualidade às empresas que participem de forma voluntária nesse processo. Na Holanda e no Reino Unido, um "programa de investimento nas pessoas" (*Investors in People programme*), subsidiado pelo governo, atribui um certificado de qualidade a empresas que adoptem boas práticas de desenvolvimento dos recursos humanos. No Reino Unido, o protótipo normativo possibilita a concessão da acreditação a organizações que prestem serviços de informação, aconselhamento e Orientação ao seu pessoal, relativamente à aprendizagem e ao trabalho. Na Holanda, também se incentiva as empresas a recorrer a conselheiros de Orientação para apoiar os seus sistemas de análise de desenvolvimento.

- **Orientação e sindicatos:** Os sindicatos podem negociar com os empregadores a oferta de serviços de Orientação, no quadro das negociações colectivas. Eles próprios podem, também, prestar serviços de Orientação. Na Dinamarca, Noruega e Reino Unido, alguns sindicatos disponibilizaram cursos de formação para os seus representantes sindicais, para que estes actuassem como "embaixadores educativos" ou "representantes da aprendizagem", de forma a incentivar os seus membros (especialmente os que possuem limitada ou nenhuma qualificação) a aceder a oportunidades de aprendizagem e de formação. Este programa é bastante amplo no Reino Unido, recebendo um forte apoio, quer do governo, quer do movimento sindical ([http:// www.learningservices.org.uk/](http://www.learningservices.org.uk/)).
- **Orientação e acreditação das aprendizagens anteriores:** Os serviços de Orientação Escolar e Profissional, com frequência, estão envolvidos na acreditação das aprendizagens anteriores, adquiridas nos mais variados contextos de vida, aspecto facilitador do desenvolvimento da carreira e da mobilidade na carreira dos trabalhadores. Em Portugal, está a ser implementado um Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC), através do desenvolvimento de uma rede de centros. Aos adultos, empregados ou desempregados, é prestado um serviço em três níveis, a saber: informação, aconselhamento e formação complementar, incluindo a acreditação de competências. As pessoas que prestam serviços de Orientação e as empresas públicas e privadas referenciam pessoas para os centros. Em 2006, espera-se que a rede inclua 84 centros de RVCC, distribuídos por todo o país em função da densidade demográfica e do nível de escolaridade das populações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

European Trade Union Confederation, Union of Industrial and Employers' Confederations of Europe, European Centre of Enterprises with Public Participation and of Enterprises of General Economic Interest (2002) Framework of Actions for the Lifelong Development of Competencies and Qualifications <http://www.etuc.org/en/index.cfm?target=/en/dossiers/col-bargain/III.cfm>.

7

ORIENTAÇÃO EM ADULTOS MAIS VELHOS

Problemas e Desafios

- O envelhecimento das populações, em muitos países europeus, suscita a necessidade de estabelecer uma idade de reforma mais tardia e de assegurar transições mais flexíveis para esta fase da vida. Todavia os decisores políticos não têm efectuado a necessária mobilização de serviços de Orientação, com a finalidade de promover o envelhecimento activo.
- Os adultos mais velhos necessitam de informação especializada e de aconselhamento, importantes na promoção da actividade em pessoas com mais idade: mais actividades de tempos livres que proporcionem realização pessoal; trabalho voluntário; e actividades para se manterem em boa saúde mental e física. No entanto, os serviços de Orientação Escolar e Profissional, normalmente, proporcionam pouco ajuda nesta fase de vida das pessoas.
- As transições flexíveis entre trabalho a tempo integral e reforma a tempo integral (combinando-se trabalho a tempo integral, trabalho a tempo parcial, trabalho voluntário e períodos da inactividade) implicam uma muito maior harmonização em termos de planeamento da carreira e de planeamento financeiro. Esta questão deve ser abordada pelos decisores políticos e pelos técnicos de Orientação.
- Existem poucos exemplos de respostas eficientes ao desafio de facultar serviços de Orientação a adultos mais velhos. Nenhum país parece ainda ter desenvolvido uma perspectiva sistemática nesta área.

Perguntas Chave

- Que implicações têm as políticas de aprendizagem ao longo da vida e as políticas de promoção do envelhecimento activo na oferta de serviços de Orientação a adultos mais velhos?
- Dadas as actuais projecções demográficas, quais as futuras solicitações que se prevêem para a Orientação Escolar e Profissional relativamente à terceira idade?
- Como é que a Orientação pode ajudar a estimular as pessoas a criar percursos mais flexíveis entre a situação de trabalho a tempo integral e de reforma a tempo integral (por exemplo, combinando-se trabalho a tempo parcial, trabalho voluntário e curtos períodos de trabalho e de lazer a tempo integral)?

- Considerando as interações complexas que existem entre os impostos, os rendimentos de aposentadoria, as disposições em matéria de pensões, as horas de trabalho e os contratos de trabalho, como podem integrar-se melhor a Orientação e o planeamento financeiro para os adultos mais velhos? Como devem esses serviços integrados ser financiados?
- Que formação especial é necessária para o pessoal de Orientação que trabalhar nesta área?
- Que instituições, associações e grupos estarão provavelmente interessados e terão competências para o desenvolvimento de serviços de Orientação para a terceira idade? Como podem os poderes públicos trabalhar em parceria com essas organizações?

Medidas de Política

- Assegurar que a Orientação é parte integrante dos programas de aprendizagem para adultos nas instituições educativas e de formação com financiamento público.
- Divulgar, a partir de evidências disponíveis ou de comissões de investigação, a relação entre actividade na terceira idade e saúde.
- Estabelecer relações com os fundos de investimento e de reforma, para discutir a ligação entre planeamento financeiro, planeamento da carreira e transições flexíveis para a reforma.
- Estimular a prestação da Orientação Escolar e Profissional a adultos mais velhos, através da subcontratação (*outsourcing*) de serviços, recorrendo a associações que trabalhem mais estreitamente com esses adultos.
- Adotar perspectivas inovadoras para a prestação de serviços, baseadas no recurso às TIC e à tecnologia telefónica, para responder a necessidades não satisfeitas.
- Explorar a forma como a função dos serviços públicos de emprego poderia ser expandida, para responder melhor às necessidades de Orientação dos adultos mais velhos.
- Estimular iniciativas empresariais e comunitárias para reverter a tendência de reforma antecipada e de desemprego de longo prazo entre os trabalhadores mais velhos.
- Apoiar o papel potencial do sector empresarial na preparação dos trabalhadores mais velhos para uma reforma activa.
- Estimular os empregadores a constituir a Orientação como uma parte das estratégias de reorganização da formação e do trabalho, de modo a conservarem os trabalhadores mais velhos durante períodos mais longos.

Exemplos de Boas Práticas

- **Projectos de Orientação na terceira idade:** Na Dinamarca, foram implementados diversos projectos de Orientação na terceira idade. Um desses projectos dirigido aos engenheiros

seniores foi financiado pelo sindicato dinamarquês de engenheiros, no Condado de Frederiksborg, outro foi financiado pelo Ministério das Finanças.

- ***Apoiando a reentrada no mercado de trabalho:*** Na Austrália Ocidental, o Programa de Aproveitamento da Experiência (Profit from Experience Programme), financiado pelo Departamento do Estado da Formação e cujo acesso é feito através de centros comunitários, apoia a reintrodução dos adultos mais velhos na população activa.

PROMOVER O ACESSO AOS SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO

Problemas e Desafios

- A procura da Orientação Escolar e Profissional excede a sua oferta, verificando-se que muitas pessoas não têm acesso regular aos respectivos serviços, que actuam num conjunto restrito de locais, em horário diário e semanal, ou do ciclo de vida. Os trabalhadores, os estudantes do ensino superior, as mães com filhos pequenos, as mulheres que retomam o trabalho, os adultos mais velhos, as pessoas com deficiências, os que residem em localidades isoladas e alguns grupos desfavorecidos estão entre aqueles cujas necessidades não são satisfeitas de forma adequada.
- O modelo dispendioso e de trabalho intensivo baseado na entrevista pessoal (face-a-face) ainda é amplamente usado em Orientação. Métodos de prestação de serviços mais eficientes podem aumentar o acesso aos serviços de um maior número de clientes. Esses métodos incluem perspectivas que valorizem a autonomia dos utentes (*self-service*) e o atendimento em guichet único, o uso sistemático de redes de conselheiros de Orientação, a incorporação de programas de Orientação Escolar e Profissional nas escolas e nos currículos do ensino superior; a Orientação em grupo, e as novas tecnologias, nomeadamente as TIC e os serviços/linhas de apoio ao cliente (*call centers*).
- Na prestação da Orientação, nem sempre existem serviços em muitos locais de trabalho, ou em centros de actividades de tempos livres, em pequenas localidades, em centros comerciais, em bibliotecas públicas, centros de aconselhamento a cidadãos, centros comunitários e domicílios. Existem poucos serviços de Orientação Escolar e Profissional para além do horário de atendimento das instituições educativas e dos organismos oficiais. Não se recorre em geral a serviços itinerantes, a serviços de promoção externa, que podem expandir o seu alcance, e a trabalho por turnos.
- A prestação pública de serviços de Orientação deveria ser complementada pela prestação privada, organizada por empresas e colectividades. Um desafio político consiste em encontrar modos de estimular esse envolvimento, através do estabelecimento de parcerias e da subcontratação dos serviços (*outsourcing*).

Perguntas Chave

- Em que sectores e comunidades as solicitações sobre os serviços de Orientação Escolar e Profissional não estão a ser claramente correspondidas? Como sabê-lo?

- Se existe um direito legal à Orientação Escolar e Profissional, como está esse direito a ser promovido, de forma a que as pessoas sejam estimuladas a exercê-lo?
- Qual a combinação óptima entre prestação pública, privada e comunitária para assegurar a melhor resposta às necessidades de Orientação Escolar e Profissional?
- Que estratégias podem ser organizadas para apoiar a Orientação não-formal e informal (por exemplo, através da disponibilização de formação e de materiais de informação para reforçar a Orientação na comunidade e noutros contextos)?
- Que investimentos em infraestruturas de formação, de apoio e de comunicações têm de ser feitos para desenvolver a prestação de serviços baseada nas TIC?
- Que estratégias alternativas podem ser mobilizadas em países e regiões onde a infraestrutura de comunicações ainda se encontre subdesenvolvida? Que utilização pode ser feita da televisão, de folhetos inseridos em jornais, de quadros para afixação de avisos e cartazes e de serviços itinerantes?
- Que tipo de recursos - incluindo inventários de interesses, escalas e instrumentos relativos à carreira acessíveis através do recurso à Internet, informação vídeo sobre emprego, etc. - foram ou podem ser preparados para reforçar uma perspectiva de valorização da autonomia dos utentes (*self-service*) na Orientação Escolar e Profissional? Esses recursos estão prontamente disponíveis via Internet ou em tecnologia CD-ROM? Que tipo de mudanças nas estruturas de pessoal, bem como nas iniciativas de formação e de desenvolvimento do pessoal, é necessário introduzir para estimular essa perspectiva?
- Como é que os serviços de Orientação Escolar e Profissional podem ser organizados, de modo a que sejam mais facilmente acessíveis: fora das horas normais de atendimento, numa lógica de livre-serviço, em centros de recursos comunitários? Essas modificações implicam a renegociação das condições de trabalho dos profissionais?

Medidas de Política

- Empreender o mapeamento nacional, regional e local dos serviços de Orientação Escolar e Profissional e disponibilizá-lo através de uma variedade de meios de comunicação social (como jornais e televisão) a uma variedade de grupos alvo (jovens, empregados, desempregados), de modo a otimizar futuras opções políticas.
- Estimular a Orientação Escolar e Profissional nos sectores privado e voluntário, através do desenvolvimento de parcerias com os agentes que prestam serviços no sector público e da subcontratação dos serviços (outsourcing).
- Promover, na Orientação Escolar e Profissional, a utilização de linhas telefónicas de ajuda e de serviços baseados no recurso ao e-mail, de modo a superar as barreiras geográficas e a possibilitar o acesso foradas do horário de atendimento.

46- PROMOVER O ACESSO AOS SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO

- Incluir o trabalho por turnos nos contratos de trabalho do pessoal de Orientação.
- Assegurar que existem recursos disponíveis para apoiar a prestação itinerante e comunitária dos serviços (transportes, telefones móveis, computadores portáteis, informação impressa sobre a carreira).
- Alargar o horário de funcionamento dos serviços de Orientação Escolar e Profissional em centros públicos de emprego, para que se tornem mais acessíveis aos trabalhadores.
- Fornecer o financiamento inicial e o capital de risco necessário para apoiar o desenvolvimento das TIC numa lógica de valorização da autonomia dos utentes (self-service) e na oferta de serviços de Orientação Escolar e Profissional.
- Desenvolver, adaptar ou adoptar programas de Orientação baseados nas TIC, tornando-os prontamente disponíveis via Internet e CD-ROM.
- Desenvolver formas inovadoras de combinar serviços *online* e *offline*, para assegurar uma prestação de serviços que corresponda às diferentes necessidades dos utentes.
- Desenvolver mecanismos de garantia de qualidade para assegurar que a extensão de serviços e a divulgação de produtos de Orientação Escolar e Profissional se realiza no quadro de uma estrutura de garantia de qualidade.
- Desenvolver e promover o uso de processos de monitorização de utentes, identificando os que precisem de serviços de natureza mais dispendiosa e intensiva, de modo a assegurar uma prestação de serviços eficiente.
- Prestar serviços de Orientação Escolar e Profissional em locais e espaços públicos onde os cidadãos se congreguem, através de pontos de Internet e centros de informação comunitários.
- Subcontratar alguns serviços de Orientação a grupos comunitários.
- Assegurar que os currículos dos programas de formação inicial e contínua dos profissionais de Orientação desenvolvem as competências necessárias ao uso efectivo das TIC, tanto pelos profissionais como pelos clientes.
- Desenvolver estruturas diferenciadas de recrutamento e de qualificação do pessoal de Orientação, integrando pessoal de apoio que trabalhe conjuntamente com agentes mais altamente qualificados na prestação de serviços (por exemplo, na ajuda à pesquisa de informação).

Exemplos de Boas Práticas

- **Prestação da Orientação Escolar e Profissional pelo recurso à tecnologia dos serviços/linhas de apoio ao cliente (call centers):** O núcleo do serviço "learndirect", no

Reino Unido, baseia-se na tecnologia dos serviços/linhas de apoio ao cliente (call centers). Existem duas linhas de apoio ao utente em Inglaterra, uma na Irlanda do Norte e linhas mais pequenas na Escócia e no País de Gales. A iniciativa do serviço "learndirect" é financiada pela Universidade para a Indústria, procurando oferecer um aconselhamento gratuito e imparcial que permita ajudar adultos a aceder a oportunidades educativas e de formação adicionais. Essa informação refere-se, por exemplo, à disponibilidade em termos de financiamento das aprendizagens e de recursos para assistência a crianças, importantes na ajuda aos pais com filhos pequenos. Para serem tão acessíveis quanto possível, as linhas de ajuda ao utente funcionam todo o ano, até cerca das 22 horas. Mais de cinco milhões de pessoas recorreram ao serviço "learndirect" nos primeiros 5 anos de actividade. Existem três níveis no que se refere ao pessoal envolvido no serviço: "Conselheiros de Informação" que recebem pedidos de informação básica; 'Conselheiros de Aprendizagem', que recebem os pedidos daqueles que precisam de mais do que de informação básica; "Conselheiros de Aprendizagem ao Longo do Ciclo de Vida", que recebem pedidos mais complexos. Todos os níveis de pessoal recebem formação específica e têm acesso a uma base de dados *online* com informação sobre aproximadamente 600000 cursos de educação e formação, a todos os níveis, bem como a uma ampla variedade de outra informação impressa. Pode aceder-se directamente à base de dados online <http://www.learndirect.co.uk/>, actualizada mensalmente. Como parte do web site, pode ser usado um pacote de diagnóstico online para avaliar interesses e preferências. Nos primeiros anos de funcionamento houve mais de 10 milhões de visitas no web site.

- **Orientação baseada nas TIC, no sector privado:** em 1999, o "Helsingin Sanomat", o jornal com maior circulação na Finlândia, pôs à disposição de todos os cidadãos serviços de Orientação Escolar e Profissional na Internet. O *web site* do jornal, (<http://www.oikotie.fi>), oferece àqueles que a ele acedem uma multiplicidade de serviços de planeamento da carreira e de instrumentos de pesquisa de emprego. Todos os serviços, incluindo exercícios de auto-avaliação *online*, Orientação através de *e-mail*, um assistente de redacção de currículos e uma opção *online* para enviar propostas (forward) a empregadores, são gratuitos.
- **Centros móveis:** alguns países fizeram uma utilização inovadora de equipas de Orientação móveis e itinerantes para apoiar comunidades de difícil acesso, ou outras que não disponham de recursos suficientes para responder a todas as solicitações. Até ao momento, a Letónia conseguiu estabelecer Centros Profissionais de Orientação em apenas 19 das suas 26 regiões mas as suas equipas móveis respondem às necessidades das restantes sete regiões.

SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO PARA GRUPOS DESFAVORECIDOS

Problemas e Desafios

- Muitos países não encontraram ainda um equilíbrio efectivo entre serviços de Orientação abrangentes, disponíveis da mesma forma para todos, e uma prestação de serviços mais direccionada, com prioridade para determinados grupos desfavorecidos com necessidades específicas.
- O potencial total da Orientação para ajudar a identificar e voltar a motivar estudantes que não alcançam o nível exigido, com o objectivo de reduzir de forma significativa as taxas de abandono escolar, ou para atrair para a educação e formação jovens desincentivados, ainda não foi totalmente explorado.
- Muitos dos grupos marginalizados e desfavorecidos, a que se dirige a Orientação Escolar e Profissional, são muitas vezes os mais relutantes em usar serviços que são proporcionados num contexto institucional formal. O desafio político consiste em aceder a esses grupos, em trabalhar com eles nos seus próprios termos e em contextos menos formais que lhes sejam mais familiares.
- Os programas de educação e formação projectados para estes grupos em risco devem incluir uma forte componente de Orientação Escolar e Profissional, de forma a promover o reingresso na aprendizagem e a conclusão dos cursos e a garantir uma transição com sucesso para um emprego sustentável.

Perguntas Chave

- Como está efectivamente integrada a Orientação Escolar e Profissional nas políticas e programas que visam alcançar os objectivos nacionais de equidade? Por exemplo, naqueles que se dirigem à integração de imigrantes e refugiados no emprego e formação, à equidade entre homens e mulheres no mercado de trabalho e à equidade a todos os níveis da participação escolar, da conclusão da escolaridade e dos resultados educativos?
- Que dados existem acerca da utilização de serviços de Orientação por grupos em risco e acerca da sua satisfação com esses serviços? Os serviços de Orientação são solicitados para a recolha e análise desses dados?

- Desenvolveram-se formas alternativas de prestação de serviços, de modo a superar a relutância de alguns grupos desfavorecidos em recorrer à Orientação em instituições formais?
- Que recursos existem na comunidade que sejam próximos dos grupos alvo? Podem esses recursos ser mobilizados (por exemplo, através da subcontratação - out-sourcing) para prestar serviços de Orientação Escolar e Profissional de um modo que, com maior probabilidade, seja aceite por esses grupos?
- Os programas de formação dos técnicos de Orientação têm em consideração as necessidades diferenciadas de grupos alvo diferentes, proporcionando-lhes os conhecimentos teóricos e práticos e as atitudes necessárias para trabalhar efectivamente com esses grupos?
- Que passos estão a ser dados no sentido de assegurar que as perspectivas de Orientação, dirigidas a grupos em risco, não sejam culturalmente enviesadas?

Medidas de Política

- Desenvolver estratégias para envolver activamente grupos vulneráveis na concepção, planeamento, implementação e monitorização das políticas e dos serviços de Orientação.
- Estabelecer e actualizar sistemas locais de informação acerca do mercado de trabalho, considerando que muitos grupos em risco procuram principalmente trabalho a nível local.
- Analisar os serviços de Orientação Escolar e Profissional que existem para grupos vulneráveis: por exemplo, utilizando como referência um Guia de Boas Práticas em Orientação e Aconselhamento para o Emprego (Guidelines for Good Practice in Employment Counselling and Guidance, 1998).
- Subcontratar serviços de Orientação Escolar e Profissional a organizações com experiência de trabalho com grupos específicos, apoiando-as através da disponibilização de formação e de recursos.
- Desenvolver a capacidade de auto-ajuda dos grupos vulneráveis em matéria de Orientação Escolar e Profissional: por exemplo, proporcionando formação a adultos respeitados dentro desses grupos para actuarem como facilitadores da aprendizagem e da Orientação.
- Assegurar que os técnicos de Orientação têm a formação necessária para trabalhar e colaborar efectivamente com diferentes grupos de risco. Garantir que essa formação envolve uma consciencialização intercultural.
- Estabelecer critérios claros para a escolha das categorias de risco.
- Assegurar que são recolhidos e analisados dados acerca da utilização dos serviços de Orientação por grupos de risco, bem como acerca da satisfação por eles sentida com esses serviços.

- Avaliar o papel da Orientação na promoção dos objectivos políticos de equidade e inclusão sociais

Exemplos de Boas Práticas

- **Centros locais:** Na Grécia, os Centros de Informação e Aconselhamento para o Emprego das Mulheres e para a Integração Social foram fundados, com o apoio financeiro da União Europeia, pelo Centro de Investigação para a Paridade entre os Sexos (Research Centre for Gender Equality - KETHI). Os centros prestam serviços especificamente a mulheres desempregadas, ou que se encontram em sectores de emprego vulneráveis e desejam mudar de emprego. Os centros desenvolveram um instrumento para identificar as necessidades das mulheres. O 'Trevo da Sorte' (To tychero Trifylli), adaptado a partir de um instrumento usado pelos centros de aconselhamento franceses, investiga as necessidades das mulheres ao nível de três categorias básicas: desenvolvimento pessoal, conhecimento do sector profissional e métodos de procura de trabalho.
- **Projectos de acção:** No Luxemburgo, os projectos de acção desenvolvidos por organizações voluntárias e sem fins lucrativos compreendem a Rede de Pleno Emprego (Reseau Objectif Plein Emploi), um programa para mulheres vítimas da violência doméstica (o projecto Femmes en Détresse) e projectos de desenvolvimento local e regional. Esses projectos são financiados por diversas fontes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (1998), Guidelines for Good Practice in Employment Counselling and Guidance.

<http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF9834EN.pdf>

10

MELHORIA DA INFORMAÇÃO SOBRE A CARREIRA

Problemas e Desafios

- Existe um desfasamento importante entre a compilação de informação referente ao mercado de trabalho e a sua transformação em material de aprendizagem utilizável em Orientação Escolar e Profissional.
- Muitos jovens e adultos conhecem mal alguns sectores de actividade onde há escassez de pessoal qualificado.
- A actualização da informação sobre a carreira constitui um desafio importante, particularmente em países com um PIB (Produto Interno Bruto) *per capita* relativamente baixo.
- Nalguns países, não existe informação sobre a carreira, nem abrangente nem de boa qualidade. Este facto limita seriamente a possibilidade dos cidadãos tomarem decisões de carreira informadas e satisfatórias.
- Verifica-se frequentemente uma falta de colaboração na disponibilização e partilha de informação sobre a carreira entre diferentes organizações governamentais, particularmente nos domínios da educação e do trabalho, entre os diferentes níveis administrativos e, sobretudo, entre a administração central e regional. Este facto origina duplicação de custos, fragmentação dos serviços e falta de transparência e abrangência.
- Esta ausência de colaboração resulta no fracasso da integração da informação sobre o conteúdo dos postos de trabalho, sobre as opções e itinerários de educação e de formação e sobre a oferta e procura no mercado de trabalho. Um problema relacionado com esta situação consiste na falta de articulação entre a informação sobre a carreira e os instrumentos de auto-avaliação, de planeamento da carreira e de procura de emprego.
- A experiência constitui uma forma poderosa de aprendizagem e de compreensão do significado pessoal do que foi aprendido nas aulas ou através da leitura. As pessoas conhecidas, em que se deposita confiança, são outra fonte importante de informação que se reflecte na acção pessoal. Contudo, os sistemas de informação sobre a carreira, não permitem às pessoas, frequentemente e de modo sistemático, a possibilidade de adquirirem novas experiências educativas ou de trabalho, recorrendo pouco a membros da comunidade, como empregadores ou antigos estudantes de instituições educativas.
- O sector privado produz muita informação sobre a carreira. No entanto, poucos países possuem normas obrigatórias ou adoptam voluntariamente directrizes para a compilação, produção e difusão desta informação pelos sectores público ou privado.

- O poder público, quando produz e difunde produtos de informação sobre a carreira, não faz suficiente apelo às competências do sector privado em matéria de comercialização, de publicação e de exploração dos meios de comunicação social. Como resultado, muitas vezes a informação não tem aspecto atraente, está mal concebida e não alcança as metas visadas.
- É raro que a informação sobre a carreira seja elaborada tendo em consideração a avaliação das necessidades dos utentes nessa matéria, e as suas preferências quanto aos diversos meios de apresentar essa informação e a sua satisfação com os produtos existentes neste domínio.
- Os sistemas de informação sobre a carreira baseados nas TIC e acessíveis através da Internet, muitas vezes, não são mais do que uma versão electrónica do material impresso. Assim, os sistemas baseados nas TIC não exploram todo o seu potencial para fornecer esta informação de um modo mais interessante, flexível e pragmático.
- A informação sobre a carreira disponibilizada pela administração pública oferece-se cada vez mais em formato electrónico. Assim, encontram-se em desvantagem aqueles que não têm acesso às TIC, ou que não têm as competências ou a confiança necessárias para utilizar os meios electrónicos.
- As dimensões europeia e internacional não são muitas vezes incluídas na informação nacional sobre a carreira.

Perguntas Chave

- Como é que a informação do mercado de trabalho acerca das profissões pode ser explorada para fins de informação e orientação?
- Como deveriam as preferências das pessoas no que se refere a diferentes modalidades de aprendizagem ser tomadas em consideração na organização dos sistemas de fornecimento de informação sobre a carreira? Qual deveria ser o equilíbrio entre os modos de informação sobre a carreira que se baseiam na aprendizagem experiencial e não experiencial e para que grupos de destinatários se deveriam respectivamente direccionar? Como deveriam os diferentes meios de fornecimento de informação sobre a carreira (por exemplo, guias profissionais, folhetos, brochuras, manuais, catálogos, material promocional, vídeos, filmes, CD-ROMs e DVDs, Internet, meios de comunicação social) ser adaptados às diferentes necessidades dos utentes?
- Como conceber melhor a informação sobre a carreira, de modo a que se constitua como instrumento de aprendizagem e não apenas como meio de fornecimento de informação básica?
- Como podem os utentes participar na concepção e na avaliação dos sistemas e dos produtos de informação sobre a carreira?
- Como é que a informação sobre a carreira deve ser integrada no ensino e na aprendizagem de competências para o desenvolvimento da carreira ao longo da vida?

- Que lacunas importantes existem, se alguma houver, e em que grupos alvo, no fornecimento de informação útil para a tomada de decisão na carreira?
- Que normas se devem aplicar ao conteúdo e à apresentação do material de informação sobre a carreira?
- Qual o papel do sector privado no fornecimento directo ao público de informação sobre a carreira directamente ao público? Podem as parcerias entre os sectores público e privado, bem como a subcontratação dos serviços (outsourcing), ajudar a responder a alguns desafios na produção de informação sobre a carreira?
- Qual a função dos parceiros sociais no desenvolvimento e fornecimento de informação sobre a carreira?
- Como deveriam os diferentes ministérios e instituições governamentais cooperar na organização e oferta da informação escolar e profissional?
- Como partilhar a responsabilidade de uma adequada compilação, produção e difusão de informação sobre a carreira, em conformidade com um conjunto de normas aceites a nível nacional?
- A quem compete garantir a compatibilidade da compilação, produção, ligação e difusão da informação sobre a carreira nas diferentes regiões administrativas dos sistemas descentralizados, a fim de evitar a fragmentação e a falta da transparência?
- Os fornecedores de informação sobre a carreira colaboram entre si para evitar a sobreposição, para assegurar que os sistemas são abrangentes e transparentes e para reunir dados da oferta e da procura no ensino, nas diversas profissões e no mercado de trabalho?
- Como se encontra integrada a dimensão europeia e internacional na informação nacional, regional e local sobre a carreira?
- Os instrumentos de informação disponíveis sobre a carreira partem das perguntas que os utentes querem ver respondidas ou da informação que os produtores querem comunicar?
- A informação sobre a carreira é avaliada regularmente para analisar o seu impacto e aceitabilidade?

Medidas de Política

- Empreender o mapeamento nacional, regional e local dos serviços de informação sobre a carreira e disponibilizá-lo através de uma variedade de meios de comunicação social (como jornais e televisão) a uma variedade de grupos alvo (jovens, empregados, desempregados), de modo a desenvolver uma estratégia coerente de fornecimento de informação aos cidadãos.

- Elaborar ou adaptar normas nacionais em matéria de informação sobre a carreira.
- Estabelecer mecanismos de coordenação da informação sobre a carreira nos diferentes organismos oficiais e entre os sectores público e privado.
- Ajudar os sectores de actividade onde exista escassez de pessoal qualificado a produzir informação útil e imparcial sobre a carreira.
- Verificar se a informação produzida sobre a carreira é utilizada, quem a usa e se é útil.
- Assegurar que os técnicos de Orientação tenham formação sobre o modo de utilizar e de avaliar a informação sobre a carreira.
- Investir na formação e no desenvolvimento de especialistas em informação sobre a carreira.
- Ligar os sistemas europeus e internacionais de informação sobre a carreira, acessíveis através de recurso à Internet, aos sistemas de informação nacionais.

Exemplos de Boas Práticas

- **Informação sistemática sobre o mercado de trabalho:** Na Holanda, desenvolveu-se uma base de dados sobre a procura de aproximadamente 2500 profissões no mercado de trabalho, relacionada com os percursos afins de educação e formação.
- **Sistemas multi-dimensionais de informação sobre a carreira:** A Polónia desenvolveu um sistema multi-dimensional de informação sobre a carreira - 'Counsellor 2000' - que integra o mais recente desenvolvimento a nível da inteligência artificial. Estimula o esforço dos utentes através da ligação entre a gestão da informação e as estratégias de tomada de decisão. A informação acerca dos percursos educativos e de formação e das profissões relevantes a que conduzem é associada ao perfil pessoal do utente do sistema, que é estabelecido através do prévio acesso a instrumentos de auto-avaliação, disponíveis no mesmo software. Para além disso, o sistema foi adaptado para que possa melhor corresponder às características de determinados grupos de utentes, como pessoas com deficiência.
- **Integração de sistemas de informação sobre a carreira:** O projecto francês IDEO (Information Documentation Edition ONISEP) tem por objectivo o desenvolvimento de um sistema de engenharia da informação, com o propósito da publicação. O projecto pretende, sistemática e regularmente, renovar as bases de dados usadas na Orientação e relacioná-las com métodos de publicação automáticos. A ONISEP (Office National d'Information sur les Enseignements et les Professions) está a trabalhar no desenvolvimento de uma nova rede baseada em computadores rápidos, com a intenção de maximizar os intercâmbios de informação na Internet, assegurando simultaneamente uma transferência de dados totalmente segura. A ONISEP colabora com a CEREQ (Centre d'Etudes de Recherche sur les Qualifications), uma organização pública supervisionada pelos serviços públicos de educação e de emprego, cuja tarefa consiste em desenvolver

conhecimentos técnicos em áreas como a estatística, a certificação, a integração, as saídas profissionais, a ligação entre a formação e o emprego, etc.

- **Uma iniciativa do sector privado relativa à informação sobre a carreira:** O Careers World é um produto de informação sobre a carreira amplamente utilizado que foi desenvolvido na Irlanda pelo sector privado com o apoio financeiro do Departamento de Educação e Ciência. Encontra-se disponível na Internet, em: <http://www.careersworld.com/>, e é distribuído gratuitamente em escolas e em outras instituições educativas em formato de CD-ROM. O Careers World delinea a sua informação a partir do contacto com empresas, a maioria das quais são grandes empresas do sector privado, que podem assim dar a conhecer a informação sobre os postos de trabalho e as carreiras profissionais que oferecem. É financiado através das subscrições dos empregadores e considera-se uma forma de ajudar as empresas a recrutar pessoal, num mercado de trabalho circunscrito. As pequenas empresas (que constituem a maioria das empresas irlandesas), bem como algumas áreas profissionais, encontram-se pouco representadas. O Careers World proporciona um elo de ligação da informação sobre cursos no ensino superior relacionados com determinadas áreas profissionais. Também inclui uma actividade de avaliação das preferências e uma componente de 'vida real', com exemplos de pessoas que trabalham nas empresas colaboradoras.
- **Normas de qualidade:** Em alguns países, em particular na Dinamarca e na Holanda, desenvolveram-se directrizes para a informação sobre a carreira. Funcionam em regime de voluntariado.
- **A dimensão europeia nos sistemas de informação sobre a carreira:** O PLOTEUS (<http://www.ploteus.org/ploteus/portal/home>) é, na Internet, o portal da UE (União Europeia) acerca de oportunidades de aprendizagem e de emprego. A rede de centros de Orientação da União Europeia e dos países da AEE (Área Económica Europeia) EUROGUIDANCE (<http://www.euoguidance.org.uk>) é uma fonte da informação que responde à necessidade dos profissionais de Orientação estarem familiarizados com os sistemas e programas de educação, formação, orientação e mercado de trabalho de outros países. O EURES (<http://europa.eu.int/eures/index.jsp>) liga todos os serviços públicos de emprego da UE e estados da AEE e está a ser desenvolvido com o apoio financeiro da União Europeia, com o objectivo de facilitar a mobilidade dos trabalhadores, assegurando que a informação acerca da escassez e do excesso de pessoal qualificado em cada país e região seja mais transparente e acessível. O ERACAREERS (<http://www.europa.eu.int/eracareers>) é um portal que proporciona informação e acesso a trabalhos de investigação, bolsas de estudo e subsídios em toda a Europa e destina-se a todos os investigadores, independentemente do seu nível de experiência, incluindo a pós-graduados.

FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

Problemas e Desafios

- Os governos têm sido pouco activos na definição do conteúdo e do processo da formação inicial dos técnicos de Orientação, bem como no estabelecimento da ligação dessa matéria aos objectivos das políticas públicas de educação, formação e emprego. Como resultado, as associações de formação e de profissionais desenvolveram programas de formação bastante afastados dos objectivos das políticas públicas.
- Os programas de formação dos técnicos de Orientação sofrem revisões nacionais pouco frequentes, ou mesmo nenhuma revisão.
- Entre os diferentes países, assim como dentro de cada país, registam-se diferenças importantes na qualidade e tipo de serviços de Orientação prestados aos utentes. Essas diferenças devem-se à diversidade na formação dos técnicos de Orientação.
- Muitas vezes, é considerada suficiente para o exercício da Orientação, a qualificação em campos afins (por exemplo, em psicologia ou pedagogia), embora muitas vezes essa qualificação preste pouca ou nenhuma atenção a competências no âmbito da Orientação.
- Não existem suficientes técnicos de Orientação com formação adequada para satisfazer as solicitações.
- A nível nacional, não estão disponíveis dados suficientes que permitam planificar adequadamente os recursos humanos necessários em matéria de Orientação Escolar e Profissional e realizar investimentos na sua formação.
- Existe uma enorme variabilidade na duração dos programas de formação inicial. De facto, variam entre três semanas e cinco anos. A maioria dos programas de formação com uma duração muito breve é inadequada para desenvolver o conhecimento e as competências necessárias para a actividade em causa. Por outro lado, a maior parte da formação disponível de longa duração desenvolve competências úteis para o aconselhamento psicológico e a intervenção na carreira em profundidade, necessários apenas a uma minoria de utentes.
- Na maioria dos países, não existem itinerários de aprendizagem progressivos e integrados que permitam a progressão dos profissionais de Orientação de uma situação de não especializado a especializado. O pessoal de apoio aos serviços de Orientação, como pessoal de informação e de ligação à comunidade, não recebe qualquer formação.

- A maior parte da formação actual centra-se num sector específico. As estruturas de qualificação existentes não permitem a mobilidade dos técnicos de Orientação entre os sectores do emprego e da educação, ou mesmo, nalguns casos, entre sectores diferentes da educação.
- Existem muitas lacunas no conteúdo dos programas de formação. Essas lacunas referem-se às competências na utilização das TIC, à formação do pessoal de apoio, às competências para infundir a educação da carreira no currículo, ao conhecimento das mudanças relativas ao mercado de trabalho, à dimensão internacional da Orientação, e à forma de organizar e gerir os serviços

Perguntas Chave

- Considerando os objectivos das políticas públicas que a Orientação Escolar e Profissional serve e dado que os serviços de Orientação Escolar e Profissional têm sobretudo financiamento público, que influência têm essas políticas sobre a formação dos profissionais de Orientação? Qual a função da administração pública na decisão e monitorização do conteúdo e do processo de formação?
- Qual a função de outros actores, por exemplo, dos parceiros sociais, na formação inicial e contínua dos técnicos de Orientação?
- Qual deveria ser o papel das associações de técnicos de Orientação e das organizações que prestam formação nas decisões sobre o conteúdo e processo da formação inicial? Deveriam apenas ter um papel de consultoria? Deveriam ter um papel na acreditação de programas?
- Na decisão acerca do conteúdo, nível e duração da formação, qual deveria ser o equilíbrio entre o papel do governo, que define objectivos de política pública para a Orientação Escolar e Profissional e que a financia, as associações que representam os interesses dos profissionais e as organizações que proporcionam a formação?
- Quando os programas de formação de técnicos de Orientação são desenvolvidos de forma autónoma por instituições de ensino superior, como pode desenvolver-se, a nível nacional, uma perspectiva normativa que permita minimizar diferenças nos resultados para os utentes de serviços de Orientação Escolar e Profissional, resultantes de diferenças na formação dos técnicos de Orientação?
- Que formação é necessária para aqueles que trabalham conjuntamente com os técnicos de Orientação? Por exemplo, para aqueles que proporcionam educação e formação, para consultores privados, professores, directores de escola? Como é que essa formação pode complementar a formação dos técnicos de Orientação?
- Como e por quem é monitorizada a evolução do trabalho dos técnicos de Orientação, para que sejam introduzidas as modificações ou os ajustes necessários no conteúdo e no processo de formação desses profissionais?

- No momento actual, os conteúdos e processos da formação inicial e contínua dos técnicos de Orientação contemplam as exigências do mercado de trabalho? Existe, por exemplo, um equilíbrio adequado entre psicologia, pedagogia e estudos de mercado de trabalho?
- A duração da formação é suficiente para desenvolver os necessários conhecimentos e competências? Qual deveria ser o conteúdo da formação inicial relativamente ao conteúdo da formação contínua?
- As pessoas contratadas para o exercício da Orientação Escolar e Profissional dispõem dos conhecimentos e das competências necessárias para esse efeito? Ou necessitam de formação suplementar?
- É eficiente a forma como a formação é proporcionada (por exemplo, através de cursos universitários anteriores ao início da prestação de serviços; cursos realizados em simultâneo com a prestação de serviços; formação no posto de trabalho)?
- Na formação disponível, existe um equilíbrio adequado entre conhecimento e teoria, por um lado, e competências práticas e capacidades, por outro?
- As qualificações outorgadas aos profissionais são de nível demasiado elevado ou de nível demasiado baixo? São acessíveis economicamente para quem financia a formação?
- Como deveriam ser partilhados, entre os técnicos de Orientação e aqueles que os empregam, os custos da formação inicial e contínua?
- Há espaço para uma maior diferenciação do pessoal, recorrendo-se com mais frequência a pessoal de apoio qualificado e incentivando-se a actuação dos técnicos de Orientação, não apenas na vertente dos serviços pessoais, mas também na gestão e coordenação dos serviços?
- Que oportunidades de formação poderiam ser proporcionadas para facilitar a progressão na carreira dos técnicos de Orientação? As oportunidades de formação, projectadas com esse fim, têm em devida atenção as questões políticas, a gestão dos serviços de Orientação Escolar e Profissional e a investigação?

Medidas de Política

- Definir claramente os objectivos e os resultados dos programas de Orientação Escolar e Profissional no quadro das políticas gerais de educação, formação e emprego e utilizá-los para orientar o desenvolvimento e a monitorização dos programas de formação dos técnicos de Orientação.
- Criar, a nível nacional, percursos de formação e qualificação que permitam aos Técnicos de Orientação progredir de uma situação de profissional não especializado a especializado.

- Desenvolver programas de formação de elevada qualidade, que combinem a aprendizagem na sala de aula com o desenvolvimento de competências práticas e a experiência em serviço.
- Desenvolver oportunidades de formação específica para aqueles que trabalham com os profissionais de Orientação, como professores, funcionários sociais, pessoas que trabalham com jovens e em serviços voluntários à comunidade.
- Promover o recurso à aprendizagem à distância e às TIC, para tornar a formação mais acessível.
- Assegurar que as políticas de recrutamento para os serviços de Orientação Escolar e Profissional com financiamento público têm em consideração o conhecimento e as competências requeridas para os respectivos postos de trabalho.
- Empreender uma análise das projecções em termos de oferta e procura de pessoal de Orientação para os próximos 15 anos.
- Trabalhar com instituições de ensino superior e com técnicos de Orientação para desenvolver uma estrutura de competências para os profissionais da área. Assegurar que essa estrutura inclui as competências necessárias para corresponder aos objectivos políticos governamentais e abrange todos os contextos relevantes nos quais a Orientação é prestada, bem como todas as categorias de pessoal. Usar essa estrutura para desenvolver programas de formação modulares e inter-sectoriais.

Exemplos de Boas Práticas

- **Uma estrutura de competências:** No Canadá, as Normas e Orientações para os Profissionais do Desenvolvimento da Carreira (Standards and Guidelines for Career Development Practitioners) proporcionam uma estrutura na qual podem ser identificadas diversas funções. A referida estrutura foi desenvolvida através de um processo cuidadoso de auscultação e de concertação e inclui um conjunto de competências básicas, necessárias a todos os profissionais do desenvolvimento da carreira, independentemente do seu contexto de trabalho. Inclui também um conjunto de competências especializadas, cuja necessidade varia segundo a natureza do serviço prestado, o tipo de contexto de trabalho e os grupos de utentes a que se destina. A estrutura está a ser testada, em situação real, numa ampla variedade de contextos, para avaliar como poderá ser utilizada (para mais informação, consultar www.career-dev-guidelines.org). A estrutura canadiana influenciou fortemente as normas internacionais desenvolvidas pela Associação Internacional da Orientação Escolar e Vocacional (International Association for Educational and Vocational Guidance), que constituem um ponto de referência útil para este tipo de processos noutros países.
- **Um programa de formação:** A University of East London possibilita a obtenção de um Diploma de Pós-graduação em Orientação da Carreira, para pessoas com título

universitário reconhecido ou um nível equivalente. O curso pode ser concluído num ano a tempo integral, ou em dois ou três anos a tempo parcial. Habilita as pessoas a trabalhar com um conjunto variado de grupos de destinatários. A conclusão com sucesso do programa permite satisfazer os requisitos para membro do Institute of Career Guidance (ICG). O curso abrange a teoria e a prática da Orientação, a igualdade de oportunidades (incluindo as estratégias para promover a igualdade de oportunidades na Orientação), a evolução e desenvolvimento da organização (incluindo o estudo de uma entidade de Orientação no quadro da teoria da organização e da gestão da mudança), o estudo do mercado de trabalho e os sistemas e práticas educativas.

- **Um registo de técnicos de Orientação:** Na Alemanha, a Associação Alemã para o Aconselhamento da Carreira (DVB) estabeleceu um Registo de Conselheiros da Carreira que tem actualmente 420 membros (cerca de 100 não são filiados da Associação Alemã para o Aconselhamento da Carreira (DVB)). Para serem registados, os requerentes têm de demonstrar possuir qualificações iniciais relevantes, experiência certificada e formação contínua regular.

12

FINANCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO

Problemas e Desafios

- Os serviços de Orientação Escolar e Profissional podem ser financiados de diversas formas: financiamento directo pela administração central, financiamento regional ou local, subcontratação de serviços, e prestação baseada no mercado. Constitui um desafio encontrar o modelo mais adequado, ou a combinação de modelos mais adequada, a um determinado contexto.
- Os sistemas descentralizados de financiamento levantam questões acerca das responsabilidades residuais da administração central. Em particular, quando o financiamento é transferido pela administração, é necessário questionar acerca da forma como podem ser asseguradas a qualidade e a coerência dos serviços.
- O mercado privado da Orientação Escolar e Profissional encontra-se pouco desenvolvido na maior parte dos países. Esta situação impede o acesso daqueles que poderiam suportar o pagamento dos serviços à oferta privada da Orientação. Por outro lado, muitas pessoas com mais necessidades em matéria de Orientação, têm menos capacidade para pagar esses serviços e estão menos dispostas a fazê-lo. Se existisse um mercado privado mais amplo, os serviços de Orientação Escolar e Profissional colocados à disposição dos cidadãos seriam mais numerosos, o que permitiria atribuir mais fundos públicos àqueles que têm maiores necessidades. Assim, o poder público deve procurar encontrar os meios de estimular o desenvolvimento da prestação baseada no mercado.
- A informação relativa às despesas públicas com os serviços de Orientação Escolar e Profissional e aos resultados obtidos apresenta grandes lacunas. Assim, é difícil aos decisores conhecer quais os benefícios proporcionados pelo seu investimento.

Perguntas Chave

- Qual o montante das despesas da administração pública com os serviços de Orientação Escolar e Profissional. Como e em que é gasto? Como melhorar a informação relativa às despesas?
- Como pode o investimento existente ser usado com mais eficiência?
- Que investimento suplementar é necessário e para que aspectos da prestação de serviços?
- Que aspectos da prestação de serviços devem ser da responsabilidade do poder público?

Que aspectos são mais adequados ao investimento do sector privado ou ao investimento conjunto?

- Quando os serviços são assegurados a título privado, em que medida é responsável a administração pública?
- Que alternativas existem ao financiamento público dos serviços de Orientação Escolar e Profissional? Como podem estimular-se essas fontes alternativas de financiamento?
- Quais as limitações da promoção da prestação privada da Orientação, em particular no que se refere ao acesso em plano de igualdade a serviços de qualidade? Como superar essas limitações?
- Como estabelecer a relação em termos de custos-benefícios do investimento público em serviços de Orientação Escolar e Profissional?
- Que medidas podem adoptar-se para garantir que o financiamento público destinado a satisfazer as necessidades de Orientação de grupos em risco cumpre, de facto, esse objectivo?
- Quando o financiamento público é destinado a instituições, com o objectivo de assegurar um conjunto de serviços onde se inclui a Orientação Escolar e Profissional, que medidas podem ser tomadas para garantir que essas instituições utilizam parte do financiamento em serviços de Orientação? O financiamento afecto a áreas específicas é preferível ao financiamento global na consecução dos objectivos políticos?
- Deve o estado assumir o papel de garante da qualidade na prestação de um serviço público como a Orientação Escolar e Profissional? Se sim, como?

Medidas de Política

- Empreender estudos de mercado acerca da procura de serviços de Orientação Escolar e Profissional pelos cidadãos e da sua disposição para pagar esses serviços.
- Desenvolver um quase-mercado de serviços de Orientação, estimulando os serviços privados mediante a subcontratação, aos sectores lucrativos e voluntários, de funções tradicionalmente confiadas ao sector público.
- Assegurar que todos os serviços de Orientação com financiamento público cumprem as normas de qualidade pré-estabelecidas.
- Tornar mais transparente a procura e a oferta de serviços, para estimular o investimento do sector privado.
- Relacionar a Orientação com mecanismos como as contas individuais de aprendizagem e as contribuições da formação para financiar a aprendizagem. Aceitar os custos da Orientação como custos dedutíveis nos referidos sistemas, tal como os custos directos da educação e da formação.

Explorar as possibilidades de apoiar o desenvolvimento e a expansão da Orientação através das contribuições individuais e empresariais para a segurança social, em vez do financiamento governamental directo a partir das contribuições fiscais.

- Estimular os empregadores a investir na oferta de serviços de Orientação Escolar e Profissional para satisfazer as necessidades de desenvolvimento da carreira dos seus empregados, uma vez que dessa forma contribuem para aumentar a competitividade da empresa, através do desenvolvimento contínuo das competências, motivação e produtividade dos trabalhadores.
- Considerar, quando pertinente, alternativas eficientes para complementar a Orientação Escolar e Profissional baseada num modelo de intervenção pessoal próximo (face-a-face), como seja a prestação de apoio e orientação incluída no currículo, a Orientação em grupo, os serviços de auto-ajuda e os serviços baseados nas TIC.
- Em caso de descentralização dos serviços, ter atenção aos problemas que se podem colocar: sobreposição dispendiosa, falta de coordenação sectorial e inter-sectorial, falta de normas semelhantes entre regiões que podem conduzir à desigualdade no acesso aos serviços, e degradação geral das normas. Esforçar-se por encontrar uma combinação razoável entre modelos centralizados e descentralizados, com unidades locais que elaboram a sua própria política no contexto dos objectivos e directivas acordados após a consulta das partes interessadas.
- Quando o financiamento a regiões ou a instituições tomar a forma de subvenção global, adoptar estratégias que exijam que as regiões ou instituições especifiquem fundos para a Orientação Escolar e Profissional (por exemplo, através da utilização de fórmulas de recrutamento do pessoal).
- Quando a Orientação Escolar e Profissional necessitar de ser estimulada pelo mercado, planear estratégias para compensar as insuficiências do mercado.
- Assegurar que as normas de qualidade são estabelecidas pelo mercado, de modo a aumentar a confiança dos consumidores.
- Assegurar que existem estratégias de recolha de informação em matéria de despesa e de utilização de recursos, para apoiar o desenvolvimento das políticas.

Exemplos de Boas Práticas

- **Financiamento descentralizado:** Na Estónia, o Ministério de Educação e Investigação assina um contrato de cooperação anual com cada uma de 15 regiões administrativas do país. O governador de uma região específica pode, por sua vez, subcontratar os serviços de Orientação Escolar e Profissional a uma entidade prestadora de serviços, que pode ser uma associação sem fins lucrativos ou uma instituição municipal. As regiões podem decidir como usar aproximadamente 95 % do dinheiro atribuído pelo Ministério da Educação à Orientação Escolar e Profissional dos jovens. O resto dos fundos é afecto à reciclagem, aos materiais de informação e à manutenção do sistema de informação electrónico. O orçamento para o desenvolvimento em serviço dos técnicos de Orientação é

fornecido pela administração local. Na ausência de normas obrigatórias, existem directivas específicas que devem ser seguidas pelas entidades que prestam esses serviços. No caso do Ministério dos Assuntos Sociais, os salários dos trabalhadores e o equipamento utilizado na prestação da Orientação Escolar e Profissional provêm do orçamento estatal. Os fundos complementares, oriundos do produto das privatizações, destinam-se à reciclagem de conselheiros de Orientação e de mediadores de emprego, à publicação de brochuras de informação sobre a carreira, à aquisição de testes de Orientação Escolar e Profissional e à formação relativa à sua utilização. O programa PHARE 2000 financia um projecto de “Apoio ao desenvolvimento equilibrado dos serviços do mercado de trabalho”, que envolve a formação de pessoal e o desenvolvimento do sistema de Orientação Escolar e Profissional e das normas de serviço na Orientação. Estas últimas são de aplicação geral.

13

COORDENAÇÃO E LIDERANÇA ESTRATÉGICA

Problemas e Desafios

- Na maioria dos países, as políticas de educação, formação e emprego atribuem pouca importância à Orientação Escolar e Profissional.
- A maior parte dos países necessita de exercer uma liderança estratégica mais forte, de modo a que os serviços de Orientação Escolar e Profissional possam ser melhor planeados e coordenados.
 - Os serviços nos sectores da educação, da formação, do emprego e nos sectores comunitário e privado encontram-se fragmentados: raramente são bem coordenados, coerentemente planeados, ou bem integrados.
 - Demasiadas vezes, a dinâmica institucional ou as necessidades dos profissionais, mais do que as necessidades dos utentes, tendem a determinar os serviços que são prestados e a forma como são prestados.
 - No desenvolvimento e planificação dos serviços de Orientação Escolar e Profissional existe uma falta de colaboração efectiva, quer entre diferentes departamentos governamentais, quer entre o poder público e outras partes interessadas.
 - Os parceiros sociais e outras partes interessadas para além da administração pública não desempenham nenhum papel no desenvolvimento das políticas de Orientação e na prestação de serviços.
- Como consequência, as pessoas que necessitam de Orientação Escolar e Profissional podem ter dificuldade em aceder a serviços que respondam às suas necessidades e os serviços não se harmonizam entre sectores como a educação e o emprego.
- Poucos países desenvolveram estruturas políticas para garantir a ligação dos diferentes subsistemas que prestam serviços de Orientação, por meio de comissões inter-ministeriais ou interdepartamentais, de fóruns nacionais de Orientação, ou de uma unidade política responsável pelo conjunto do sistema. A adopção de uma perspectiva de empregabilidade e de aprendizagem ao longo da vida, no planeamento dos serviços, proporcionaria uma estrutura que ajudaria a superar a fragmentação.
- Uma melhor liderança estratégica é cada vez mais crucial, embora mais difícil de realizar,

em sistemas descentralizados. De facto, nestes sistemas é necessária uma melhor liderança estratégica para garantir um acesso equitativo aos serviços e a aplicação de normas comparáveis na prestação de serviços.

- A legislação relativa à Orientação raramente aborda o direito dos cidadãos de acesso aos serviços ou as normas a aplicar na sua prestação. Muitas vezes, a legislação refere-se apenas à prestação de serviços em termos muito gerais e é limitada a determinados sectores, como a educação ou o mercado de trabalho.

Perguntas Chave

- Em que medida as políticas de educação, formação e emprego reflectem a necessidade e a importância da Orientação Escolar e Profissional?
- Como é que uma política de aprendizagem ao longo da vida pode ser utilizada para assegurar a coerência da prestação da Orientação nos sectores da educação, formação e emprego?
- Que estratégias devem ser desenvolvidas para que os subsistemas existentes, em que a Orientação Escolar e Profissional é prestada, tenham maior coerência interna e para que essa prestação seja mais visível e acessível aos utentes?
- Como se pode promover e aumentar a colaboração intersectorial entre os diferentes departamentos governamentais responsáveis pela Orientação Escolar e Profissional?
- Que implicações financeiras, organizacionais e de recursos tem a mudança de uma perspectiva de prestação da Orientação fragmentada por idades e sectores, para uma perspectiva integrada numa estrutura de aprendizagem ao longo da vida, que possibilite uma gama diversificada de serviços prestados ao longo do ciclo de vida?
- Dadas as prioridades governamentais e os objectivos políticos, que metas deveriam enunciar-se para os serviços de Orientação Escolar e Profissional?
- Que recursos políticos se encontram disponíveis para promover a prestação da Orientação Escolar e Profissional ao longo do ciclo de vida? Como se podem melhorar?
- Que modificações se devem introduzir na legislação existente ou em outros instrumentos de gestão para os adaptar a uma política de aprendizagem ao longo da vida?
- Se a legislação existente não abranger a prestação da Orientação Escolar e Profissional, que outros documentos políticos de base podem regulamentar essa prestação?
- No que se refere à Orientação Escolar e Profissional, como é que os direitos dos cidadãos aos serviços se devem reflectir na legislação ou noutros documentos de gestão?

- Como é que a legislação actual, se esta se basear na oferta obrigatória de serviços, pode ser adaptada para dar a conhecer aos cidadãos o seu direito a estes serviços?
- Quais são as principais lacunas na prestação da Orientação e como podem ser superadas através da cooperação entre ministérios, sectores e subsistemas?
- Que mecanismos existem para assegurar a qualidade e a coerência entre sectores e no interior de cada um deles? Essas disposições são obrigatórias e, nesse caso, que estratégias de inspecção e de monitorização se desenvolveram? Como se pode desenvolver e melhorar a colaboração intersectorial em matéria de garantia de qualidade?
- Como podem os utentes, as pessoas que prestam serviços e outras partes interessadas participar no desenvolvimento de políticas de Orientação?

Medidas de Política

- Repensar a prestação nacional, regional e local da Orientação Escolar e Profissional, considerando os objectivos da política de aprendizagem ao longo da vida.
- Incluir a noção de um serviço de Orientação Escolar e Profissional integrado, ao longo da vida e abrangente, nas políticas de aprendizagem ao longo da vida que se estão a desenvolver.
- Explorar as possibilidades de uma maior colaboração e cooperação dos serviços de Orientação nos diferentes níveis de cada um dos sectores e entre os diferentes sectores.
- Rever a legislação relevante em matéria de educação, formação e emprego, assegurando que aborda especificamente a Orientação Escolar e Profissional, em particular atendendo à perspectiva do cidadão, num contexto de aprendizagem ao longo da vida.
- Estabelecer uma estrutura interdepartamental que reúna os diferentes serviços administrativos com responsabilidade em matéria de Orientação Escolar e Profissional. Utilizar essa estrutura para desenvolver objectivos políticos comuns da administração para a Orientação e assegurar maior coerência, eficiência e partilha de responsabilidades na prestação da Orientação Escolar e Profissional.
- Criar um fórum nacional para o desenvolvimento de sistemas e políticas de Orientação que inclua representantes governamentais e de outras partes interessadas, bem como parceiros essenciais na prestação dos serviços, para ajudar a desenvolver as agendas e programas políticos.
- Em países com regiões descentralizadas fortes, estabelecer fóruns Regionais de Orientação como um subconjunto das actividades do fórum nacional.
- Desenvolver políticas, sistemas e actividades de Orientação Escolar e Profissional recorrendo

à aprendizagem mútua e à colaboração internacional, utilizando as possibilidades oferecidas pelos programas de educação, formação e emprego da União Europeia, o Fundo Social Europeu e o financiamento do Banco Mundial.

Exemplos de Boas Práticas

- **Legislação relativa aos serviços de Orientação:** Alguma legislação indica especificamente os tipos de serviços que devem ser prestados e os seus destinatários. Na Alemanha, a Lei Quadro sobre o Ensino Superior exige que as instituições de ensino superior 'informem os estudantes e os candidatos sobre as oportunidades e as condições de estudo e sobre o conteúdo, estrutura e exigências dos cursos' e que durante toda a frequência dos cursos 'ajudem os estudantes prestando aconselhamento no que se refere às disciplinas seguidas'. Também se exige às instituições que, na prestação desta orientação, cooperem com 'as autoridades responsáveis pela Orientação Escolar e Profissional'.
- **Melhorar a colaboração intersectorial e a participação dos parceiros sociais no desenvolvimento das políticas de Orientação:** Na Finlândia, as principais partes interessadas participam em projectos cooperativos multifacetados e de grande alcance e várias organizações interessam-se por questões relacionadas com a Orientação Escolar e Profissional. Um grupo consultivo nacional encontra-se em actividade desde os anos oitenta. É mandatado pelos ministérios da educação e do trabalho e conta com um grande número de membros, em que se incluem os parceiros sociais. De dois em dois anos, procura informar-se sobre a Orientação no ensino secundário e no ensino profissional e sobre questões relativas às transições para o ensino secundário e da escola para o mercado de trabalho. Também apresenta propostas para divulgar as boas práticas e para superar limitações na prestação dos serviços. Tem-se discutido o alargamento do seu mandato, de modo a abranger a Orientação ao longo de todo o ciclo de vida.
- **Desenvolvimento de um sistema integrado de Orientação Escolar e Profissional ao longo do ciclo de vida:** Em 2001, a Assembleia Nacional do País de Gales lançou Careers Wales, um serviço de Orientação Escolar e Profissional para todas as idades que funciona através de uma confederação de sete empresas regionais de Orientação, sob uma denominação comum. Este serviço encara a Orientação como a base da prosperidade social e económica e a sua declaração de objectivos reflecte uma crença no desenvolvimento das pessoas através do planeamento da carreira ao longo da vida. Careers Wales é responsável pela prestação do serviço obrigatório de Orientação Escolar e Profissional aos jovens e adultos, pela rede de serviços/linhas de apoio ao cliente (call centers) learndirect, pela Youth Gateway (um curso de competências de transição breve e intensivo, para jovens de 16/17 anos em risco) e pela ligação entre a educação e as empresas. Apoiar também os programas de Orientação Escolar e Profissional das escolas e universidades (obrigatórios no País de Gales para jovens entre os 13 e os 19 anos) através de ajuda na escolha das matérias estudadas, formação de professores e apoio nas bibliotecas de informação sobre a carreira. Os serviços são prestados numa lógica

de atendimento em guichet único, sendo disponibilizados a todas as pessoas de diferentes idades que os procurem. São, também, prestados a adultos outros serviços de promoção externa numa ampla variedade de locais da comunidade, alguns utilizando instalações móveis, outros, o telefone, e outros serviços online. O pessoal empregado em Careers Wales pode trabalhar tanto com jovens, como com adultos, ainda que tenda a especializar-se num destes grupos. Embora adaptando uma direcção comum de contratação para todo o pessoal, os gestores dispõem de flexibilidade para repartir o pessoal entre os diversos domínios de especialização e para ampliar a sua experiência.

14

GARANTIA DE QUALIDADE DA ORIENTAÇÃO

Problemas e Desafios

- Na maioria dos países, a avaliação da qualidade dos serviços de Orientação Escolar e Profissional é pouco regular e sistemática. Não existem normas de qualidade relativas aos serviços de Orientação, ou encontram-se limitadas a apenas alguns sectores. Quando existem normas de qualidade, estas tendem a ser assumidas de forma voluntária, mais do que obrigatória. A avaliação dos serviços, tendo como referência normas de qualidade, constitui, mais do que a regra, a excepção. A ligação das normas de qualidade a procedimentos de verificação ou à aplicação de sanções apenas se verifica ocasionalmente.
- Não existem normas de qualidade, nem se exerce um controlo, no que se refere aos serviços de Orientação Escolar e Profissional do sector privado. Quando os serviços de Orientação são subcontratados, pelo sector público aos sectores privado ou voluntário, geralmente não se especificam as normas de serviço e os resultados a atingir relativamente aos utentes. Quando os governos efectuaram a descentralização ou a delegação de serviços de Orientação Escolar e Profissional, raramente foram estabelecidas estruturas de qualidade para assegurar que fossem respeitados os objectivos políticos centrais e as normas de qualidade.
- Na ausência de estruturas para garantir a qualidade, confia-se excessivamente nas qualificações do pessoal ou nos códigos de conduta profissionais que, frequentemente, abrangem apenas algumas formas de prestação de serviços. Nos sistemas centralizados, quando se utilizam controlos administrativos para garantir a qualidade, os problemas surgem muitas vezes em consequência das qualificações variáveis ou inadequadas do pessoal.
- A maior parte da informação quantitativa disponível acerca da prestação de serviços tem utilidade limitada para os processos de avaliação da qualidade dos serviços de Orientação.
- As políticas de Orientação baseiam-se insuficientemente no *feedback* proporcionado pelos utentes, bem como em dados e evidências relevantes, nomeadamente em informação básica referente, por exemplo, aos níveis de utilização e ao tipo de serviços a que se acedeu.

Perguntas Chave

- Por que razão é importante, para utentes e contribuintes, a avaliação dos serviços de Orientação com financiamento público? Como é que os interesses dos utentes e dos contribuintes são salvaguardados através dessa avaliação?
- Dada a situação actual dos serviços de Orientação no país, quais deveriam ser os mecanismos adequados de avaliação? Quem deveria decidir a esse respeito e como?
- Quais são as vantagens e limitações de mecanismos de garantia de qualidade centrados (i) na administração (ii) nos utentes e (iii) nos profissionais? Que combinação destas perspectivas produz os melhores resultados?
- Quais são as vantagens e limitações de normas de garantia de qualidade com carácter voluntário versus obrigatório?
- Em que medida são ajustadas e adequadas para os serviços de Orientação Escolar e Profissional estruturas gerais de qualidade, como as normas ISO (International Standards Organization) ou as normas de Gestão da Qualidade Total (Total Quality Management)? Como sabê-lo?
- Que boas práticas, em termos de garantia de qualidade da Orientação, desenvolvidas a nível nacional ou sectorial, podem ser modificadas e transferidas para outros contextos?
- Como é avaliada e regulada a Orientação Escolar e Profissional no sector privado? Qual deve ser o papel do governo?
- De que tipo de dados se dispõe actualmente para ajudar a abordar o tema da qualidade dos serviços?
- Como se utilizam os dados dos processos regulares de avaliação, como, por exemplo, o registo de opiniões dos utentes?
- Que partes interessadas e organizações representativas deveriam ser implicadas na concepção e monitorização das normas dos serviços? Como é que os utentes podem ser implicados nesse processo? Como é que os interesses das partes envolvidas (utentes, contribuintes, gestores, profissionais) estão representados nas actuais estruturas de garantia de qualidade? Como é que esses interesses poderiam ser melhor representados?
- Que mecanismos foram desenvolvidos para assegurar a coerência da prestação de serviços em diferentes sectores, regiões e entidades prestadoras de serviços?
- Que normas de qualidade devem ser estabelecidas, de forma a assegurar que a informação sobre a carreira seja idónea, objectiva, oportuna, abrangente e de fácil compreensão e utilização?

Medidas de Política

- Estudar os mecanismos de avaliação e as estruturas de garantia de qualidade relativos à Orientação que estão a ser utilizados no país, incluindo as estruturas de qualidade referentes aos materiais de informação sobre a carreira. Como podem ser melhorados?
- Estudar os mecanismos de avaliação e as estruturas de garantia de qualidade relativos à Orientação que estão a ser utilizados noutros países, incluindo as estruturas de qualidade referentes aos materiais de informação sobre a carreira. O que se pode aprender a partir dessas experiências?
- Analisar, os métodos e as estruturas de garantia de qualidade usados no país, noutras áreas das políticas de educação, formação e emprego e nas políticas relativas aos direitos dos consumidores. Avaliar a sua relevância ou adequação para a adaptação ou utilização nos serviços de Orientação Escolar e Profissional.
- Efectuar testes piloto a um conjunto de procedimentos de avaliação dos serviços de Orientação Escolar e Profissional. Definir os que proporcionam os melhores resultados ao nível dos utentes, dos contribuintes e dos financiadores.
- Empreender debates intersectoriais acerca dos processos de avaliação e das estruturas de garantia de qualidade com as partes interessadas (utentes, contribuintes, gestores e profissionais) para desenvolver, em conjunto, uma estratégia para melhorar os procedimentos de avaliação em vigor. Procurar compreender como é que os diferentes sectores podem ajudar-se mutuamente no desenvolvimento dessa estratégia e aprender com a experiência dos outros. Quando se justifique, desenvolver perspectivas comuns.
- Verificar como é que as normas podem ser usadas para acreditar serviços de Orientação Escolar e Profissional. Considerar como pode apoiar-se esta perspectiva através da atribuição de um símbolo de qualidade aos serviços acreditados, utilizando essa marca como técnica de marketing na promoção desses serviços.
- Estabelecer normas de qualidade atendendo aos postulados do serviço enunciados junto dos utentes (incluindo o acesso aos serviços por categorias de utentes prioritários) e introduzir mecanismos de monitorização e de feedback para garantir o cumprimento das referidas normas.
- Utilizar as normas de qualidade como critério para estabelecer objectivos de desempenho (incluindo objectivos de acesso aos serviços por categorias de utentes prioritários), para organizar a avaliação e a análise dos serviços e como mecanismos de monitorização e de feedback.
- Quando se delega a responsabilidade da prestação da Orientação (através da subcontratação dos serviços - outsourcing - ou da descentralização), estabelecer normas mínimas que devem ser respeitadas pelas autoridades regionais e locais, ou por outras partes, como grupos comunitários (com financiamento público) para a prestação dos serviços.

- Melhorar a qualidade dos serviços impondo normas de nível mais elevado na formação inicial e contínua das diferentes categorias de técnicos de Orientação.
- Empreender ou encomendar estudos acerca do trabalho executado pelos técnicos de Orientação e por aqueles que estão implicados na produção de informação sobre a carreira, tanto no sector da educação como no sector do mercado de trabalho, afim de definir as competências que se espera que os profissionais manifestem.
- Desenvolver medidas das aptidões e das competências que os serviços de Orientação procuram desenvolver nos seus utentes e analisar a forma de incorporar essas medidas em normas de qualidade.
- Envolver os utentes na concepção, implementação e avaliação dos sistemas de garantia de qualidade.
- Quando a Orientação Escolar e Profissional constituir uma parte da avaliação geral de instituições e organismos (como escolas, entidades de formação profissional, universidades ou organizações de emprego), assegurar que a equipa de avaliação inclui membros que compreendam e tenham competências no domínio da Orientação. Desenvolver critérios específicos a utilizar na avaliação da Orientação Escolar e Profissional nessas entidades. Publicar relatórios separados ou dedicar à Orientação uma subsecção importante no relatório geral.
- Considerar como podem aplicar-se as estruturas de garantia de qualidade elaboradas para os serviços de Orientação Escolar e Profissional com financiamento público à prestação do sector privado, de modo a assegurar a protecção dos utentes.

Exemplos de Boas Práticas

- **Normas de qualidade:** No Reino Unido, as normas de qualidade da Orientação foram inicialmente elaboradas pelo Guidance Council, uma organização independente que representa as organizações de Orientação e que, na actualidade, é gerida pela Employment National Training Organisation. A matrix Quality Standard, de acordo com a sua denominação actual, abrange cinco domínios que dizem respeito directamente às formas de ajudar as pessoas (por exemplo, o grau em que são efectivamente ajudadas a explorar alternativas e a efectuar escolhas, ou a aceder à informação) e cinco domínios que se referem à forma como os serviços são geridos (por exemplo, a atenção dada às opiniões dos utentes, ou ao desenvolvimento das competências do pessoal). As organizações de Orientação Escolar e Profissional que pretendam ser acreditadas de acordo com a norma - matrix Quality Standard - são auditadas por uma organização exterior, actualmente o Guidance Accreditation Board. As organizações que pretendam receber fundos governamentais para a prestação da Orientação Escolar e Profissional devem dispor desta acreditação. A norma também pode utilizar-se para melhorar a qualidade, com a ajuda de consultores do Guidance Council. Para mais informações acerca da matrix Quality Standard, ver www.matrix-quality-standard.com

- **Directivas voluntárias:** Na Dinamarca, depois da publicação, em 1995, das directrizes éticas pelo então Conselho Nacional da Orientação Educativa e Vocacional, foram publicadas directrizes adicionais para o desenvolvimento dos processos de garantia da qualidade. As directrizes sugerem que cada serviço debata e aprove critérios de qualidade e que estabeleça procedimentos adequados de auto-avaliação.

15

AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DA ORIENTAÇÃO

Problemas e Desafios

- Actualmente, são raros os governos que dispõem dos dados necessários à obtenção de uma visão geral sobre a prestação da Orientação Escolar e Profissional, ou a eficácia na consecução dos objectivos das políticas públicas.
- Poucos ministérios se encontram em condições de indicar com precisão o montante das verbas públicas consagradas aos serviços de Orientação ou a forma como são geridas. A informação relativa às despesas e ao investimento privado neste domínio não se encontra disponível.
- A maioria dos decisores políticos apoia-se em dados muito limitados quando procede à avaliação dos meios, dos processos e dos resultados dos serviços de Orientação Escolar e Profissional.
- Quando existe compilação de informação, há uma tendência para valorizar indicadores quantitativos simples (como o número de utentes entrevistados por serviços de Orientação, ou as taxas de sucesso das colocações no mercado de trabalho efectuadas por serviços públicos de emprego) e não indicadores mais relevantes em termos políticos, como a satisfação dos utentes ou a melhoria das competências de tomada de decisão na carreira.
- A criação de uma base de dados sólida é especialmente difícil no campo da Orientação, onde os processos e os resultados não são nem fáceis de observar, nem de medir, e onde a relação de causa-efeito é difícil de estabelecer.
- Apesar da importante tradição de investigação no domínio da Orientação, existem poucos investigadores e centros de investigação especializados que tratem especificamente de problemas metodológicos ou de outra natureza relacionados com a obtenção de dados consistentes e susceptíveis de interessar à acção política. A pouca investigação existente apresenta-se de forma fragmentada e não integrada.
- Mesmo quando se procura criar uma base de dados sólida, a ligação entre esses dados e o processo de decisão política é, muitas vezes, ténue.

Perguntas Chave

- Que benefícios podem resultar de uma mais sólida base de informação empírica considerada na elaboração das políticas de Orientação? Quem beneficiará? E como?

- Actualmente, que dados estão a ser compilados, por quem, em que sectores e com que objectivos? Como é que estes dados estão a ser utilizados para fundamentar a elaboração das políticas e a sua avaliação (se de facto se utilizam)? Quais as lacunas a superar em termos de compilação de dados?
- Quando existem sistemas administrativos de informação, que modificações são necessárias de forma a incluir dados relativos à Orientação Escolar e Profissional? Os sistemas desenvolvidos pelas autoridades educativas e os do mercado de trabalho são compatíveis? Podem reunir-se os dados de diferentes sistemas?
- Em sistemas descentralizados, que estratégias existem para assegurar que a informação recolhida a nível regional ou à escala dos subsistemas possa ser reunida a nível nacional (por exemplo, para controlar a coerência dos serviços e a igualdade de acesso)?
- Que novas espécies de dados são necessárias para monitorizar a correspondência entre a prestação da Orientação Escolar e Profissional e os objectivos políticos?
- Que estratégias de recolha de dados existem para assinalar a necessidade de serviços e grupos alvo novos, diferentes e ampliados?
- Que dados existem acerca dos resultados de retorno alcançados com o actual investimento público em serviços de Orientação Escolar e Profissional?
- Quais os custos e benefícios relativos dos diferentes tipos de serviços?
- De que informação se dispõe quanto ao alcance e à natureza da Orientação Escolar e Profissional prestada pelo sector privado? Quem utiliza esses serviços e com que custo?
- Estão a ser recolhidos dados dos serviços de Orientação com financiamento público e privado sobre:
 - O número de utentes dos serviços de Orientação e as suas características (como a idade, sexo, região, estatuto sócio-económico, habilitações escolares e origem étnica);
 - As diversas necessidades os diferentes tipos de utentes;
 - O grau de satisfação dos utentes;
 - A variação do grau de satisfação em função das características dos utentes.

Medidas de Política

- Identificar a gama de dados que é actualmente recolhida acerca das diferentes dimensões da prestação da Orientação e acerca do objectivo, utilização e utilidade desses dados.

- Identificar as lacunas que existem em matéria de dados necessários para medir o impacto do actual investimento na Orientação Escolar e Profissional. Verificar que outros tipos de dados são presentemente necessários.
- Colaborar, a nível nacional, com as partes interessadas (utentes, administradores, profissionais), de modo a identificar que tipos de dados e que procedimentos de recolha seriam necessários para melhorar a informação relativa ao impacto da Orientação na realização dos objectivos das políticas públicas. (Por exemplo, indicadores relativos aos utentes, serviços prestados, utilização do tempo do pessoal, custos e resultados.)
- Analisar a variedade, os tipos e os procedimentos de recolha de dados que estão, actualmente, a ser utilizados noutros países e adaptá-los ou adoptá-los como adequados.
- Colaborar com outros países no desenvolvimento de indicadores, quadros de referência e perspectivas comuns para a recolha de dados e de métodos de análise em termos de custo-benefício.
- Financiar a investigação sobre o tipo de dados necessários para o desenvolvimento de políticas adequadas em matéria de Orientação Escolar e Profissional. Encomendar estudos de análise e de avaliação.
- Assegurar que a investigação empreendida para a implementação e avaliação das políticas de educação, formação e emprego inclui uma componente importante consagrada à Orientação Escolar e Profissional.
- Assegurar que os profissionais da estatística dos ministérios estão conscientes das questões relativas à medida e à avaliação em matéria de Orientação Escolar e Profissional. Iniciar debates entre esses profissionais e os responsáveis pelas políticas de Orientação Escolar e Profissional.
- Fomentar, se viável, o estabelecimento de uma unidade de investigação que se centre especificamente nas questões da Orientação, com o objectivo de fortalecer a base empírica que proporcione a informação necessária ao desenvolvimento das políticas.
- Financiar investigadores académicos, incluindo aqueles que trabalham no campo da Orientação, para que empreendam investigações que permitam apoiar o estabelecimento de políticas de Orientação baseadas em dados empíricos.
- Assegurar que os programas de formação inicial em Orientação incluem uma forte componente relativa à elaboração de políticas apoiada na recolha de dados. Proporcionar formação contínua nessa matéria aos profissionais de Orientação.
- Elaborar questões relativas aos serviços de Orientação Escolar e Profissional e integrá-las em inquéritos, a aplicar a nível nacional ou regional, sobre temas como a utilização de serviços e produtos, a população activa, a educação de adultos, ou os estudantes que abandonam a escola. Explorar as possibilidades de realizar pesquisas de mercado acer-

ca das necessidades das pessoas em termos de Orientação e examinar onde e como é que essas necessidades estão a ser atendidas actualmente.

Exemplos de Boas Práticas

- **Ligação da avaliação à elaboração das políticas:** Entre 2000 e 2003, a Finlândia organizou uma ampla avaliação dos seus serviços de Orientação Escolar e Profissional: em escolas do ensino básico, do ensino secundário, do ensino superior, no ensino para adultos e nos serviços públicos de emprego. Embora tenham sido revelados numerosos exemplos de boas práticas, as avaliações indicaram que as políticas nacionais se encontravam fragmentadas e que os serviços não estavam a ser capazes de atender às crescentes solicitações. Os mecanismos de *feedback* de informação, a nível institucional, não se revelaram os mais adequados, tendo sido identificada a necessidade de reforçar o planeamento e a liderança dos serviços de Orientação. Os resultados do processo de avaliação traduziram-se na adopção de diversas medidas políticas. Por exemplo, a variabilidade encontrada nos serviços do ensino superior, revelada pela avaliação, resultou no fortalecimento da relação entre o financiamento e a Orientação Escolar e Profissional, exigindo-se às instituições que preparem planos de Orientação como parte dos seus contratos de desempenho. O Conselho Nacional de Educação deve estabelecer novas directrizes relativas à Orientação nas escolas e implementar um serviço baseado na Internet para ajudar as instituições a auto-avaliar os serviços. Outras iniciativas incluem o reforço da formação contínua dos professores e dos profissionais de Orientação, a criação de uma rede de consultores regionais, a introdução de um conjunto de programas piloto regionais e o desenvolvimento de normas nacionais relativas à proporção de estudantes por conselheiro.
- **Centros de Orientação especializados que realizam investigação:**
 - Na República Checa, o Instituto Nacional da Educação Vocacional desenvolveu um extenso trabalho de investigação acerca da utilização pelos estudantes de uma variedade de serviços de Orientação e do seu grau de satisfação em relação aos mesmos. Incluem-se, nesse estudo, os serviços fornecidos pelas escolas e os serviços prestados nas escolas por organizações externas, por fontes como os órgãos de comunicação social e a Internet, bem como por fontes informais como as famílias e os amigos.
 - A Irlanda tem um Centro Nacional para a Orientação na Educação (National Centre for Guidance in Education), um organismo do Ministério da Educação e Ciência. As suas funções incluem a gestão das iniciativas nacionais, o desenvolvimento de materiais de apoio à Orientação para profissionais, a prestação de aconselhamento relativamente a boas práticas, o apoio à inovação e a projectos-piloto, a difusão da informação junto dos profissionais, a organização da formação contínua, a encomenda e execução de inquéritos e de investigação relativos à Orientação e a assessoria ao Ministério em matéria de elaboração das políticas.

- Na Roménia, existe um Departamento Educativo e Vocacional (Educational and Vocational Department) no Instituto de Ciências Educativas (Institute for Educational Sciences) que foi indicado como autoridade metodológica da rede de orientação e aconselhamento do Ministério da Educação. É dirigido por uma equipa de académicos altamente qualificados, titulares de diplomas em várias áreas ligadas à orientação e ao aconselhamento. Desenvolveu um conjunto de projectos de investigação para avaliar os recursos humanos e as TIC, as qualificações do pessoal, os testes, a Orientação Escolar e Profissional para adultos, os programas informáticos de Orientação e os beneficiários dos serviços de Orientação Escolar e Profissional.
- No Reino Unido, os centros especializados de investigação e análise política no âmbito da Orientação incluem o Instituto Nacional para a Educação e Aconselhamento da Carreira (National Institute for Careers Education and Counselling - NICEC) e o Centro de Estudos de Orientação (Centre for Guidance Studies) da Universidade de Derby. Outros centros, pertencentes ou não ao ensino superior, empregam pessoal de investigação especializado no domínio da Orientação. O departamento de Educação e Competências (Department for Education and Skills), em Inglaterra, patrocinou o estabelecimento de um Fórum Nacional de Investigação para a Orientação. O Fórum reúne os principais actores da investigação em Orientação, com o objectivo de melhorar a capacidade, a coerência, a qualidade e a coordenação da investigação em matéria de Orientação Escolar e Profissional no Reino Unido. Serve para focalizar o diálogo entre os investigadores, os prestadores de serviços, as associações de profissionais e os decisores políticos, de forma a promover uma base documental mais sólida para a formulação das políticas e para a prática.

16

CONCLUSÃO: CARACTERÍSTICAS DE UM SISTEMA DE ORIENTAÇÃO ESCOLAR E PROFISSIONAL AO LONGO DA VIDA

O compromisso com as políticas pró-activas de emprego e de aprendizagem ao longo da vida requer que os países membros da OCDE e da União Europeia encarem dois desafios fundamentais na elaboração de sistemas de Orientação ao longo do ciclo de vida:

- Evoluir de uma perspectiva que enfatiza a ajuda no que se refere a escolhas escolares e profissionais de natureza imediata para uma perspectiva mais abrangente que também valorize o desenvolvimento de competências pessoais de gestão das próprias carreiras, nomeadamente o desenvolvimento de competências de planeamento da carreira e de procura activa de emprego;
- Encontrar modos mais eficientes de expandir o acesso dos cidadãos à Orientação Escolar e Profissional ao longo do ciclo de vida.

Os sistemas de Orientação ao longo da vida que correspondam a esses desafios devem ter um conjunto de características:

- Transparência e facilidade de acesso ao longo do ciclo de vida, assim como capacidade para atender às necessidades de um conjunto diversificado de cidadãos;
- Atenção específica a pontos de tomada de decisão fundamentais ao longo do ciclo de vida;
- Flexibilidade e inovação na prestação de serviços, de modo a reflectir as diferentes necessidades e circunstâncias dos diversos grupos de utentes;
- Programas para desenvolver competências de gestão da carreira;
- Oportunidades para analisar e experimentar oportunidades de aprendizagem e de trabalho, antes de efectuar a sua escolha;
- Acesso a informação abrangente e integrada no domínio escolar, profissional e do mercado de trabalho;
- Acesso a Orientação individualizada da carreira, prestada por profissionais com formação e qualificação adequadas, para aqueles que necessitam dessa ajuda e nos momentos em que dela careçam;

- Garantia de acesso a serviços que sejam independentes dos interesses de determinadas instituições ou empresas;
- Processos para estimular uma planificação e revisão regular;
- Envolvimento das diferentes partes interessadas.

O Anexo 2 descreve com mais pormenor alguns princípios que sustentam estas características, que se descrevem de forma mais elaborada no Anexo 4.

Este guia expôs uma série de questões políticas específicas que necessitam de ser abordadas na elaboração de sistemas que possuam estas características. Apresentou algumas das perguntas a que devem responder os decisores ao tratar esses temas e algumas das opções que estão ao seu alcance. Proporcionou alguns exemplos práticos de respostas eficientes que determinados países deram a estas questões.

ANEXO 1.

RECURSOS ONLINE PARA DECISORES E TÉCNICOS NO DOMÍNIO DA ORIENTAÇÃO

1. Recursos CEDEFOP

O CEDEFOP (Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional) dispõe de uma variedade de recursos *online* para apoiar os decisores políticos e os técnicos em matéria de Orientação Escolar e Profissional.

1.1 Informação sobre as políticas, estudos e projectos da UE relativos à Orientação

A página *web* do CEDEFOP relativa à área da Orientação Escolar e Profissional contém: os resultados do trabalho do Grupo de Especialistas em Orientação ao Longo do Ciclo de Vida da Comissão Europeia; informação relacionada com os programas e desenvolvimentos políticos da União Europeia; os resultados das revisões das políticas de Orientação de cada país efectuadas pela OCDE, CEDEFOP e ETF (European Training Foundation); documentos de diversos eventos de Orientação internacionais já ocorridos e informação acerca dos eventos a realizar. A página *web* contém uma hiper-ligação à base de dados da CEDEFOP - Knowledge Management System eKnowVet - que permite aos utentes procurar e extrair dados, por temas, acerca das revisões das políticas nacionais de Orientação de todos ou de alguns dos 29 países europeus considerados nas revisões. Também existem hiper-ligações a páginas *web* com informação adicional acerca das revisões. Será desenvolvida na página *web* uma secção com exemplos de políticas e de práticas interessantes.

Para aceder a páginas *web* de Orientação, por favor, dirija-se a <http://www.trainingvillage.gr/etv/> e registe-se, o que demora apenas alguns minutos. Indique o seu nome, escolha um *login*, uma *password*, confirme a *password*, indique o seu endereço de *e-mail* e o seu país, escolha uma língua e indique a função que desempenha na sua organização. (Se desejar, pode decidir ficar incluído no "Who's Who" do ETV (Electronic Training Village) do CEDEFOP). Uma vez registado, é convidado a aceder com o seu novo *login* e *password*. Selecciona, então, projectos, redes e orientação e verá as actuais páginas *web*.

Só é necessário registar-se uma vez. Depois do registo inicial o sistema reconhece-o, permitindo-lhe aceder às páginas directamente, usando o seguinte endereço:http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects_Networks/Guidance/)

Para mais informações, contacte Jennifer Wannan no CEDEFOP: jwa@cedefop.eu.int

1.2 A comunidade virtual do CEDEFOP

O CEDEFOP também proporciona uma comunidade virtual dirigida aos decisores políticos,

profissionais e investigadores que desejem participar no intercâmbio activo de pontos de vista e informação acerca de uma variedade de temas de Orientação. Para se juntar à comunidade virtual utilize o seguinte endereço: http://cedefop.communityzero.com/lifelong_guidance

2. Recursos da OCDE

A revisão da OCDE acerca das políticas nacionais de Orientação Escolar e Profissional contém material diverso com interesse para os decisores e para os técnicos deste domínio. O material inclui as respostas aos questionários nacionais realizados pelos países participantes, informação acerca de cada país escrita por equipas de especialistas que visitaram os países, um conjunto de oito artigos especializados encomendados conjuntamente pela OCDE e pela Comissão Europeia e uma gama de outros artigos de discussão. Esta informação está acessível em <http://www.oecd.org/edu/careerguidance>.

ANEXO 2.

OBJECTIVOS E PRINCÍPIOS COMUNS DA ORIENTAÇÃO AO LONGO DA VIDA

Introdução

Neste anexo, apresenta-se um conjunto de objectivos e princípios comuns em matéria de Orientação ao longo do ciclo de vida, adoptados sob os auspícios do programa de trabalho Educação e Formação 2010 da União Europeia. Foram desenvolvidos em cooperação com o Grupo de Especialistas em Orientação ao Longo do Ciclo de Vida da Comissão Europeia. O desenvolvimento, a nível europeu, de objectivos e princípios comuns em matéria de Orientação ao longo do ciclo de vida, para apoiar as políticas nacionais e o desenvolvimento dos sistemas de Orientação, foi recomendado no Relatório Interino "Educação e Formação 2010" do Conselho Europeu (Educação/Juventude) e da Comissão Europeia (2004) e observado na Resolução do Conselho (Educação/Juventude), de Maio de 2004, sobre o reforço das políticas, sistemas e práticas da Orientação ao longo do ciclo de vida na Europa. A Resolução considera como prioridade a centralidade do indivíduo/estudante nos serviços de Orientação Escolar e Profissional e estabelece como necessidades prioritárias: (i) a reorientação dos serviços para aumentar as competências de desenvolvimento da carreira das pessoas, (ii) o alargamento do acesso aos serviços e (iii) a melhoria da qualidade dos serviços. Os princípios em matéria de Orientação, que se apresentam de seguida, estão agrupados de acordo com essas prioridades. Podem ser utilizados para a auto-avaliação e para o auto-desenvolvimento da oferta dos serviços de Orientação Escolar e Profissional a nível nacional, regional e local.

1. O que significa Orientação ao longo do ciclo de vida?

A Orientação refere-se a um conjunto de actividades¹ que permitem aos cidadãos de qualquer idade, em qualquer momento das suas vidas, identificar as suas aptidões, competências e interesses, tomar decisões importantes a nível escolar, a nível da sua formação e a nível profissional e gerir os seus projectos de vida individuais no estudo, no trabalho e em outros contextos nos quais essas aptidões e competências são adquiridas ou utilizadas. A Orientação é oferecida em diversos contextos: educação, formação, emprego, a nível comunitário e a nível privado.

¹ Como exemplos dessas actividades pode mencionar-se a oferta de informação, assessoria e aconselhamento, a avaliação das capacidades, a tutoria, a defesa dos interesses dos utentes, a aprendizagem em matéria de tomada de decisão na carreira e de capacidades de gestão da própria carreira. São utilizadas diversas designações, em diferentes países, para descrever essas actividades. Por exemplo, utilizam-se as designações orientação escolar, vocacional ou da carreira, orientação e aconselhamento, orientação profissional e aconselhamento. Para evitar ambiguidades, o termo "orientação" é utilizado no texto para designar qualquer um desses serviços, devendo os países membros interpretar esse termo como uma referência aos serviços do seu país

2. Objectivos

A Orientação visa:

- Permitir aos cidadãos gerir e planear os seus percursos escolares e profissionais, de acordo com os seus objectivos de vida, relacionando as suas competências e interesses com as oportunidades a nível escolar, de formação e de mercado de trabalho, bem como de criação do próprio emprego, contribuindo, assim, para a sua realização pessoal;
- Ajudar as instituições educativas e de formação a ter estudantes e estagiários motivados, que assumam a responsabilidade pela sua própria aprendizagem e que definam, eles próprios, os objectivos a alcançar;
- Ajudar as empresas e organizações a ter um quadro de pessoal motivado, apto para o trabalho e com capacidade de adaptação, capaz de aceder e beneficiar de oportunidades de aprendizagem dentro e fora do local de trabalho;
- Fornecer aos decisores políticos um importante meio de concretização dos objectivos de interesse público;
- Ajudar as economias locais, regionais, nacionais e europeias, através do desenvolvimento da população activa e da sua adaptação às solicitações económicas e às circunstâncias sociais em mudança;
- Ajudar ao desenvolvimento de sociedades nas quais os cidadãos contribuam activamente para o seu desenvolvimento social, democrático e sustentável.

3. Princípios na oferta de serviços de Orientação

A oferta da Orientação assenta nos seguintes princípios:

Centralidade do beneficiário

- **Independência** - a Orientação prestada respeita a liberdade de escolha de carreira e o desenvolvimento pessoal do cidadão/utente
- **Imparcialidade** - a Orientação fornecida ajusta-se apenas aos interesses dos cidadãos, não é influenciada pelos interesses de quem a presta, ou por interesses institucionais e financeiros, e não exerce nenhuma discriminação baseada no sexo, na idade, na origem étnica, na classe social, nas qualificações, nas capacidades, etc.
- **Confidencialidade** - os cidadãos têm direito à confidencialidade da informação pessoal que fornecem no processo de Orientação

- **Igualdade de oportunidades** - a Orientação prestada promove a igualdade de oportunidades de todos os cidadãos na aprendizagem e no trabalho
- **Perspectiva holística** - o processo de Orientação toma em consideração o contexto pessoal, social, cultural e económico da tomada de decisão de cada cidadão

Capacitação dos cidadãos

- **Participação activa** - a Orientação é uma actividade de colaboração entre o cidadão, aqueles que prestam os serviços e outros agentes significativos - como, por exemplo, entidades de formação, empresas, membros da família, interesses da comunidade - e apoia-se na participação activa do cidadão
- **Autonomização** - a Orientação prestada ajuda os cidadãos a adquirirem competências em em matéria de planeamento e gestão dos seus percursos de aprendizagem e de trabalho e das transições que enfrentam

Melhoria de acesso

- **Transparência** - a natureza dos serviços de Orientação prestados é claramente perceptível para o cidadão
- **Afabilidade e empatia** - os técnicos de Orientação proporcionam um ambiente acolhedor aos cidadãos
- **Continuidade** - a Orientação dispensada ajuda os cidadãos no conjunto de transições que empreendem e/ou enfrentam em contexto escolar, laboral, social e pessoal
- **Disponibilidade** - todos os cidadãos têm direito de acesso a serviços de Orientação² em qualquer fase ou momento das suas vidas
- **Acessibilidade** - a Orientação prestada é acessível, flexível e fácil de utilizar - nomeadamente através de uma interacção próxima (face-a-face), do telefone, do e-mail e da promoção externa - e encontra-se disponível nos momentos e nos lugares adequados às necessidades dos cidadãos
- **Sensibilidade** - a Orientação é fornecida através de uma variedade de métodos de forma a satisfazer as diversas necessidades dos cidadãos

² CARTA SOCIAL EUROPEIA (Revisão de 1996) Artigo 9 - O direito à orientação vocacional

" Com o objectivo de assegurar o efectivo exercício do direito à orientação vocacional, as Partes comprometem-se a proporcionar ou promover, tanto quanto necessário, um serviço que ajude todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiência, a resolver problemas relacionados com a escolha e a progressão profissional, tendo em conta as características dos indivíduos e a sua relação com as oportunidades profissionais: essa ajuda deve ser gratuita, tanto para jovens, incluindo crianças em idade escolar, como para adultos. "

Garantia de qualidade

- **Adequação dos métodos de Orientação** - os métodos de Orientação utilizados têm uma base empírica teórica e/ou científica, relevante para o objectivo para o qual se utilizam.
- **Aperfeiçoamento contínuo** - os serviços de Orientação têm uma cultura de aperfeiçoamento contínuo que implica o feedback regular dos cidadãos e a oferta ao pessoal de oportunidades de formação contínua.
- **Direito de reparação** - os cidadãos têm direito a apresentar uma queixa formal, se considerarem insatisfatória a Orientação recebida.
- **Pessoal competente** - o pessoal que presta serviços de Orientação possui competências, acreditadas a nível nacional, para identificar e responder às necessidades dos cidadãos e, quando adequado, encaminhar o cidadão para serviços mais convenientes.

4. Objectivos da política da UE para os quais contribui a Orientação ao longo da vida

A Orientação ao longo da vida ajuda os decisores políticos da Europa na prossecução de um certo número de objectivos políticos comuns:

- **Investimento eficiente na educação e na formação:** Aumentar as taxas de participação e de conclusão dos estudos e da formação, através de uma melhor adequação entre os interesses e aptidões das pessoas e as oportunidades de aprendizagem.
- **Eficiência relativa ao mercado de trabalho:** Melhorar a motivação e o desempenho laboral, elevar as taxas de conservação de emprego, reduzir o tempo de procura de emprego e o tempo de duração do desemprego, ajustando melhor as aptidões e interesses das pessoas às oportunidades de trabalho e de desenvolvimento da carreira, aumentando a consciência das oportunidades de aprendizagem e de emprego actuais e futuras e promovendo a mobilidade geográfica e profissional.
- **Aprendizagem ao longo da vida:** Facilitar o desenvolvimento pessoal e a empregabilidade de todos os cidadãos, através da educação e formação contínua, ajudando-os a encontrar o seu próprio caminho entre os diversos itinerários de aprendizagem cada vez mais diversificados, mas relacionados entre si, ajudando-os a identificar as suas competências transferíveis e a validar a sua aprendizagem não-formal e informal.
- **Inclusão social:** Apoiar a inserção e reinserção escolar, social e económica de todos os cidadãos e grupos, incluindo de países terceiros, especialmente aqueles que têm dificuldade em aceder e em compreender a informação relativa à aprendizagem e ao trabalho, conduzindo à inclusão social, à cidadania activa e a uma redução do desemprego de longa duração e dos ciclos de pobreza.

- **Equidade social:** Ajudar os cidadãos a superar as barreiras relativas à aprendizagem e ao trabalho (por razões associadas ao género, origem étnica, idade, deficiência, classe social ou razões institucionais).
- **Desenvolvimento económico:** Aumentar as taxas de participação no trabalho e reforçar a qualificação da população activa para uma economia e sociedade baseadas no conhecimento.

ANEXO 3.

ALGUNS CRITÉRIOS COMUNS USADOS PARA A AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DA ORIENTAÇÃO

Os cinco grupos de critérios descritos baseiam-se sobretudo nos resultados de um estudo sobre os sistemas de garantia de qualidade de serviços de Orientação ao longo da vida na Europa, empreendido pelo CEDEFOP, em 2003-2004, por iniciativa do Grupo de Especialistas em Orientação ao Longo do Ciclo de Vida da Comissão. Incluem alguns critérios comuns a uma diversidade de estruturas de garantia de qualidade utilizadas por serviços e produtos de Orientação e outros considerados pelo Grupo de Especialistas como sendo relevantes e desejáveis de incluir em qualquer estrutura desse tipo. Podem ser usados para auto-avaliação e auto-desenvolvimento dos actuais sistemas de garantia de qualidade e como uma base comum para o desenvolvimento de novos sistemas.

1. Envolvimento dos cidadãos e dos utentes

Os sistemas de garantia de qualidade da Orientação devem:

- Incluir informação para os utentes relativa aos seus direitos (por exemplo, através de brochuras do utente) e prestar atenção ao trabalho das associações nacionais e europeias de consumidores em processos de protecção e reclamação de consumidores.
- Assegurar que os utentes individuais são regularmente consultados a respeito da sua satisfação e da sua experiência relativas ao serviço.
- Exigir aos que prestam os serviços que utilizem sistematicamente os resultados dessas consultas.
- Envolver os utentes na concepção, gestão e avaliação dos serviços e produtos da Orientação.

2. Competência dos profissionais

Os sistemas de garantia de qualidade da Orientação devem:

- Exigir que os profissionais disponham das competências necessárias para executar as tarefas de Orientação que lhes são solicitadas.
- Exigir que os profissionais de Orientação tenham, ou procurem adquirir, qualificações que assegurem que dispõem das competências exigidas para empreender as tarefas de Orientação necessárias.
- Incluir a monitorização ou a avaliação do trabalho dos profissionais de Orientação no que se refere aos resultados das intervenções de Orientação que se espera que realizem.

- Exigir o desenvolvimento contínuo dos profissionais e o aperfeiçoamento dos serviços.
- Incluir todas as associações de profissionais relevantes no desenvolvimento de normas e procedimentos de garantia de qualidade.

3. Melhoria dos serviços

Os sistemas de garantia de qualidade da Orientação devem:

- Incluir normas de serviço claramente definidas,³ estabelecendo mecanismos de verificação do cumprimento das mesmas.
- Incluir instrumentos de monitorização e avaliação da acção, com vista a melhorar os serviços e a informação prestada, verificando o cumprimento das normas específicas, contribuindo para o seu aperfeiçoamento contínuo.
- Incluir meios de diferenciação e monitorização da prestação de serviço de apoio e orientação de acordo com as diferentes necessidades dos grupos visados.
- Exigir que os serviços estabeleçam ligações de trabalho apoiando grupos e organismos envolvidos no processo de Orientação (como pais, organizações voluntárias ou organismos relacionados com actividades de tempos livres).
- Assegurar que os materiais de Orientação utilizados (por exemplo, instrumentos de avaliação) cumpram as especificações técnicas e de qualidade.

4. Coerência

Os sistemas de garantia de qualidade da Orientação devem:

- Incluir ligações para promover relações de trabalho eficazes entre departamentos governamentais responsáveis pela qualidade na Orientação.
- Assegurar que não existem conflitos entre os diferentes sistemas de garantia da qualidade a funcionar nos diversos sectores da Orientação, ou em relação aos diferentes grupos visados.
- Incluir formas de regular a utilização e a eficácia das relações estabelecidas entre as entidades que prestam serviços de Orientação.

³As normas de serviço deveriam aplicar-se tanto aos serviços directamente prestados aos utentes como à informação proporcionada aos utentes (seja imprimida, transmitida através das TIC ou em qualquer outro formato)

5 Independência das prestações

Os sistemas de garantia de qualidade da Orientação deveriam conter directrizes relativas às actividades de Orientação empreendidas por organismos privados, empregadores, sindicatos e outras entidades não estatais.

ANEXO 4.

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DE UM SISTEMA DE ORIENTAÇÃO AO LONGO DA VIDA

Este Anexo descreve as principais características de um sistema de Orientação ao longo da vida. Foi desenvolvido pelo Grupo de Especialistas em Orientação ao Longo da Vida da Comissão Europeia. Destina-se a ser utilizado, pelos decisores políticos e pelos técnicos, como uma lista de verificação para a auto-revisão e para a revisão pelos pares a nível nacional. Representa um modelo ideal de sistema de Orientação ao longo da vida, podendo avaliar-se as características dos sistemas nacionais em vigor através da comparação com esse modelo. Prevê-se a sua utilização conjunta com os objectivos e princípios comuns da Orientação ao longo da vida, expostos no Anexo 2, e com os critérios comuns usados para avaliar a qualidade da Orientação Escolar e Profissional, apresentados no Anexo 3.

1. Características centradas no cidadão

- 1.1 Todos os cidadãos têm acesso à Orientação ao longo das suas vidas: em momentos, em locais e das formas que respondam às suas necessidades.
- 1.2 Os cidadãos dispõem de oportunidades para aprender como tomar decisões escolares e profissionais importantes e como gerir a sua aprendizagem e o seu trabalho, de forma a que possam progredir através das diversas oportunidades de aprendizagem e percursos de carreira⁴.
- 1.3 Existem mecanismos que permitem aos cidadãos investir de forma eficiente e beneficiar de oportunidades de aprendizagem ao longo da vida, identificar competências adquiridas através da aprendizagem não-formal e informal e desenvolver outras competências.
- 1.4 A participação dos cidadãos na Orientação é melhorada pela aplicação dos princípios da prestação da Orientação ao longo da vida, tal como definidos no Anexo 2.
- 1.5 Os direitos dos cidadãos à Orientação estão claramente definidos.
- 1.6 Os cidadãos, quando se considere adequado, são encaminhados para uma ajuda adicional em matéria de Orientação dentro do mesmo sector, ou noutros sectores, ou mesmo para além das fronteiras nacionais.

⁴ A carreira refere-se aos percursos de vida nos quais as competências são aprendidas e utilizadas. O termo abrange uma ampla gama de experiências de vida formais (estudo, trabalho) e informais (casa, comunidade).

- 1.7 O aperfeiçoamento contínuo dos serviços de Orientação, da informação sobre a carreira e dos instrumentos e produtos da Orientação é promovido através da aplicação de mecanismos de garantia da qualidade, como os definidos no Anexo 3, nos quais o cidadão e o utente desempenham um papel fundamental.

2. Características relativas ao desenvolvimento de políticas

- 2.1 A aprendizagem ao longo da vida e a promoção da empregabilidade constituem os princípios e estruturas orientadoras do desenvolvimento das políticas, sistemas e práticas da Orientação ao longo da vida.
- 2.2 As políticas e os programas para a Orientação ao longo da vida são uma parte integrante das políticas e programas de desenvolvimento social e económico, a nível nacional e da Comunidade Europeia. Compreendem as políticas e os programas relativos à educação, formação, emprego, inclusão social, equidade de género, desenvolvimento dos recursos humanos, desenvolvimento rural e regional e melhoria das condições de vida e de trabalho.
- 2.3 As políticas e os programas de Orientação são desenvolvidos de forma coordenada através dos sectores da educação, formação, emprego e comunitário, no contexto da aprendizagem ao longo da vida e da empregabilidade activa.
- 2.4 As funções e responsabilidades de todos aqueles que desenvolvem políticas, sistemas e programas de Orientação ao longo da vida encontram-se claramente definidas.
- 2.5 As políticas e os programas de Orientação ao longo da vida são formulados e implementados através da participação das partes interessadas em iniciativas como os fóruns nacionais de Orientação. As partes interessadas relevantes incluem os organismos governamentais, os utentes, os parceiros sociais, os prestadores de serviços, os serviços de emprego, instituições de educação e formação, profissionais de Orientação, pais e jovens.
- 2.6 As políticas e os programas para a Orientação ao longo da vida têm em consideração as mudanças económicas e o desenvolvimento tecnológico, a nível nacional e internacional. São revistos periodicamente em relação ao desenvolvimento social e económico, actual e planeado.

3. Características relativas à coordenação dos sistemas

- 3.1 Os sistemas de Orientação funcionam de forma aberta, flexível e complementar nos sectores da educação, formação, emprego e comunitário.
- 3.2 Os serviços de Orientação de um determinado sector são coordenados com os serviços de outros sectores a nível nacional, regional e local. Existe uma estreita cooperação e coordenação entre a Orientação prestada fora do sistema de educação e formação e a Orientação aí prestada.

- 3.3 As redes formais e as associações de profissionais de Orientação são estabelecidas a nível local.
- 3.4 A Orientação no local de trabalho é prestada mediante associações entre profissionais da educação e formação, serviços públicos de emprego, empresas e organizações que representam os trabalhadores.
- 3.5 Os representantes dos parceiros sociais e de outras partes interessadas estão incluídos nos organismos governamentais responsáveis pelos serviços de Orientação com financiamento público.
- 3.6 Em estruturas descentralizadas, existem acordos centrais para assegurar a consistência dos serviços regionais e locais, de modo a que todos os cidadãos sejam igualmente beneficiados, independentemente da sua situação geográfica.

4. Intervenção específica no quadro do sistema global de prestação de serviços

- 4.1 Tomam-se medidas para proporcionar uma Orientação eficaz e adequada em matéria de aprendizagem e de trabalho a grupos em risco de exclusão social como: pessoas que não concluíram a escolaridade obrigatória ou que abandonaram a escola sem qualificações, mulheres, trabalhadores mais velhos, membros de minorias linguísticas e de outras minorias, pessoas com deficiência; trabalhadores migrantes e trabalhadores de sectores económicos e de empresas que enfrentam risco de desemprego. O objectivo destas medidas consiste em ajudar estes grupos a beneficiar de igualdade no emprego e de uma melhor integração na sociedade e na economia.
- 4.2 Estas medidas são parte integrante das estratégias nacionais, regionais e locais relativas à oferta universal da Orientação ao longo da vida.

5. Características relativas à avaliação

- 5.1 Os sistemas e os programas de Orientação são periodicamente revistos para:
 - Optimizar a utilização dos recursos disponíveis;
 - Favorecer a sinergia entre os sectores da educação, formação e emprego e no interior de cada um deles;
 - Ajustar a sua organização, conteúdo e métodos para favorecer as condições de mudança social e económica, as necessidades de mudança de determinados grupos e a evolução nos conhecimentos relevantes;
 - Efectuar as mudanças necessárias para a efectividade das políticas nacionais.
- 5.2 É importante promover a investigação para reforçar o desenvolvimento de políticas e

de sistemas com base em dados empíricos.

5.3 A investigação e os programas experimentais de Orientação são concebidos para:

- Avaliar a eficiência interna e a eficácia externa das componentes individuais do sistema de Orientação ao longo da vida;
- Determinar os custos e benefícios directos e indirectos de modelos e métodos alternativos de prestação da Orientação ao longo da vida;
- Determinar critérios para definir prioridades e estabelecer estratégias para o desenvolvimento da Orientação ao longo da vida em sectores específicos de actividade económica e em determinados grupos da população;
- Aumentar o conhecimento dos aspectos psicológicos, sociológicos e pedagógicos da Orientação ao longo da vida;
- Melhorar os testes psicológicos e outros métodos utilizados para a identificação das competências, a avaliação das aptidões e dos interesses e a avaliação dos níveis de conhecimento e de competências adquiridos através da aprendizagem não-formal e informal;
- Avaliar as oportunidades de emprego em vários sectores de actividade económica e profissional;
- Melhorar a informação disponível acerca das profissões, das suas exigências e dos percursos de progressão na carreira.

5.4 Os procedimentos e métodos administrativos são concebidos e modificados de forma a facilitar a implementação de programas de Orientação ao longo da vida.

6. Características internacionais

6.1 A Europa é o campo de referência para a oferta de serviços de Orientação ao longo da vida no interior da União Europeia.

6.2 Os estados membros cooperam entre si, com a Comissão Europeia e com outras partes interessadas no planeamento, elaboração e implementação de acções colectivas de Orientação ao longo da vida, no contexto das políticas e programas da Comunidade para a educação, formação e emprego.

6.3 Essa cooperação pode incluir:

- Ajuda bilateral ou multilateral a outros países no planeamento, elaboração ou implementação desses programas;

- Investigação conjunta e revisões pelos pares para melhorar a qualidade do planeamento e a implementação dos programas;
- Ajudar aqueles que trabalham em Orientação a adquirir os conhecimentos, as competências e as experiências que não estejam disponíveis nos seus próprios países: por exemplo, proporcionando-lhes acesso a instalações existentes noutros países ou criando instalações comuns;
- A troca sistemática de informação, incluindo os resultados da investigação e dos programas experimentais, por meio de reuniões de especialistas, intercâmbios e encontros internacionais, seminários, grupos de estudo, redes temáticas ou troca de publicações;
- A preparação e a divulgação de material básico de Orientação Escolar e Profissional, incluindo planos de estudo e especificações de emprego, para facilitar a mobilidade profissional e geográfica.

6.4 Os estados membros estimulam e apoiam centros que facilitam a troca de experiências e promovem a cooperação internacional em matéria de desenvolvimento de políticas, sistemas e programas e de investigação metodológica.