



Kit de Garantia da Qualidade do Estágio

Ficha técnica

Editores: Anthony F. Camilleri, Sandra Feliciano

Autores: Alicia Leonor Sauli MIKlavčič, Anthony F. Camilleri, Armando Pires, Branko Savič, Ondřej Chrást, Dugald Craig, Danutė Rasimavičienė, Heidi Esca-Scheuringer, Marko Grdošić, Michal Karpišek, Nicole Guthan, Sandra Feliciano.

Designer: Tara Drev

Publicado por: Knowledge Innovation Centre (Malta) Ltd.

Data de publicação: Novembro de 2017

ISBN: 978-99957-79-00-9

Direitos de autor: The SAPS Consortium (2017)

Edição: Primeira edição (Portugues)

Os parceiros SAPS

Associação Europeia de Instituições de Ensino Superior	Bélgica
Centro de Inovação do Conhecimento	Malta
Associação das Escolas Profissionais Eslovenas	Eslovénia
Associação Checa de Ensino Superior Profissional	República Checa
Associação de Diretores dos Institutos Universitários de Tecnologia	França
Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos	Portugal
Parceria das Universidade do Oeste da Escócia	Reino Unido
Conferência de Academias para Estudos Aplicados na Sérvia	Sérvia
Conferência dos Reitores das Faculdades Universitárias da Lituânia	Lituânia
Associação de Universidades Austríacas de Ciências Aplicadas	Áustria

Este trabalho é licenciado sob uma Licença Internacional Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0. O texto completo da licença está disponível em: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Esta publicação foi produzida com o apoio do programa Erasmus+ da União Europeia. O apoio da Comissão Europeia na produção desta publicação não constitui uma aprovação dos conteúdos, que refletem apenas as opiniões dos autores. A Comissão não poderá ser responsabilizada por qualquer uso das informações nela contidas.



Âmbito

Os estágios existem em todo o mundo como opção de formação e a maioria dos países tem vários tipos, sendo os mais comuns:

1

Os oferecidos pelas entidades formativas integrados nos respetivos planos curriculares — por vezes conhecidos como Estágios Curriculares. Estes estágios ocorrem geralmente durante os cursos e a responsabilidade pelos mesmos é partilhada entre a entidade formativa e a empresa parceira que fornece a vaga; e

Os oferecidos diretamente pelas empresas sem qualquer ligação a entidades formativas — por vezes conhecidos como Estágios Profissionais. Estes estágios ocorrem geralmente após o final dos cursos ou em qualquer outro momento, sem relação com o percurso académico do Estagiário. A responsabilidade por estes estágios é exclusivamente das empresas que os disponibilizam.

2

Apenas o primeiro tipo de estágio está enquadrado no âmbito deste Kit de Garantia da Qualidade do Estágio, que concentra todos os critérios e exigências nas IESP, nas PME e na relação entre ambas e destas com os Estagiários.

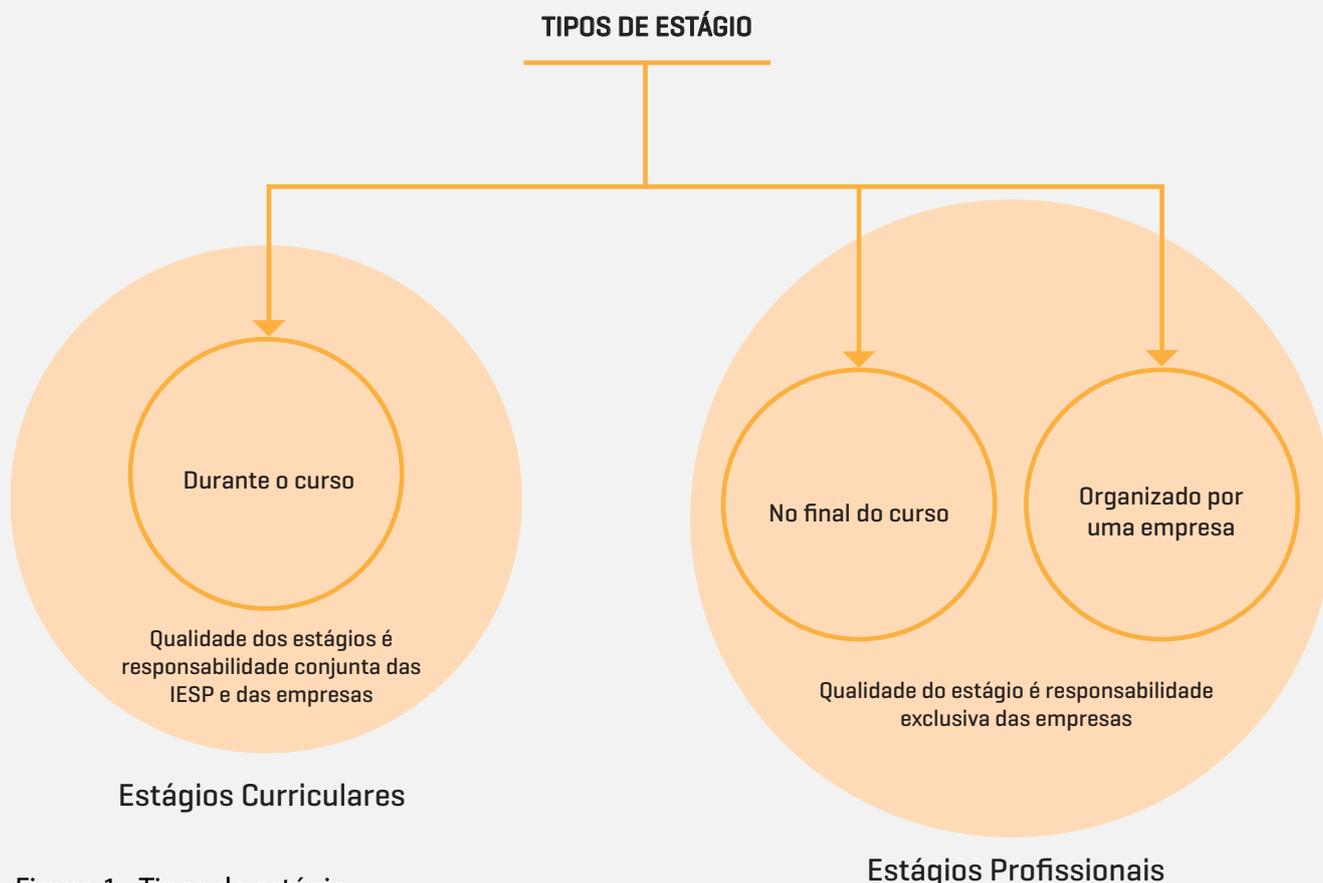


Figura 1 - Tipos de estágio

Natureza e Estrutura do Kit de Garantia da Qualidade do Estágio

O Kit de Garantia da Qualidade do Estágio segue uma abordagem do estilo sistema de gestão da qualidade. Um sistema de gestão pode ser descrito como “conjunto de elementos interrelacionados ou interatuantes de uma organização para o estabelecimento de políticas e objetivos e de processos para atingir esses objetivos” (ISO, 2015). Tais elementos podem abordar uma única disciplina — como a qualidade, neste caso — ou múltiplas disciplinas ao mesmo tempo, como a qualidade e o ambiente ou a qualidade, o ambiente e a responsabilidade social, entre outros, dependendo das áreas temáticas que a organização pretende gerir de forma sistemática.

Os sistemas de gestão podem ser mais ou menos complexos, dependendo do contexto da organização. Para algumas organizações, como as PME, um sistema pode significar apenas uma liderança forte, que dá uma definição clara do que é esperado de cada funcionário e como cada um contribui para os objetivos gerais da organização, sem a necessidade de extensa documentação. No entanto, operações mais complexas em setores altamente regulamentados como, por exemplo, num contexto educacional, podem exigir extensa documentação e controlo para o cumprimento das obrigações legais e o cumprimento dos seus objetivos organizacionais (ISO, sem data).

Para o efeito, um sistema de gestão da qualidade pode ser uma ferramenta muito poderosa para apoiar os estágios organizados em cooperação entre as IESP e as PME. Apesar de o Kit de Garantia da Qualidade do Estágio não ser uma norma de sistema de gestão per se, foi desenvolvido para ser usado como ponto de partida, o que pode promover a sua futura adoção pelas IESP e pelas PME. Funciona de forma bidirecional: de forma para dentro, organizando e controlando processos e comunicações relacionados com os estágios de ambas as organizações, facilitando a compreensão

por parte dos funcionários dos seus papéis, melhorando o seu desempenho e tornando as operações diárias mais eficientes; e de dentro para fora, dando garantia de aos estudantes e outros beneficiários dos estágios, promovendo a confiança do mercado e o reconhecimento de todas as partes.

O Kit de Garantia da Qualidade do Estágio foi concebido tendo em conta a necessidade de controlar oito processos críticos — cinco nas IESP e três nas PME — conforme indicado abaixo:

IESP

1. Definir os objetivos de aprendizagem do programa global
2. Identificação e recrutamento de colocações
3. Negociação do acordo
4. Monitorização de estágios
5. Avaliação de estágios

PME

1. Criação de vagas para estagiários
2. Negociação do acordo
3. Gestão do estágio

O Kit de Garantia da Qualidade do Estágio é composto por:

- uma introdução
- duas listas de verificação (uma para a IESP e uma para a PME)
- exemplos de tabelas para registar evidências e ações sugeridas
- um glossário

Estes documentos combinados fornecem, conforme mencionado, uma ferramenta de gestão prática e fácil de usar para a IESP e a PME.

Relação com a proposta da UE para um quadro europeu de estágios eficazes e de qualidade

A Proposta da UE para um Quadro de Estágios Eficazes e de Qualidade (Framework for Effective and Quality Apprenticeships) (Comissão Europeia, 2017) exige que os processos de garantia de qualidade sejam postos em prática para os estágios. Além disso, define sete critérios para estágios de qualidade, nomeadamente:

- contrato escrito
- resultados de aprendizagem
- componente do local de trabalho
- pagamento e/ou compensação
- proteção social
- condições de trabalho, saúde e segurança

Este documento fornece um enquadramento de qualidade que respeita e ultrapassa os requisitos definidos nesses sete critérios.

Objetivo do Kit de Garantia da Qualidade do Estágio

O Kit de Garantia da Qualidade do Estágio foi concebido como uma ferramenta de gestão flexível, para ser usado numa série de situações diferentes com diferentes propósitos:

- Uma diretriz para as IESP e para as PME definirem as bases para um futuro sistema de gestão do estágio;
- Uma lista de verificação de autoavaliação para as IESP e as PME diagnosticarem a sua prontidão espontânea para gerir estágios de forma sistemática;
- Uma lista de verificação de autoavaliação para as IESP e as PME identificarem áreas de melhoria nos seus processos relacionados com o estágio;
- Uma lista de verificação para apoiar as iniciativas de revisão pelos pares;
- Uma lista de verificação para apoiar auditorias externas dos parceiros (das IESP às PME);
- Uma lista de verificação para apoiar auditorias de terceiros (um organismo de certificação).



Como usar o Kit de Garantia da Qualidade do Estágio?

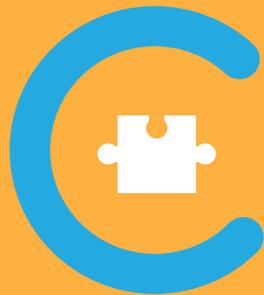
É muito simples: comece por ler atentamente o Kit de Garantia da Qualidade do Estágio para garantir que entende corretamente os processos, critérios e requisitos. Em seguida, use a Lista de Verificação da Qualidade do Estágio concebida para a sua organização (IESP ou PME) para comparar os requisitos de Qualidade do Estágio com a sua realidade atual e registrar os resultados usando os formulários fornecidos, conforme explicado abaixo:

- Se concluir que o requisito está completamente implementado, então assinale o sorriso verde; descreva e indique, na “Lista de evidências”, a evidência objetiva que comprova a plena implementação do requisito e faça uma referência cruzada ao(s) número(s) da evidência na coluna “n.º da evidência” da lista de verificação.
- Se concluir que o requisito está parcialmente implementado, assinale o sorriso amarelo; descreva e indique, na “Lista de evidências”, a evidência objetiva que comprova a implementação parcial do requisito; a referência cruzada do(s) número(s) de evidência na coluna “n.º da evidência” da lista de verificação; descreva e indique, na “Lista de ações sugeridas”, as ações que considera que deveriam ser tomadas para implementar o requisito na íntegra e faça uma referência cruzada ao número de ação sugerido na coluna “N.º de ação sugerida” da lista de verificação.
- Se concluir que o requisito não está implementado, assinale o sorriso vermelho; descreva e indique, na “Lista de Ações Sugeridas”, as ações que considera que deveriam ser tomadas para implementar o requisito e faça uma referência cruzada ao número da ação sugerida na coluna “N.º de ação sugerida” da lista de verificação.

Isso facultará uma imagem da sua situação atual a qualquer momento com base em evidências concretas e permitirá que implemente melhorias contínuas.

Desejamos excelentes Verificações da Qualidade do Estágio!

Lista de verificação da qualidade do estágio para as IESP



1

Definir os objetivos de
aprendizagem do programa global



PROCESSO

1. Definir os objetivos de aprendizagem do programa global

ÂMBITO DO PROCESSO

Determinação do que as partes interessadas exigem dos estágios e a sua tradução em objetivos de estágio.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)

CRITÉRIOS	REQUISITOS	EVIDÊNCIA (N.º)	GRELHA DE AVALIAÇÃO			AÇÕES SUGERIDAS (N.º)
			☹️	😊	😄	
1.1 Envolvimento das partes interessadas na conceção dos objetivos de aprendizagem	1.1.1 Existe um procedimento documentado para identificar as partes interessadas relevantes e os requisitos relevantes especificando:	/			X	NA
	a) o método de consulta?					
	b) a frequência da consulta?	1,2,3	X			1
	c) como manter registos da consulta?	1,2,3		X		2
	1.1.2 Existe um procedimento para documentar as ações tomadas como resultado de tais consultas?					
1.2 Definição dos objetivos de aprendizagem SMART	1.2.1 Existe um procedimento documentado sobre o Projeto de Objetivos de Aprendizagem para estágios especificando:					
	a) que os objetivos de aprendizagem sejam descritos em termos de conhecimento, competências, responsabilidade e autonomia?					
	b) que os objetivos de aprendizagem devem ser avaliados especificamente?					



PROCESSO

1. Definir os objetivos de aprendizagem do programa global

ÂMBITO DO PROCESSO

Determinação do que as partes interessadas exigem dos estágios e a sua tradução em objetivos de estágio.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)

1.3

Transparência

1.3.1 Os procedimentos abaixo são publicados?

a) procedimento sobre a identificação das partes interessadas e os seus requisitos relevantes;

b) os objetivos de estágio e critérios de avaliação do programa de estágio?

2

Identificação e
recrutamento de colocações



PROCESSO

2. Identificação e recrutamento de colocações

ÂMBITO DO PROCESSO

Gestão do processo de colocações no seio de uma IESP, assegurando que as vagas são selecionadas usando uma abordagem sistemática e transparente, baseada em requisitos predefinidos, bem como processos para aumentar o número de vagas disponíveis.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)



2.1

Definição de normas para colocações

2.1.1 A instituição possui um conjunto de critérios documentados para estágios, definindo:

a) objetivos de aprendizagem?

b) condições de emprego?

c) condição para orientação e/ou supervisão?

d) um fluxo de trabalho para o estágio, incluindo:

d.1) prazos?

d.2) responsabilidades?

d.3) requisitos de informação?

2.2

Identificação (localização) das vagas

2.2.1 Foi nomeado um coordenador institucional das colocações?

2.2.2 Existe uma estratégia de marketing e/ou publicidade para as colocações?



PROCESSO

2. Identificação e recrutamento de colocações

ÂMBITO DO PROCESSO

Gestão do processo de colocações no seio de uma IESP, assegurando que as vagas são selecionadas usando uma abordagem sistemática e transparente, baseada em requisitos predefinidos, bem como processos para aumentar o número de vagas disponíveis.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)



2.2	Identificação (localização) das vagas	2.2.3 A estratégia inclui disposições para:	GRELHA DE AVALIAÇÃO			AÇÕES SUGERIDAS (N.º)
			EVIDÊNCIA (N.º)	NEGATIVO	NEUTRO	
		a) mobilizar pessoal?				
		b) mobilizar estudantes?				
		c) mobilizar representantes dos empregadores?				
		d) recrutar empregadores?				
2.3	Reforço das competências das PME	2.3.1 A IESP publica informações introdutórias sobre estágios <i>online</i> ?				
		2.3.2 A informação introdutória inclui Perguntas Frequentes (FAQ) ou base de dados de conhecimento?				
		2.3.3 A IESP organiza eventos de recrutamento e/ou informação para as PME?				
		2.3.4 A IESP fornece recursos educacionais às PME?				



PROCESSO

2. Identificação e recrutamento de colocações

ÂMBITO DO PROCESSO

Gestão do processo de colocações no seio de uma IESP, assegurando que as vagas são selecionadas usando uma abordagem sistemática e transparente, baseada em requisitos predefinidos, bem como processos para aumentar o número de vagas disponíveis.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)



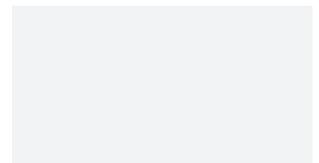
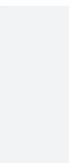
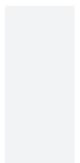
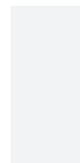
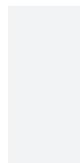
2.4

Sistema de gestão da colocação – Fornecimento

2.4.1 A IESP tem uma base de dados interna das colocações?



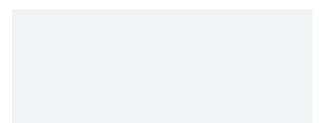
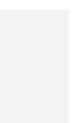
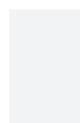
2.4.2 Existe uma política definida sobre quem pode aceder e editar que parte da base de dados?



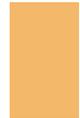
2.4.3 Existe um procedimento para manter e atualizar a base de dados, incluindo:



a) metadados relevantes do acordo de aprendizagem?



b) todos os dados de avaliação relacionados com a colocação?

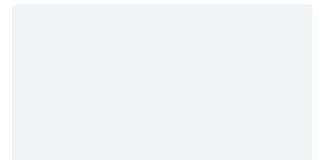
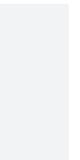
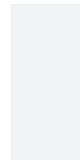
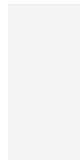


c) o histórico de estagiários atribuídos à colocação?

2.5

Segurança

2.5.1 Existe uma política definida para garantir e gerir dados pessoais?



3

Negociação
do acordo



PROCESSO
**3. Negociação
do acordo**

ÂMBITO DO PROCESSO

A documentação de acordos que definem estágios específicos que sejam mutuamente benéficos para todas as partes envolvidas.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS
(N.º)

3.1

Redação do contrato

3.1.1 Existe um procedimento documentado que descreva o fluxo de trabalho de gestão para definir um contrato, incluindo:

a) os prazos para a assinatura?

b) os papéis específicos dos signatários no processo de redação, tais como estudantes, IESP e PME?

3.1.2 Existe um contrato modelo para estágios, descrevendo:

a) a duração?

b) os objetivos do programa?

c) as atividades de aprendizagem?

d) as condições de emprego?

As condições descrevem:

d.1) o cargo a deter pelos estagiários dentro da PME?

d.2) a remuneração?

	EVIDÊNCIA (N.º)	GRELHA DE AVALIAÇÃO			AÇÕES SUGERIDAS (N.º)
		Red	Am	Ver	
3.1.1 Existe um procedimento documentado que descreva o fluxo de trabalho de gestão para definir um contrato, incluindo:					
a) os prazos para a assinatura?					
b) os papéis específicos dos signatários no processo de redação, tais como estudantes, IESP e PME?					
3.1.2 Existe um contrato modelo para estágios, descrevendo:					
a) a duração?					
b) os objetivos do programa?					
c) as atividades de aprendizagem?					
d) as condições de emprego?					
As condições descrevem:					
d.1) o cargo a deter pelos estagiários dentro da PME?					
d.2) a remuneração?					



PROCESSO
3. Negociação do acordo

ÂMBITO DO PROCESSO

A documentação de acordos que definem estágios específicos que sejam mutuamente benéficos para todas as partes envolvidas.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)

3.1

Redação do contrato

d.3) as estipulações de saúde e segurança ocupacional?					
d.4) as horas de trabalho?					
d.5) a proteção social, incluindo o seguro necessário de acordo com a legislação nacional?					
e) a identificação de supervisores e/ou mentores, incluindo os seus papéis e responsabilidades?					
f) a descrição de tais funções e responsabilidades?					
g) a responsabilidades dos alunos?					
h) os requisitos para os relatórios dos estudantes?					
i) os modos de comunicação?					
j) os métodos de avaliação?					
k) os acordos de monitorização?					



PROCESSO
3. Negociação do acordo

ÂMBITO DO PROCESSO

A documentação de acordos que definem estágios específicos que sejam mutuamente benéficos para todas as partes envolvidas.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)

3.1	Redação do contrato	l) o mecanismo de resolução de problemas, incluindo conflitos?	GRELHA DE AVALIAÇÃO			AÇÕES SUGERIDAS (N.º)
			EVIDÊNCIA (N.º)	REQUISITOS	CRITÉRIOS	
		m) as formas de certificação e/ou reconhecimento a emitir para os estudantes, para a PME e para a IESP?				
3.2	Correspondência de alunos com colocações	3.2.1 A IESP tem uma lista das colocações disponíveis adequadas?				
		3.2.2 A IESP implementou um programa de informação para estudantes, incluindo:				
		a) divulgação de material informativo?				
		b) organização de sessões de informação?				
		c) disponibilidade de serviços de consulta personalizados?				
		3.2.3 Existe um procedimento documentado para identificar as necessidades e expectativas dos alunos?				
3.2.4 Existe um procedimento para selecionar estudantes para combinar perfis específicos?						

4

Monitorização
de estágios



PROCESSO

4. Monitorização de estágios

ÂMBITO DO PROCESSO

Controlar o estágio nas diferentes fases, proporcionando apoio a todas as partes envolvidas e assegurando que qualquer desvio é detetado e corrigido para que os resultados sejam alcançados conforme planeado.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)



4.1

Monitorização das atividades das PME

4.1.1 A IESP nomeou um supervisor para cada estágio?

4.1.2 Existe um plano de comunicação com as PME? O plano identifica a frequência de:

a) correspondência?

b) visitas?

4.1.3 Existe um procedimento documentado sobre como realizar uma visita, incluindo requisitos para:

a) planeamento (como, quem e comunicado a quem)?

b) recolha de evidências (meios e ferramentas)?

c) registo e relato da visita?



PROCESSO

4. Monitorização de estágios

ÂMBITO DO PROCESSO

Controlar o estágio nas diferentes fases, proporcionando apoio a todas as partes envolvidas e assegurando que qualquer desvio é detetado e corrigido para que os resultados sejam alcançados conforme planeado.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)



4.2

Monitorização das atividades estudantis

4.2.1 Existe um plano para comunicar com os alunos, indicando os momentos de correspondência e as visitas?

4.2.2. Existe um procedimento para que os alunos relatem o progresso, especificando:

a) as informações a reportar (o quê)?

b) a frequência dos relatórios (quando)?

c) o método de elaboração de relatórios (como)?

d) o canal para o envio de relatórios (para quem)?

4.3.1 A IESP criou uma central de ajuda?

4.3.2 Existe um procedimento documentado para entrar em contacto com a central de ajuda da IESP (por exemplo, número para ligar, e-mail, site)?

4.3.3 A IESP promove a existência da sua central de ajuda?

4.3

Apoio ao utilizador e resolução de problemas



PROCESSO

4. Monitorização de estágios

ÂMBITO DO PROCESSO

Controlar o estágio nas diferentes fases, proporcionando apoio a todas as partes envolvidas e assegurando que qualquer desvio é detetado e corrigido para que os resultados sejam alcançados conforme planeado.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)



4.3

Apoio ao utilizador e resolução de problemas

4.3.4 Existe um procedimento documentado para a resolução de problemas?

a) o procedimento inclui especificações para lidar com questões críticas urgentes?

4.4

Avaliação de estágios

4.4.1 Existe um procedimento documentado para que a IESP avalie as PME e os seus mentores?

O procedimento inclui especificações relativas a:

a) como recolher dados dos alunos?

b) como recolher contribuições das PME?

c) que questionário(s) deve(m) ser utilizado(s)?

d) que metodologia de análise deve ser utilizada?

e) como registar e reportar possíveis ações corretivas e/ou de melhoria necessárias?

f) como garantir a transparência da avaliação?

5

Avaliação
de estágios



PROCESSO
5. Avaliação de estágios

ÂMBITO DO PROCESSO

Avaliação sistemática e transparente, classificação e certificação de competências adquiridas por estagiários.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)

5.1

Conceção da avaliação

5.1.1 A IESP criou um modelo para o relatório de avaliação a preencher pelos alunos?

5.1.2 A IESP criou um modelo para a avaliação do progresso do aluno a preencher pelas PME?

5.1.3 A IESP criou regras para a avaliação?

5.1.4 Estas regras são publicadas?

5.2

Execução e acompanhamento da avaliação

5.2.1 A IESP fornece às PME diretrizes sobre como realizar as avaliações?

5.2.2 Existe um procedimento documentado para a recolha de dados de avaliação, incluindo responsabilidades e prazos?

5.2.3 Existe um procedimento documentado para a segurança de dados, incluindo requisitos para a rastreabilidade de documentos, anti-adulteração e privacidade?

5.3.1 A IESP criou um sistema de classificação, incluindo:

a) uma lista de notas documentada?



PROCESSO
5. Avaliação de estágios

ÂMBITO DO PROCESSO

Avaliação sistemática e transparente, classificação e certificação de competências adquiridas por estagiários.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)

5.3	b) uma descrição das notas documentada?				
Classificação	c) um procedimento para a determinação de notas documentado?				
	d) um modelo para registar as notas atribuídas documentado?				
5.4	5.4.1 A IESP possui um procedimento documentado para a concessão de crédito que especifique um:				
Certificação	a) método de atribuição de crédito transferível?				
	b) modelo para o certificado a usar?				
	c) modelo para qualquer informação suplementar ao certificado (suplemento de diploma, Europass, etc.)?				
	d) método para manter registos de certificados premiados?				
	e) método para responder aos pedidos de verificação de certificados?				



PROCESSO

5. Avaliação de estágios

ÂMBITO DO PROCESSO

Avaliação sistemática e transparente, classificação e certificação de competências adquiridas por estagiários.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)



5.5

Reclamações e recursos

5.5.1 A IESP criou um sistema de reclamações e recursos, incluindo:

a) métodos documentados sobre onde apresentar uma reclamação ou recurso?

b) modelos para apresentação de reclamações e recursos?

c) procedimentos documentados para:
c.1) definir o âmbito das reclamações e recursos?

c.2) investigar reclamações e recursos que afetem a IESP?

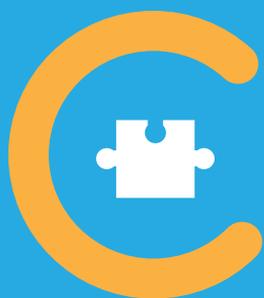
c.3) investigar reclamações e recursos que afetem as PME?

c.4) decidir sobre a reclamação/recurso?

d) informações sobre o prazo para dar feedback sobre as reclamações e recursos aos seus autores?

	EVIDÊNCIA (N.º)	GRELHA DE AVALIAÇÃO			AÇÕES SUGERIDAS (N.º)
		Red	Yellow	Green	
a) métodos documentados sobre onde apresentar uma reclamação ou recurso?					
b) modelos para apresentação de reclamações e recursos?					
c) procedimentos documentados para: c.1) definir o âmbito das reclamações e recursos?					
c.2) investigar reclamações e recursos que afetem a IESP?					
c.3) investigar reclamações e recursos que afetem as PME?					
c.4) decidir sobre a reclamação/recurso?					
d) informações sobre o prazo para dar feedback sobre as reclamações e recursos aos seus autores?					

Lista de verificação da qualidade do estágio para PME



1

Criação de vagas
para estagiários



PROCESSO

1. Criação de vagas para estagiários

ÂMBITO DO PROCESSO

Preparação para receber estagiários de forma planeada e controlada, incluindo gestão de riscos, assegurando o retorno máximo do investimento.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)

1.1

Preparação para o estágio

1.1.1 A PME sistematizou a inclusão das vagas de estágio na estrutura da empresa (por exemplo, através de um organograma, descrição do trabalho ou similar)?

1.1.2 A PME tem um plano financeiro e/ou uma afetação de verbas para os estágios? O plano financeiro possui alocações de recursos específicas para:

a) mentores?

b) estagiários, incluindo:

b.1) salários?

b.2) benefícios sociais, incluindo seguro?

c) infraestrutura de saúde e segurança?

1.1.3 A PME fornece um contrato modelo que define as condições de trabalho?

	EVIDÊNCIA (N.º)	GRELHA DE AVALIAÇÃO			AÇÕES SUGERIDAS (N.º)
		Red	Yellow	Green	
1.1.1 A PME sistematizou a inclusão das vagas de estágio na estrutura da empresa (por exemplo, através de um organograma, descrição do trabalho ou similar)?	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue
1.1.2 A PME tem um plano financeiro e/ou uma afetação de verbas para os estágios? O plano financeiro possui alocações de recursos específicas para:	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey
a) mentores?	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue
b) estagiários, incluindo:	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey
b.1) salários?	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue
b.2) benefícios sociais, incluindo seguro?	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey
c) infraestrutura de saúde e segurança?	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue
1.1.3 A PME fornece um contrato modelo que define as condições de trabalho?	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey



PROCESSO

1. Criação de vagas para estagiários

ÂMBITO DO PROCESSO

Preparação para receber estagiários de forma planejada e controlada, incluindo gestão de riscos, assegurando o retorno máximo do investimento.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)

1.1

Preparação para o estágio

1.1.4 A PME tem um plano de gestão de riscos que inclua:

a) identificação de riscos?

b) a análise da gravidade das suas consequências?

c) a análise da probabilidade da sua ocorrência?

d) propostas de medidas para evitar esses riscos?

1.2

Identificação de mentores

1.2.1 A PME possui um procedimento documentado para seleção de mentores, incluindo uma descrição das exigências em termos de:

a) competências técnicas?

b) competências pedagógicas de orientação?

c) experiência mínima de trabalho?

1.2.2 A PME tem um procedimento para a formação de mentores?

2

Negociação
do acordo



PROCESSO
2. Negociação do acordo

ÂMBITO DO PROCESSO

Assegurar que a PME possa participar adequadamente na definição de acordos de estágio que sejam mutuamente benéficos para todas as partes envolvidas.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)

	CRITÉRIOS	REQUISITOS	EVIDÊNCIA (N.º)	GRELHA DE AVALIAÇÃO	AÇÕES SUGERIDAS (N.º)
2.1 Redação do contrato	2.1.1 A PME criou um fluxo de trabalho de aprovação para o contrato que define quem irá desenvolver, analisar e aprovar qual documento em que fase?				
	2.2 Fazer corresponder os estudantes com as colocações	2.2.1 As PME criaram um procedimento documentado para descrever a colocação e as suas condições aos estudantes e às IESP?			
		2.2.2 A PME criou um procedimento para apresentar pessoalmente a colocação aos estudantes nomeados?			
		2.2.3 A PME tem um procedimento para selecionar estagiários?			

3

Gestão do
estágio



PROCESSO

3. Gestão do estágio

ÂMBITO DO PROCESSO

Controlo do estágio em diferentes estágios dentro da PME, assegurando que qualquer desvio é detetado e corrigido para que os resultados sejam alcançados conforme planeado.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)

	CRITÉRIOS	REQUISITOS	EVIDÊNCIA (N.º)	GRELHA DE AVALIAÇÃO	AÇÕES SUGERIDAS (N.º)
3.1 Gestão	3.1.1 A PME atribuiu a um membro da sua equipa a responsabilidade pela comunicação com a IESP relacionada com o estágio?				
	3.2 Introdução	3.2.1 A PME tem um procedimento para apresentar a PME a cada estagiário?			
3.2 Introdução	3.2.2 A PME tem um procedimento para apresentar cada estagiário aos seus funcionários?				
	3.2.3 A PME possui um procedimento documentado para orientação, especificando: a) sessões periódicas de formação, treino e/ou demonstração a realizar pelo mentor?				
	b) <i>feedback</i> periódico e atividades de avaliação?				
	c) reuniões de revisão formal, respetivos participantes e prazo?				



PROCESSO

3. Gestão do estágio

ÂMBITO DO PROCESSO

Controlo do estágio em diferentes estágios dentro da PME, assegurando que qualquer desvio é detetado e corrigido para que os resultados sejam alcançados conforme planeado.



CRITÉRIOS



REQUISITOS



EVIDÊNCIA (N.º)



GRELHA DE AVALIAÇÃO



AÇÕES SUGERIDAS (N.º)

3.3	3.3.1 A PME criou um plano para cada colocação, incluindo: a) um objetivo geral para a colocação?					
Orientação	b) um conjunto de tarefas específicas com resultados claros para atingir esse objetivo?					
3.4	3.4.1 A PME possui um procedimento documentado para monitorizar o desempenho do programa geral de estágio (incluindo todas as etapas anteriores)?					
Avaliação	3.3.2 A PME possui um procedimento documentado para lidar com reclamações e sugestões internas (do pessoal)?					
	3.3.3 As PME têm um procedimento documentado para lidar com reclamações e sugestões externas (IESP, estagiários)?					

Exemplos de tabelas para registos

LISTAS DE EVIDÊNCIAS OBJETIVAS

N.º	Descrição da evidência objetiva
1	<i>Procedimento "Identificação das partes interessadas", versão 2 de 20171008.</i>
2	<i>Conjunto de relatórios semestrais sobre a consulta das partes interessadas a partir de 2013 com o formulário F10-A.</i>
3	<i>Resumo da consulta das partes interessadas a partir de 2015, inserido como ponto 5 do relatório de gestão anual.</i>

LISTA DE AÇÕES SUGERIDAS

N.º	Descrição das ações sugeridas
1	<i>Rever o procedimento "Identificação das partes interessadas", versão 2 de 20171008 e adicionar uma frequência predefinida para as consultas a realizar.</i>
2	<i>Rever o procedimento "Identificação das partes interessadas", versão 2 de 20171008 e adicionar um minuto para normalizar o formato dos relatórios de consulta das partes interessadas com campos para garantir os elementos de conteúdo mínimos. Adicionar também predefinições sobre a quem deverão os relatórios ser enviados e onde deverão ser arquivados.</i>

Nota: As tabelas acima são apenas exemplos. Podem ser transferidas listas sobre "Evidências" e "Ações sugeridas" completas e claras do site [learntowork](http://learntowork.eu) em <http://learntowork.eu>

GLOSSÁRIO

TERMO	DEFINIÇÃO
Estágio	Aprendizagem que alterna entre um local de trabalho e uma instituição de ensino ou formação, que é parte da educação e formação formal e que, após uma conclusão bem-sucedida, proporciona aos alunos uma qualificação e um certificado oficialmente reconhecido. [Adaptado do CEDEFOP]
Evidências	Dados que dão suporte à existência ou à veracidade de algo [Adaptado de ISO 9000:2015]
Central de ajuda	Serviço centralizado que ajuda os utilizadores a resolverem os seus problemas.
Questão	Situação que requer uma ação.
Sistema de gestão	Conjunto de elementos interrelacionados ou interatuantes de uma organização para o estabelecimento de políticas e objetivos e de processos para atingir esses objetivos. [Adaptado de ISO 9000:2015]
Dados pessoais	Informações relativas a uma pessoa que podem ser identificadas por referência a um número de identificação ou a um ou mais fatores específicos da sua identidade física, fisiológica, mental, económica, cultural ou social. [Adaptado da Diretiva 95/46/CE]
Processo	Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interatuantes que utiliza entradas para disponibilizar um resultado pretendido. [Adaptado de ISO 9000:2015]
Ensino superior profissional	Forma de ensino superior que proporciona uma integração particularmente intensa com o mundo do trabalho em todos os seus aspetos (incluindo o ensino, a aprendizagem, a investigação e a governança) e em todos os níveis do quadro geral de qualificações para o Espaço Europeu do Ensino Superior.
Instituição de ensino superior profissional	Instituição que oferece Ensino Superior Profissional.
Qualidade	Grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas de um objeto. [Adaptado de ISO 9000:2015]
Requisito	Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória. [Adaptado de ISO 9000:2015]
PME	Empresas que empregam menos de 250 pessoas e que têm um volume de negócios anual não superior a 50 milhões de euros e/ou um total anual do balanço não superior a 43 milhões de euros [Comissão Europeia, 2003].
Interveniente	Qualquer grupo ou indivíduo que seja afetado por ou possa afetar a realização dos objetivos de uma organização. [Freeman, 2010]
Fluxo de trabalho	Representação da sequência real das operações ou ações tomadas num processo [Adaptado de ISO 18308:2011].

