

GUIA DE PADRÕES DE QUALIDADE:

Ferramenta de avaliação de programas de capacitação e colocação profissional de jovens

UM MILHÃO DE JOVENS

neo

UM MILHÃO DE OPORTUNIDADES

SOBRE A INICIATIVA NEO

A iniciativa NEO foi desenvolvida para melhorar a qualidade do capital humano e a colocação profissional de jovens que vivem em situação de vulnerabilidade na América Latina e no Caribe. Trata-se de uma parceria pioneira em que empresas, governos e organizações da sociedade civil disponibilizam recursos, conhecimentos e habilidades para a implementação de soluções de emprego eficazes e sustentáveis. Lançada na Cúpula das Américas em 2012 com uma duração de 10 anos, essa iniciativa tem como objetivo melhorar a empregabilidade de um milhão de jovens vulneráveis.

A iniciativa NEO é liderada pelo Fundo Multilateral de Investimentos (FUMIN) do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), pelo Setor Social do BID, pela International Youth Foundation (IYF) e por outros parceiros corporativos: Arcos Dorados, Caterpillar Foundation, CEMEX, Microsoft e Walmart. Como parte da iniciativa NEO, o Guia de Padrões de Qualidade: Ferramenta de Avaliação de Programas de Capacitação e Colocação Profissional de Jovens foi financiado com recursos disponibilizados pelo FUMIN e pela Microsoft.

As opiniões expressas nesta publicação são de responsabilidade dos autores e não refletem, necessariamente, a opinião do BID, de sua Diretoria Executiva e tampouco dos países que representa. Da mesma forma, não refletem necessariamente a opinião do FUMIN, da IYF ou dos parceiros corporativos da Iniciativa NEO.

Copyright © 2016 Banco Interamericano de Desenvolvimento, na qualidade de administrador do FUMIN. Todos os direitos reservados. Este documento pode ser livremente reproduzido para fins não comerciais. É proibido o uso comercial não autorizado desta obra.

AUTORES

A versão inicial deste guia, publicada em 2008 pela IYF, foi desenvolvida por Javier Lasida e Jimena Sandoya. A presente versão foi elaborada com o apoio de Liliana González, Diretora Executiva da empresa colombiana Qualificar, e Clara Inés Restrepo, da International Youth Foundation, com a assistência editorial de Luz Maria Ortega.

CONTEÚDO

PREFÁCIO	1
CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES	2
FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO	5
BIBLIOGRAFIA	22

PREFÁCIO

“A avaliação constitui uma atividade diária e frequente entre os seres humanos, mas é egocêntrica, rápida e impensada — acaba caindo no campo da opinião. A verdadeira avaliação é formada por julgamentos formulados conscientemente, de acordo com critérios bem definidos. Esses julgamentos exigem a compreensão adequada do problema e uma análise para fundamentá-los.” — Georgia Sachs Adams, 1970

A ideia de definir padrões de qualidade para programas de empregabilidade juvenil surgiu em maio de 2007, durante o encerramento da primeira fase do *entra21*, um programa regional que a International Youth Foundation, em parceria com o Fundo Multilateral de Investimentos do Banco Interamericano de Desenvolvimento, executou na América Latina e no Caribe até 2011. Ao refletir sobre os requisitos mínimos para garantir um desenho robusto e uma implementação eficaz de programas de inserção de jovens em situação de desvantagem social e econômica no mercado de trabalho, percebemos que havia muitas ideias soltas sobre aspectos importantes desses processos, mas nenhuma análise ou ordenamento sistemático sobre eles. Em resposta a essa lacuna e com base na experiência com 45 organizações vinculadas ao Programa *entra21*, publicamos, em 2008, um guia de avaliação de qualidade que incluía uma série de dimensões, padrões e indicadores de qualidade. Em 2012, no âmbito da Iniciativa NEO, o guia inicial foi submetido a um processo de revisão e revalidação conduzido por 18 instituições de capacitação e colocação profissional de sete países da América Latina. O presente guia é o resultado desse processo.

A aplicação de padrões de qualidade em programas de inserção de jovens no mercado de trabalho é fundamental para a iniciativa NEO, cujo objetivo é melhorar a qualidade dos serviços de capacitação, orientação e inserção para a população jovem. A expectativa com a iniciativa NEO é a de que esses

padrões sejam aplicados por 200 organizações que prestam esses serviços no intuito de avaliá-las e desenvolver planos de melhoria.

A tarefa de conceber e expressar um padrão não é fácil. O desafio é estabelecer uma “linha de base” que seja relevante e possa ser aplicada a muitos contextos e programas. As linhas de base estabelecidas por este guia compreendem o conjunto de padrões que as organizações devem usar para definir os “requisitos mínimos” para o desenvolvimento de um programa de qualidade. Um dos grandes desafios para a definição de padrões é que eles devem ser suficientemente universais para serem aplicados por diferentes entidades que executam programas de capacitação profissional (como organizações não governamentais, instituições públicas e privadas de cursos técnicos), mas não tão gerais a ponto de serem ambíguos ou diluídos. Para a elaboração desta publicação, os autores estudaram padrões desenvolvidos por outros profissionais para saber como foram identificados, validados, estruturados e expressos. Esses modelos existentes serviram de base para ajudar os autores a propor os padrões de qualidade para programas de formação e inserção profissional de jovens apresentados neste guia.

Dessa forma, esperamos que esta publicação seja útil para gestores de programas governamentais, organizações da sociedade civil que oferecem serviços de formação e inserção profissional e entidades privadas de capacitação, bem como contribua para melhorar a qualidade dos serviços prestados aos jovens no sentido de permitir que entrem, com sucesso, no mercado de trabalho. O desafio é compreender que, antes de tudo, a autoavaliação é um ato de reconhecimento que define, na prática, a coerência entre o que se planeja e o que se executa e entre premissas e ações, de modo a permitir o ajuste das intervenções dos programas de emprego para jovens e a identificação de melhorias necessárias.

CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

O que é o Guia de Padrões de Qualidade: Ferramenta de Avaliação de Programas de Capacitação e Inserção Profissional de Jovens?

O objetivo desta publicação é apresentar uma série de dimensões, padrões e indicadores de qualidade para permitir que organizações que prestam serviços de orientação, capacitação e inserção profissional de jovens no âmbito da iniciativa NEO possam revisar seus processos, avaliar seus serviços e elaborar planos de melhoria de acordo com as limitações identificadas e os objetivos propostos.

Cabe ressaltar que a intenção deste guia não é fazer um resumo dos melhores padrões ou ferramentas de avaliação ou das melhores práticas. Nesse sentido, os padrões aqui apresentados buscam estabelecer as condições essenciais para a implementação de ações efetivas de formação e inserção profissional de jovens e a construção da base sobre a qual é possível desenvolver um programa de qualidade.

Em que contexto este guia foi elaborado?

Além das intervenções que beneficiam diretamente os jovens, a iniciativa NEO vem desenvolvendo um componente de fortalecimento institucional para permitir que as organizações públicas ou privadas que prestam serviços de orientação, capacitação e colocação profissional melhorem a qualidade, a eficácia e a cobertura desses serviços.

No processo de elaboração deste guia, foram consultados diversos especialistas e profissionais que desempenham diferentes funções diretamente ligadas à temática. Muitos deles atuam como coordenadores de projetos e programas de capacitação e inserção profissional de jovens,

outros possuem vasta experiência no desenho, supervisão, avaliação e realização de pesquisas sobre formação profissional e educação e a grande maioria assumiu alguma responsabilidade no âmbito do Programa *entra21*.

O Programa *entra21* foi desenvolvido em 22 países da América Latina e do Caribe por meio de 59 projetos que ofereceram serviços de capacitação e formação profissional a mais de 137 mil jovens em situação de vulnerabilidade¹.

Qual é o público-alvo deste guia?

O presente guia foi elaborado para prestadores de serviços de orientação, formação e colocação profissional de jovens; entidades públicas e privadas interessadas em desenhar, administrar e prestar serviços dessa natureza; instituições educacionais que oferecem serviços de formação profissional ou técnica; centros universitários e associações empresariais, entre outros. É importante observar que, embora sejam utilizados pela iniciativa NEO, os padrões de qualidade apresentados neste guia também são considerados relevantes e úteis para organizações que prestam serviços de orientação, capacitação e inserção profissional a jovens que não participam da iniciativa.

Além disso, ainda que os projetos e boas práticas usados como referência para a elaboração deste guia sejam voltados exclusivamente para a orientação, capacitação e colocação profissional de jovens, muitos dos padrões e das dimensões propostos podem ser adaptados e aplicados a outras populações ou grupos vulneráveis que sofrem algum tipo de

¹ Jovens em situação de vulnerabilidade são entendidos como aqueles que vivem em condições de pobreza ou são afetados por circunstâncias pessoais e/ou sociais que limitam seu acesso a oportunidades de emprego de qualidade.

CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

exclusão do mercado de trabalho. Por essa razão, muitos dos conteúdos apresentados aqui podem ser úteis para outros atores (instituições de cooperação, doadores e recrutadores ou profissionais de RH, entre outros) interessados em aprender mais sobre programas de capacitação e inserção profissional de qualidade e promover esse tipo de serviço nos projetos que financiam ou prestam assessoria.

Qual é a importância de uma publicação como esta?

Como todo serviço que pretenda melhorar as condições de uma população, os serviços de orientação, capacitação e colocação profissional implicam na responsabilidade de submeter os recursos (técnicos e humanos), processos e metodologias, a um constante processo de revisão e atualização. Nesse sentido, a estruturação de um processo de autoavaliação é a melhor maneira de identificar, em tempo real, tanto erros e fracassos, como acertos e lições aprendidas. A avaliação constitui, portanto, a ferramenta mais eficaz para conhecer a fundo a organização, adaptar as intervenções às exigências do contexto e definir o plano de melhorias necessárias.

Como este guia está estruturado?

Este guia estabelece **oito dimensões de qualidade** consideradas fundamentais para um projeto bem-sucedido de desenvolvimento e prestação de serviços de capacitação e colocação profissional. Para facilitar a observação e medição de cada uma dessas dimensões, **foram definidos 17 padrões e 92 indicadores** que permitem à organização focar nos aspectos fundamentais do processo e reunir as informações necessárias para tomar as melhores decisões e repensar a estratégia adotada.

Nome da Dimensão	Quantidade de Padrões	Quantidade de Indicadores
1. Relevância da capacitação para jovens	2	11
2. Relevância da capacitação para empregadores	1	7
3. Estrutura e desenho do currículo de formação	3	20
4. Definição de estratégias e recursos didáticos	2	12
5. Serviços complementares em apoio ao processo de capacitação	1	4
6. Serviços de orientação vocacional	2	9
7. Serviços de colocação profissional	3	15
8. Monitoramento e avaliação dos serviços de emprego para jovens	3	14

Como aplicar o guia?

A avaliação de qualidade é um processo que envolve a revisão completa de todos os elementos e processos relacionados aos serviços de formação e colocação profissional. Essa revisão permite que a organização conheça a situação atual dos seus padrões e integre, sistematicamente, o plano de melhorias necessárias para otimizar a qualidade e a eficácia dos serviços oferecidos.

Definimos, abaixo, as fases ou etapas que devem ser seguidas para se aplicar com sucesso a ferramenta de avaliação apresentada neste guia.

CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

Fase de preparação:

Antes de iniciar o processo de autoavaliação, as organizações devem levar em conta que:

- É necessário contar, desde o princípio, com a participação ativa dos profissionais da organização que desempenham alguma função no processo: equipe administrativa e de gestão, educadores, coordenadores, entre outros.
- É importante formar equipes de trabalho que assumam responsabilidades específicas e previamente acordadas. Essas equipes devem ser constituídas por profissionais de diversas áreas com conhecimentos profundos sobre as práticas e processos avaliados.
- O ideal é que as pessoas envolvidas na avaliação conheçam e entendam a ferramenta apresentada no guia. Para tanto, é recomendável que cada integrante da equipe:
 - Leia atentamente o Manual da ferramenta de avaliação
 - Domine os conceitos fundamentais
 - Tome pleno conhecimento da metodologia de trabalho
 - Compreenda a lógica das dimensões, padrões, indicadores e meios de verificação.
- É necessário criar um ambiente propício para que os membros da equipe se sintam à vontade ao avaliar e, em muitos casos, serem avaliados em relação ao seu desempenho. Isso permitirá que esses profissionais apliquem as ferramentas de forma consciente e observem, com objetividade, suas práticas para identificar pontos fracos e oportunidades de melhoria.

Fase de implementação:

Uma vez concluída a etapa de preparação, as equipes executoras devem:

- Acordar as datas para a realização da avaliação e se comprometer com os prazos estabelecidos.
- Levar em conta que este guia não deve ser aplicado com base em percepções, mas sim em evidências. Nesse sentido, os meios de verificação e as fontes de informação é que confirmarão as informações relacionadas ao cumprimento ou não dos indicadores apresentados neste guia. Dessa maneira, as informações obtidas refletirão o trabalho realizado pela equipe ou organização e não as opiniões de uma pessoa.
- Compartilhar os resultados da avaliação com todos os membros da organização para conhecer a situação atual dos processos e serviços oferecidos. Após essa apresentação, as equipes devem definir as condições de um próximo encontro para a elaboração dos planos de melhoria.
- Verificar se as equipes possuem os recursos necessários à execução dos planos de melhoria propostos.
- Ter em mente que, uma vez acordados os planos de melhoria, é necessário formar as equipes responsáveis pelo desenho detalhado das ações a serem implementadas.

Por fim, para que este guia seja de fato convertido em uma ferramenta de aprendizagem e de gestão, é importante esclarecer que, para efeitos de aplicação da ferramenta, são as próprias organizações que definem quais dimensões, padrões e indicadores melhor se adaptam à sua missão e às suas diretrizes estratégicas e metodológicas.

FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO

1. RELEVÂNCIA DA CAPACITAÇÃO DE JOVENS

Esta dimensão refere-se à forma como a organização integra a análise das características e necessidades dos jovens e a definição de mecanismos de promoção e seleção—conforme a oferta de capacitação—ao processo de planejamento e desenho do programa de capacitação, com vistas a garantir um bom nível de retenção e aumentar as chances de inserir, com sucesso, esses jovens no mercado de trabalho.

PADRÃO 1.1						
Mecanismos de divulgação são definidos e aplicados e chegam aos locais onde estão os jovens com o perfil de entrada adequado.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente	
	1.1.1 Existe um manual de políticas e procedimentos que define, institucionaliza e padroniza as atividades de divulgação e seleção. (Caso sejam atividades recorrentes e importantes para sua organização, continue preenchendo os indicadores seguintes.)					
	1.1.2 Estratégias e recursos de divulgação são planejados e orçados com a diversidade, o alcance e os recursos necessários para chegar oportunamente e oferecer a cobertura adequada ao grupo-alvo.					
	1.1.3 As informações fornecidas sobre a oferta de formação são claras, completas e facilitam a tomada de decisão por parte dos jovens e suas famílias.					
	1.1.4 O processo, os responsáveis e os requisitos para inscrição são claros e conhecidos pelos jovens candidatos.					

PADRÃO 1.2

Critérios, procedimentos e metodologias de seleção	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente
são definidos e aplicados e promovem o acesso equitativo de homens e mulheres.	1.2.1 Os critérios, processos e métodos de seleção estão registrados por escrito e são conhecidos por todos os envolvidos no processo de seleção.				
	1.2.2 As políticas e procedimentos de divulgação e seleção não fazem discriminação de gênero, etnia, origem geográfica ou deficiência .				
	1.2.3 O perfil de entrada dos jovens é definido claramente (variável de acordo com o projeto ou contrato) e identifica as características socioeconômicas, capacidades mínimas e conhecimentos necessários para obter êxito no programa de capacitação.				
	1.2.4 As pessoas responsáveis pelo processo de seleção têm a experiência e competência necessárias para selecionar eficazmente os candidatos.				
	1.2.5 As metodologias e ferramentas de seleção usadas estão alinhadas com as características e requisitos definidos no perfil de entrada e saída dos jovens.				
	1.2.6 As informações provenientes do processo de seleção são usadas para definir planos de apoio individuais e serviços complementares a serem prestados durante todo o programa de capacitação. Esses planos são sensíveis às diferentes necessidades de homens e mulheres.				
	1.2.7 Foi definido um mecanismo para que os participantes e suas famílias se comprometam a aproveitar ao máximo os serviços de capacitação.				

2. RELEVÂNCIA DA CAPACITAÇÃO PARA EMPREGADORES

Esta dimensão refere-se à forma como a organização identifica, atualiza e responde às necessidades, demandas e oportunidades do mercado de trabalho, envolvendo empregadores em todas as fases do processo de capacitação para alcançar taxas significativas de inserção profissional.

PADRÃO 2.1					
A oferta de capacitação é definida e atualizada regularmente com base em uma análise de mercado que fornece informações sobre as exigências de empregadores em potencial. ²	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente
	2.1.1 Existe um manual da organização que define, institucionaliza e padroniza as atividades de análise de mercado.				
	2.1.2 A organização conta com profissionais qualificados para fazer a análise do mercado de trabalho.				
	2.1.3 A organização possui os recursos, metodologias e ferramentas necessários para detectar, validar e atualizar as demandas do mercado de trabalho.				
	2.1.4 Existem parâmetros para identificar e compreender a dinâmica de gênero, etnia, deficiência e origem geográfica nos setores analisados.				
	2.1.5 As metodologias permitem uma análise das necessidades no curto e médio prazo . ³				
	2.1.6 As informações são usadas para fundamentar o desenho dos currículos.				
	2.1.7 A organização aplica mecanismos para revisar e atualizar , ao menos uma vez por ano, o currículo do programa de capacitação com base em comentários de empregadores.				

2 Nesse padrão, o termo "empregadores" é usado de forma ampla para incluir empresários e, de modo geral, qualquer empregador em potencial de uma entidade pública ou privada, com ou sem fins lucrativos, que também possa gerar vagas/fonte de empregos.

3 "Curto prazo" refere-se à disponibilidade de informações para iniciar um programa de capacitação dentro de um período de um a doze meses. "Médio prazo" diz respeito à identificação de demandas do mercado nos próximos um a três anos.

3. ESTRUTURA E DESENHO DO CURRÍCULO DE FORMAÇÃO

Esta dimensão refere-se aos critérios e procedimentos utilizados para definir a estrutura e o conteúdo do currículo e executar a sua entrega, a fim de garantir a relevância da formação, aquisição de competências e capacidade dos jovens para colocar o aprendizado em ação.

PADRÃO 3.1					
O desenho curricular faz parte de um processo de planeamento participativo, sistemático e regulado por normas existentes.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente
	3.1.1 Existe um manual de políticas e procedimentos que define, institucionaliza e padroniza as atividades de identificação e definição de competências, o desenho curricular, os métodos de ensino-aprendizagem e a avaliação de aprendizagens conquistadas.				
	3.1.2 O desenho curricular é elaborado a partir de uma análise da oferta existente de programas educacionais para determinar o fator de diferenciação e estabelecer possíveis articulações e redes de capacitação.				
	3.1.3 O currículo atende aos regulamentos vigentes e é reconhecido pelas autoridades competentes, permitindo a emissão de certificados com valor no mercado.				
	3.1.4 O desenho curricular define claramente os requisitos para aprovação e emissão de um título ou certificado de capacitação referente às aprendizagens, tempo cursado, horas de estágio ou prática, tipos de avaliação e cumprimento de regulamentos internos.				
	3.1.5 A organização possui recursos físicos, técnicos, logísticos e humanos adequados aos requisitos de capacitação e ao tamanho dos grupos.				
	3.1.6 Os profissionais académicos, instrutores responsáveis pela capacitação e empregadores do setor-alvo dos currículos participam do processo do desenho curricular .				
	3.1.7 O desenho inclui a justificativa, os objetivos e a modalidade de capacitação; os requisitos de entrada dos participantes; os conteúdos, métodos, materiais e recursos didáticos do programa de capacitação; a infraestrutura necessária; os mecanismos de avaliação de aprendizagem e algum tipo de certificação.				
	3.1.8 O desenho curricular de conteúdos, materiais e capacitação de instrutores incorpora a perspectiva de gênero, etnia, deficiência e origem geográfica .				
	3.1.9 A organização define a programação dos grupos, o tamanho dos grupos, os horários, a disposição e adequação dos espaços de aprendizagem, as metas e atividades, os responsáveis e suas qualificações, o tempo, os recursos e os indicadores para verificar o cumprimento do currículo.				
3.1.10 Existem mecanismos para avaliar, validar e atualizar os desenhos curriculares.					

PADRÃO 3.2

O currículo de formação é completo e abrange e especifica todas as competências básicas a serem desenvolvidas.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente
	3.2.1 O currículo compreende competências básicas (alfabetização e matemática) e utiliza tecnologias para atender às necessidades identificadas no mercado de trabalho.				
	3.2.2 O currículo inclui competências técnicas adequadas às necessidades identificadas no mercado de trabalho.				
	3.2.3 O currículo inclui o desenvolvimento de habilidades para a vida⁴ e para o emprego adequadas às necessidades identificadas no mercado de trabalho e ao perfil de entrada dos jovens.				
	3.2.4 O currículo inclui o desenvolvimento de habilidades necessárias para encontrar um emprego e nele permanecer.				
	3.2.5 A duração, sequência e frequência definidas no currículo foram resultado do trabalho conjunto dos instrutores de habilidades básicas, técnicas e de vida.				
	3.2.6 Existem canais e espaços de comunicação entre os professores e os profissionais dedicados à orientação e inserção dos jovens no mercado de trabalho.				

4 “Habilidades para a vida” são definidas como o conjunto de competências e habilidades que ajudam o jovem a permanecer na escola, continuar seus estudos profissionais e sentir confiança em si mesmo para obter sucesso na vida. Outros termos frequentemente usados são: competências pessoais, básicas, socioemocionais e não cognitivas.

PADRÃO 3.3

O desenho curricular inclui a realização de uma prática profissional estruturada e adequada ao perfil ocupacional dos jovens para permitir que apliquem seus conhecimentos e habilidades.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente
	3.3.1 Existe um manual de procedimentos, estratégias e recursos que institucionaliza e padroniza as atividades necessárias para gerenciar e formalizar as relações com empregadores no que tange a formalização de estágios.				
	3.3.2 O desenho da prática de trabalho está em conformidade com a legislação do país.				
	3.3.3 A organização dispõe de recursos humanos dedicados, experientes e com as habilidades necessárias à realização e ao acompanhamento de estágios.				
	3.3.4 A organização desenvolveu e adota procedimentos de acompanhamento para assegurar o aproveitamento por parte da empresa e do jovem.				

4. DEFINIÇÃO DE ESTRATÉGIAS E RECURSOS DIDÁTICOS

Esta dimensão refere-se ao uso de metodologias e recursos de aprendizagem que respondam aos desafios específicos de cada grupo de jovens no sentido de garantir a aquisição de competências relevantes para o mercado de trabalho.

PADRÃO 4.1						
As estratégias de capacitação e os recursos didáticos são adequados ao perfil de entrada dos jovens e facilitam a aquisição de competências e a certificação de aprendizagens.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente	
	4.1.1 Foram definidos mecanismos e recursos para o acompanhamento ou formação personalizada dos jovens com base no diagnóstico e na identificação das necessidades de cada um.					
	4.1.2 As metodologias de capacitação incluem exercícios e atividades práticas dentro e fora da sala de aula e abordam aspectos específicos de situações reais de trabalho .					
	4.1.3 As metodologias de treinamento incorporam a aprendizagem experiencial/de vivência e/ou práticas construtivistas para promover a aprendizagem dos jovens.					
	4.1.4 A organização dispõe dos recursos e materiais didáticos necessários e adequados para facilitar a aquisição de competências.					
	4.1.5 A organização estabelece e atende a parâmetros estabelecidos sobre o tamanho de cada classe , que não deve ter mais que 25 jovens.					
	4.1.6 Os ambientes do programa de capacitação atendem aos padrões e normas de qualidade e segurança industrial definidos pelas autoridades competentes do país.					

PADRÃO 4.2

Os recursos humanos disponíveis possuem a experiência e as habilidades necessárias para trabalhar com jovens em situação de vulnerabilidade.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente
	4.2.1 As descrições dos perfis profissionais dos instrutores de cada área de formação estão disponíveis e são usadas para a contratação e/ou designação dos grupos-alvo.				
	4.2.2 Os procedimentos e critérios de seleção, contratação e admissão de instrutores estão definidos, documentados e são atualizados pelo menos a cada dois anos.				
	4.2.3 O número disponível de instrutores é suficiente de acordo com as normas do país relativas à razão professor/aluno.				
	4.2.4 A organização desenha e implementa regularmente jornadas educativas de capacitação e atualização de instrutores.				
	4.2.5 Os instrutores e tutores se reúnem regularmente para avaliar o processo de capacitação, incluindo uma análise do progresso de cada jovem.				
	4.2.6 A organização conduz uma avaliação do desempenho da equipe de instrutores pelo menos uma vez por ano, incluindo avaliações por parte dos jovens.				

5. SERVIÇOS COMPLEMENTARES EM APOIO AO PROCESSO DE CAPACITAÇÃO

Esta dimensão refere-se aos serviços de apoio prestados pela organização para facilitar a permanência e o bom desempenho dos jovens durante todo o processo de capacitação.

PADRÃO 5.1					
O desenho do programa de capacitação compreende mecanismos de identificação precoce das necessidades dos jovens e dispõe dos serviços de apoio necessários para favorecer a permanência e o bom desempenho no processo de formação.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente
	5.1.1 A organização desenvolveu e aplica um mecanismo para determinar, desde o princípio e durante todo o processo de capacitação, as necessidades de apoio (econômico, cuidados infantis, etc.) dos jovens.				
	5.1.2 Existem parâmetros para levar em conta e responder às diferentes necessidades e expectativas de homens e mulheres.				
	5.1.3 A organização criou e mantém vínculos com uma rede de instituições de apoio para atender às necessidades ou problemas identificados pelos jovens.				
	5.1.4 A organização criou e utiliza canais e meios de comunicação com as famílias para mantê-las informadas e motivadas a apoiar a permanência do jovem no programa de capacitação.				

6. SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO VOCACIONAL

Esta dimensão refere-se ao planejamento de atividades em apoio à identificação de habilidades e interesses dos jovens, culminando na construção do seu projeto de vida pessoal, educacional e ocupacional e na articulação com oportunidades e recursos existentes.

PADRÃO 6.1					
As atividades de orientação vocacional e ocupacional são planejadas e a organização dispõe dos recursos necessários para a sua implementação.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente
	6.1.1 Existe um manual de políticas e procedimentos que institucionaliza e padroniza os serviços de orientação vocacional.				
	6.1.2 Existe um plano de serviços de orientação vocacional que estabelece metas concretas de orientação vocacional e aloca os recursos necessários à implementação das atividades envolvidas.				
	6.1.3 Há um perfil definido e uma descrição do cargo que especifica as funções e responsabilidades dos profissionais encarregados dos serviços de orientação vocacional.				
	6.1.4 A dedicação dos profissionais responsáveis pela orientação vocacional está em sintonia com os procedimentos e metas definidos no manual e no plano.				

PADRÃO 6.2

Os serviços incluem ações de diagnóstico, informações e aconselhamento e o uso de ferramentas e metodologias sensíveis a questões de gênero , etnia, deficiência e origem geográfica.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente	
	6.2.1 Os serviços incluem uma combinação de ferramentas e metodologias validadas de diagnóstico de aptidões e interesses do jovem, orientação sobre oportunidades existentes e a elaboração de um plano de vida.					
	6.2.2 As metodologias adotadas combinam um uso inteligente e amigável de tecnologias com apoio presencial. ⁵					
	6.2.3 O processo de orientação vocacional reforça o papel ativo dos jovens .					
	6.2.4 São usadas informações atualizadas sobre vagas, oportunidades de formação e educação, bolsas de estudo e outros recursos para ajudar a orientar os jovens.					
	6.2.5 A orientação aborda papéis de gênero , etnia, deficiência ou origem geográfica.					

5 Para mais informações sobre recursos tecnológicos da Microsoft disponíveis, acesse www.youthsparklatam.com.

7. SERVIÇOS DE COLOCAÇÃO PROFISSIONAL

Esta dimensão refere-se às ações adotadas para promover a inserção profissional dos participantes. Essas ações são chamadas de “colocação”, uma vez que colocam oferta e demanda em contato e preparam os jovens não apenas para ocupar e manter seus empregos, mas também para tomar decisões em sua trajetória profissional que possam melhorar suas condições de trabalho e renda.

PADRÃO 7.1					
As atividades de colocação profissional são parte integral do plano estratégico ou operacional da organização e contam com um planejamento e recursos adequados para a sua implementação.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente
	7.1.1 Existe um manual de políticas e procedimentos que institucionaliza e padroniza as atividades de colocação profissional.				
	7.1.2 Existe um plano de colocação que estabelece metas concretas de inserção profissional e aloca os recursos necessários à execução das atividades envolvidas.				
	7.1.3 O processo de colocação profissional atribui ao jovem um papel ativo e define, para cada participante, um plano de procura e obtenção de emprego , incluindo acompanhamento durante pelo menos dois meses ⁶ após a inserção.				
	7.1.4 A metodologia envolve uma série de atividades como, por exemplo, atividades de informação, capacitação, orientação e aconselhamento; fortalecimento de habilidades técnicas e profissionais, e articulação e vínculo com empregadores e serviços de oferta de emprego, entre outros.				
	7.1.5 A organização oferece um curso de capacitação em habilidades para a procura de emprego e para o desenvolvimento da trajetória profissional.				
	7.1.6 A organização investe os recursos necessários à incorporação do uso da tecnologia para facilitar o acesso a informações sobre vagas de emprego e a criação de vínculos com empregadores em potencial.				

6 Nota: no caso do Brasil sugerimos acompanhar até o fim do período de experiência de 90 (noventa) dias.

PADRÃO 7.2

Os serviços de colocação são prestados por profissionais com as habilidades, a dedicação e o apoio institucional necessários para executar seu trabalho eficazmente.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente
	7.2.1 Há pelo menos uma pessoa responsável pela coordenação dos serviços de colocação com conhecimento e experiência comprovados em processos de colocação profissional.				
	7.2.2 Há um perfil definido e uma descrição do cargo que especifica as funções e responsabilidades dos profissionais encarregados dos serviços de colocação profissional.				
	7.2.3 A dedicação dos profissionais responsáveis pelos serviços de colocação profissional está em sintonia com as atividades e metas definidas no plano e manual de procedimentos.				
	7.2.4 Existe uma comunicação e articulação contínua entre os recursos humanos responsáveis pela colocação profissional e aqueles dedicados à capacitação.				
	7.2.5 A organização definiu protocolos que demonstram claramente todas as partes envolvidas (membros do Conselho Diretor, instrutores, diretores, coordenadores), bem como suas funções e o apoio que prestam às atividades de colocação profissional.				

PADRÃO 7.3

A organização define estratégias para identificar, consolidar e manter vínculos com os principais agentes relacionados à inserção profissional.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente
	7.3.1 Existe uma estratégia e um plano de comunicações e relações públicas com empregadores em potencial, serviços de oferta de emprego, órgãos do governo e outros atores para iniciar e manter vínculos permanentes visando à inserção de jovens formados.				
	7.3.2 A estratégia identifica objetivos mensuráveis, públicos-alvo, métodos para alcançá-los e meios para monitorar sua implementação.				
	7.3.3 Há um sistema de consulta, registro, análise e produção de informações sobre oferta e demanda atualizado regularmente.				
	7.3.4 Existem protocolos e ferramentas disponíveis para formalizar e manter vínculos com empregadores, incluindo incentivos para que eles superem o preconceito na contratação de jovens em situação de vulnerabilidade e, em particular, na contratação de mulheres.				

8. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE EMPREGO PARA JOVENS

Esta dimensão refere-se à definição do plano de monitoramento e avaliação e sua aplicação para gerar informações sobre a eficácia do programa para os jovens e os empregadores.

PADRÃO 8.1					
A instituição definiu um plano de Monitoramento e Avaliação (M&A) para os seus programas e/ou serviços de emprego para jovens.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente
	8.1.1 O plano de monitoramento e avaliação dos serviços e programas está redigido e inclui a finalidade, o escopo, os indicadores a serem medidos, as metodologias e os processos. ⁷				
	8.1.2 O plano inclui indicadores e resultados de acordo com o gênero e outras variáveis relevantes como etnia, deficiência ou procedência geográfica .				
	8.1.3 Identifica os usos, usuários, fluxos de informação, mecanismos de disseminação interna e externa de dados, informações e aprendizagem que o plano de M&A gerará.				
	8.1.4 O plano de M&A é conhecido pelos funcionários e participantes.				
	8.1.5 Existem funcionários dedicados à gestão do plano de M&A dotados das competências necessárias e essa dedicação é suficiente para a realização de suas funções.				
	8.1.6 Há disponibilidade de recursos técnicos, tecnológicos e financeiros para a implementação do plano de M&A.				
	8.1.7 As informações geradas pelo plano de M&A são usadas para revisar e aprimorar os serviços/programa .				

⁷ Se disponível, prossiga com a avaliação dos próximos indicadores.

PADRÃO 8.2

O plano de Monitoramento e Avaliação (M&A) define parâmetros de medição em relação a cada uma das etapas do programa, aos resultados e à satisfação dos jovens e empregadores.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente
	8.2.1 Foram definidas as metas, indicadores e métodos para monitorar o desempenho de cada uma das etapas relevantes , a saber: divulgação, seleção, capacitação, prática e serviços de colocação profissional.				
	8.2.2 Foram definidos claramente os critérios, ferramentas e processos para determinar se os jovens adquiriram as habilidades e conhecimentos necessários para o serviço/programa.				
	8.2.3 Foram definidos os critérios, ferramentas e processos para mensurar a inserção profissional dos jovens e a qualidade da sua situação laboral .				
	8.2.4 Foram definidos os critérios, ferramentas e processos para avaliar a satisfação dos empregadores.				

PADRÃO 8.3

A implementação do plano de Monitoramento e Avaliação (M&A) gera informações válidas sobre a empregabilidade dos jovens.	INDICADOR	Não se aplica	Não cumpre	Cumpre parcialmente	Cumpre plenamente
	8.3.1 Os dados de base e na saída de cada participante são levantados com base em instrumentos validados.				
	8.3.2 A organização verifica a consistência das informações coletadas na linha de base e na saída para controlar sua qualidade.				
	8.3.3 A organização levanta informações dos jovens por um período de 6 a 9 meses após sua saída do programa para medir as taxas de emprego, desemprego e inatividade.				
	8.3.4 O impacto do programa sobre a empregabilidade dos jovens é medido comparando as informações sobre o grupo de tratamento com um grupo controle .				

BIBLIOGRAFIA

Lasida, J. y Sandoya, J. 2008. Guía de Evaluación de Calidad para Procesos de Formación e Inserción Laboral de Jóvenes. Baltimore: International Youth Foundation. Disponible en: http://library.iyfn.org/sites/default/files/library/entra21_Serie de Aprendizaje_5.pdf.

North Central Association, Commission on Accreditation and School Improvement. 2011. Standards and criteria for vocational and adult schools. Tempe, Arizona.

Norwegian Agency for Quality Assurance in Education. 2006. Evaluation of quality assurance systems in institutions of higher education. Oslo.

Patiño, G. 2006. Modelos de calidad en la formación profesional y en la educación. Análisis y complementariedad. Montevideo: CINTERFOR/OIT.

Pezzullo, S. 2008. Informe Final del Programa *entra21*: 2001-2007. Washington, D.C.: FOMIN/BID.

PREAL. 2006. Buscando una gestión escolar de calidad: la experiencia chilena. Santiago de Chile: Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe (PREAL), Formas & reformas de la educación, Serie mejores prácticas.

Private Career Colleges. 2005. Ontario Regulation 415/06 General, Canadá. Ontário.

Sarasola, M. 2007. Estándares de la calidad pedagógica en el marco del Proyecto de Calidad Integrada, manual de gestión de la calidad. Montevideo: Subsecretaría de Planeación y Coordinación.

Secretaría de Educación Pública. 2004. Manual de gestión de la calidad. México: Subsecretaría de Planeación y Coordinación, Secretaría Educación Pública.

Seyfried, E. 2007. Indicators for quality in VET. Luxembourg: To enhance European cooperation. CEDEFOP Panorama series; 134.

UNESCO. 2005 Informe de Seguimiento de la Educación para Todos en el Mundo 2005. Paris. Disponible en: <http://portal.unesco.org/education/es/>.

Van den Berghe, W. 1997. Aplicación de las normas ISO 9000 en la enseñanza y la formación. Interpretación y orientaciones desde una perspectiva Europea. Salonica, Grecia: Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional.

Vargas Zúñiga, F. 2003. La gestión de la calidad en la formación profesional: el uso de estándares y sus diferentes aplicaciones. Montevideo: CINTERFOR.

Velilla, J. Análisis del mercado laboral: Un resumen de las prácticas utilizadas por 15 proyectos *entra21*. Estudios y Reflexiones Número 3. Baltimore: International Youth Foundation.

Villar, R. 2006. Colaborando con el Sector Privado: el caso del programa del turismo y responsabilidad social del instituto de Hospitalidad de Salvador, Bahía. Serie de Aprendizaje *entra21* Número 1. Baltimore: International Youth Foundation.

Villa Sánchez A. et al. 2004. Ámbitos y criterios de la calidad pedagógica. Fundación Horreum, Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Deusto. Bilbao.

Welsh Assembly Government. 2007. Quality Handbook. Self-assessment guidance for providers of further education, work-based learning and community learning. Gales.



www.jovenesNEO.org