Governação no âmbito da formação

euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM

Quadro de garantia da qualidade da formação

2022

Quadro de garantia da qualidade da formação

2022

Manuscrito terminado em abril de 2022.

A Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA), ou qualquer pessoa agindo em seu nome, não pode ser responsabilizada pela utilização que possa ser dada às informações contidas na presente publicação.

Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2022

Versão impressa	ISBN 978-92-9400-910-4	doi: 10.2847/25852	BZ-09-22-673-PT-C
PDF	ISBN 978-92-9400-904-3	doi: 10.2847/021115	BZ-09-22-673-PT-N

© Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA), 2022

Fotografia/ilustração da capa: © iStock.com

Reprodução autorizada mediante indicação da fonte. É necessário obter autorização junto dos detentores dos direitos de autor para a utilização ou reprodução de fotografias ou outro material que não esteja protegido pelos direitos de autor da EUAA.

Índice

Índice **3**

Lista de abreviaturas **6**

1. Introdução **8**

1.1. Mandato da EUAA em matéria de formação 8

1.2. Abordagem estratégica da qualidade da formação 9

2. Sistema de governação da formação da EUAA **12**

2.1. Estrutura da EUAA 12

2.2. Estrutura do Centro de Formação e Desenvolvimento Profissional 13

2.3. Unidade de Formação em matéria de Asilo e de Acolhimento 14

2.4. Unidade de Gestão da Formação e da Aprendizagem 15

2.5. Secções que respondem perante o chefe do centro 17

2.6. Cooperação com os Estados-Membros da UE e com os países associados (PCN para a formação) 17

2.7. Grupos consultivos e de trabalho 18

3. Conceção e aprovação da formação **22**

3.1. Necessidades de formação 22

3.2. Conceção e desenvolvimento dos módulos e dos cursos de formação da EUAA 22

3.3. Conceção de programas 25

3.4. Aprovação final dos novos módulos e dos programas de formação 25

3.5. Tradução dos materiais de formação 26

3.6. Necessidades de formação urgentes 26

4. Ministração da formação **27**

4.1. Organização dos cursos de formadores 27

4.2. Organização da formação a nível nacional 28

4.3. Organização da formação operacional 28

5. Percursos de aprendizagem da EUAA através de uma abordagem centrada no aprendente **30**

5.1. Currículo europeu em matéria de asilo 30

5.2. Percursos de aprendizagem flexíveis 31

Abordagem centrada no aprendente 31

6. Avaliação da aprendizagem **34**

6.1. Decisão sobre realizar avaliações 34
6.2. Procedimentos de avaliação 34
6.3. Avaliadores e normas de avaliação 35
6.4. Verificação das notas 35
6.5. Resultados da avaliação 36
6.6. Reavaliação 36
6.7. Retirada da avaliação 36
6.8. Recorrer da avaliação da formação 36
6.9. Circunstâncias atenuantes 37
6.10. Apresentação tardia e prorrogação 37
6.11. Conduta académica e plágio 37
7. Admissão, evolução, reconhecimento e certificação de aprendentes 39
7.1. Acesso à formação da EUAA 39
7.2. Inscrição 39
7.3. Requisitos de acesso e admissão 40
7.4. Orientação do aprendente 40
7.5. Reconhecimento de aprendizagens anteriores 40
7.6. Reconhecimento e certificação 41
8. Formadores 42
8.1. Seleção de formadores do grupo sobre formação da EUAA 42
8.2. Mandato dos formadores do grupo sobre formação 42
8.3. Opinião e apoio a todos os formadores 42
8.4. Desempenho dos formadores 42
8.5. Desenvolvimento profissional dos formadores 43
9. Recursos de aprendizagem e apoio aos aprendentes 44
9.1. Recursos de aprendizagem 44
9.2. Apoio aos aprendentes 45
10. Gestão da informação 46
10.1. Recolha de informações 46
10.2. Confidencialidade 46
11. Informações ao público 48
11.1. Informações sobre o currículo europeu em matéria de asilo 49
11.2. Outras informações 49

12. Controlo contínuo e revisão periódica dos programas 50

12.1. Controlo contínuo 50

12.2. Revisão periódica 50

13. Controlo de qualidade externo cíclico 52

Anexo 53

Lista de abreviaturas

Termo	Definição
ACNUR	Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados
ARTU	Unidade de Formação em matéria de Asilo e de Acolhimento
CFDP	Centro de Formação e Desenvolvimento Profissional
EM	Estado-Membro
ESG de 2015	Normas e orientações para a garantia da qualidade no Espaço Europeu do Ensino Superior
EUAA	Agência da União Europeia para o Asilo
Frontex	Agência Europeia da Guarda de Fronteiras e Costeira
LMS	Sistema de gestão de aprendizagem
PCN	Ponto de contacto nacional
QAAS	Secção de Garantia da Qualidade e Acreditação
QEQS	Quadro Europeu de Qualificações Setoriais para os Agentes Responsáveis pelo Asilo e pelo Acolhimento
SECA	Sistema Europeu Comum de Asilo
TDDS	Secção de Conceção e Desenvolvimento de Formação
TLMS	Secção de Métodos de Formação e Aprendizagem

TLMU	Unidade de Gestão da Formação e da Aprendizagem
TLRAS	Secção de Investigação e Análise em Formação e Aprendizagem
TLTS	Secção de Tecnologias de Formação e Aprendizagem
TPPS	Secção de Planeamento e Programação da Formação
TQAAG	Grupo consultivo para a garantia da qualidade da formação
UE	União Europeia
UE+	Estados-Membros da União Europeia e países associados

1. Introdução

O presente documento estabelece um quadro global de garantia da qualidade, conforme estipulado na Decisão do conselho de administração da EUAA que adota a Estratégia de Formação e Aprendizagem da EUAA ([1]), para a formação ministrada pela EUAA aos membros do seu próprio pessoal e às administrações nacionais competentes e, em especial, às autoridades nacionais responsáveis pelo asilo e acolhimento ([2]).

1.1. Mandato da EUAA em matéria de formação

A Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA) é uma agência descentralizada da UE que tem por missão contribuir para garantir a aplicação eficiente e uniforme do direito da União em matéria de asilo nos Estados-Membros no pleno respeito dos direitos fundamentais e facilitar e apoiar as atividades dos Estados-Membros na implementação do Sistema Europeu Comum de Asilo (SECA). A Agência está ainda incumbida de melhorar o funcionamento do SECA, nomeadamente mediante a prestação de assistência operacional e técnica aos Estados-Membros, em especial os Estados-Membros cujos sistemas de asilo e de acolhimento estejam sob pressão desproporcionada. O Regulamento (UE) 2021/2303, de 15 de dezembro de 2021, relativo à Agência da União Europeia para o Asilo (Regulamento EUAA) ([3]) estabelece o mandato da Agência. A este respeito, um dos principais instrumentos práticos que contribui para a aplicação eficiente e uniforme do direito da União em matéria de asilo é a formação.

Em conformidade com o artigo 1.º, n.º 3, do Regulamento EUAA, a EUAA constitui um centro de conhecimento especializado graças à sua independência, à qualidade científica e técnica da assistência que presta e das informações que recolhe e divulga, à transparência dos seus procedimentos e métodos de funcionamento, à diligência no desempenho das funções que lhe são atribuídas e ao apoio informático necessário ao cumprimento do seu mandato.

O mandato da EUAA em matéria de formação decorre especificamente do artigo 8.º, n.º 1, do Regulamento EUAA, que estabelece que a EUAA «deve conceber, desenvolver e rever ações de formação destinadas ao seu pessoal, aos membros do pessoal das administrações e órgãos jurisdicionais nacionais pertinentes e das autoridades nacionais competentes em matéria de asilo e de acolhimento». Estas ações de formação devem ser desenvolvidas em estreita cooperação com os Estados-Membros e, se for caso disso, com a Agência Europeia da Guarda de Fronteiras e Costeira (Frontex), com a Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia e com entidades de formação, instituições académicas, associações judiciais, redes de formação e organizações pertinentes. Além disso, o artigo 8.º, n.º 4, do

([1]) Decisão n.º 102 do conselho de administração, de 7 de março de 2022, sobre a Estratégia de Formação e Aprendizagem da EUAA.

([2]) A Estratégia de Formação e Aprendizagem da EUAA não abrange o desenvolvimento de material profissional para os membros dos órgãos jurisdicionais.

([3]) Regulamento (UE) 2021/2303 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de dezembro de 2021, relativo à Agência da União Europeia para o Asilo e que revoga o Regulamento (UE) n.º 439/2010 (JO L 468 de 30.12.2021, p. 1, nomeadamente o artigo 1.º, n.º 2).

Regulamento EUAA prevê que as ações de formação propostas pela Agência devem ser de elevada qualidade.

Com base nestes princípios, o conselho de administração da EUAA adotou a Estratégia de Formação e Aprendizagem da EUAA, em cuja aplicação a EUAA adota uma abordagem aberta, construtiva e dinâmica, mantendo-se ao mesmo tempo plenamente empenhada em preservar as mais elevadas normas de qualidade, a eficiência e a transparência.

De acordo com o mandato da EUAA e com a estratégia acima referida, o objetivo do presente documento é delinear o sistema de garantia da qualidade para as ações de formação da EUAA e especificar os procedimentos e os métodos em vigor para assegurar que a formação ministrada pela EUAA tem a qualidade exigida, de acordo com as normas e orientações para a garantia da qualidade no Espaço Europeu do Ensino Superior (ESG de 2015) ([4]).

Por conseguinte, os utilizadores previstos do presente documento são as partes interessadas que desempenham um papel na conceção, desenvolvimento, revisão, ministração ou avaliação das ações de formação da EUAA, incluindo os membros do pessoal, os peritos externos remunerados ou os peritos das administrações nacionais. O documento é também uma referência para todos os aprendentes atuais ou futuros no que respeita às normas de garantia da qualidade previstas nas ações de formação da EUAA.

Os procedimentos descritos no presente documento não prejudicam o quadro jurídico aplicável aos agentes temporários e contratuais contratados pela EUAA, em especial o Estatuto dos Funcionários e o ROA ([5]), bem como as regras de execução adotadas pela Agência nos termos do artigo 110.º, n.º 2, nomeadamente, mas não só, as regras que regem a avaliação dos membros do pessoal e as relativas aos requerimentos e reclamações (ou recursos) apresentados pelos membros do pessoal nos termos do artigo 90.º do Estatuto dos Funcionários ([6]), e o quadro jurídico aplicável aos peritos nacionais destacados (PND), em especial a Decisão n.º 1 do conselho de administração, de 25 de novembro de 2010, que estabelece regras aplicáveis ao destacamento de peritos nacionais (PND) para a Agência da União Europeia para o Asilo.

1.2. Abordagem estratégica da qualidade da formação

Desde o início da sua atividade, a EUAA [anteriormente Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo (EASO)] desenvolveu uma forte reputação enquanto centro de excelência de formação em todo o domínio da proteção internacional. Fê-lo colocando a formação no centro da sua missão, recorrendo aos conhecimentos especializados dos Estados-Membros da UE e

([4]) *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)* (não traduzidas para português), Bruxelas, Bélgica, 2015 (ligação: https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf).

([5]) O Estatuto dos Funcionários da União Europeia (Estatuto dos Funcionários) e o Regime aplicável aos outros agentes da União Europeia (ROA) estabelecidos pelo Regulamento (CEE, Euratom, CECA) n.º 259/68 do Conselho (JO L 56 de 4.3.1968, p. 1) com a última redação que lhe foi dada pelo Regulamento (UE, Euratom) n.º 1023/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de outubro de 2013 (JO L 287 de 29.10.2013, p. 15).

([6]) Aplicável por analogia aos agentes temporários e contratuais nos termos dos artigos 46.º e 117.º do ROA, respetivamente.

dos países associados ([7]), do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR) e de outras organizações internacionais ativas no domínio do asilo, da migração e da proteção dos direitos fundamentais, bem como do meio académico, e envolvendo todas as partes interessadas pertinentes no desenvolvimento e na ministração da sua formação.

A EUAA aplica uma metodologia de formação de formadores à ministração da formação, assegurando assim um efeito multiplicador. Esta abordagem maximiza o alcance das suas ações de formação, assegurando simultaneamente a sua adaptação aos diferentes ambientes e estruturas organizacionais das administrações nacionais.

No entanto, a aplicação desta abordagem descentralizada não resulta do compromisso da EUAA com as mais elevadas normas de comportamento profissional e ético nem do seu compromisso com os seus valores essenciais de respeito pelos direitos fundamentais, igualdade e proteção das pessoas mais vulneráveis. Todos os participantes nas ações de formação da EUAA, onde quer que tenham lugar, devem cumprir e respeitar estas normas e valores, conforme consagrados no código de conduta para os participantes nas ações de formação da EUAA elaborado pelo Centro de Formação e Desenvolvimento Profissional (TPPS) da Agência.

O conteúdo da formação ministrada pela EUAA baseia-se no currículo europeu em matéria de asilo, que é um sistema de formação profissional desenvolvido em torno de uma série de módulos interativos que refletem os requisitos do SECA. Estes módulos estão divididos numa série de módulos de formação de base, avançada e opcional, permitindo aos agentes responsáveis pelo asilo e pelo acolhimento escolher percursos de aprendizagem flexíveis em função das suas funções e tarefas específicas.

O caráter profissional das ações de formação da EUAA foi ainda mais reforçado com o desenvolvimento do Quadro Europeu de Qualificações Setoriais para os Agentes Responsáveis pelo Asilo e pelo Acolhimento (QEQS) ([8]), que identifica os conhecimentos, as competências e os níveis de responsabilidade e autonomia necessários para que os agentes responsáveis pelo asilo e pelo acolhimento possam executar as suas tarefas. Estas normas profissionais são compatíveis com as normas educativas que correspondem aos resultados de aprendizagem dos módulos do currículo europeu em matéria de asilo. Por conseguinte, os participantes nas ações de formação da EUAA só recebem a formação pertinente para o exercício das suas tarefas e a que responda às necessidades das suas organizações.

A importância estratégica que a EUAA atribui à formação é ainda mais reforçada na sua organização interna, que inclui um centro inteiramente dedicado à formação. Esta estrutura interna permite à EUAA continuar a colocar a qualidade e a excelência no centro das suas ações de formação, ao mesmo tempo que afeta recursos de formação de modo otimizado.

No entanto, a EUAA reconhece que criar e manter a confiança na qualidade da sua formação também implica assumir um compromisso com as normas de garantia da qualidade e com a

([7]) Islândia, Listenstaine, Noruega e Suíça.
([8]) Quadro Europeu de Qualificações Setoriais (QEQS) (ligações: https://www.easo.europa.eu/sites/default/files/Occupational_Standards_EN.pdf e https://www.easo.europa.eu/sites/default/files/Educational_Standards_EN.pdf).

verificação externa do cumprimento dessas normas. Por este motivo, o conselho de administração tomou a decisão estratégica de encarregar o diretor executivo da Agência de adotar o presente quadro de garantia da qualidade da formação com o objetivo de assegurar o cumprimento das normas e orientações para a garantia da qualidade no Espaço Europeu do Ensino Superior. O quadro foi desenvolvido em colaboração com um grupo de trabalho de certificação e acreditação composto por representantes dos Estados-Membros da UE e dos países associados interessados.

O documento também tem em conta o Quadro Europeu de Qualificações (QEQ), conforme aplicado com base na Recomendação relativa ao Quadro Europeu de Qualificações para a aprendizagem ao longo da vida, adotada pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho em 23 de abril de 2008 ([9]).

O presente documento, que constitui o compromisso da EUAA para com a garantia da qualidade das suas ações de formação, goza de amplo apoio por parte de todos os Estados-Membros da UE e países associados e está acessível ao público no sítio Web da EUAA.

([9]) Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, relativa à instituição do Quadro Europeu de Qualificações para a aprendizagem ao longo da vida (JO C 111 de 6.5.2008, p. 1) (ligação: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX%3A32008H0506%2801%29).

2. Sistema de governação da formação da EUAA

2.1. Estrutura da EUAA

A EUAA é gerida por um conselho de administração composto por representantes nomeados dos Estados-Membros da UE, pela Comissão Europeia e por um representante do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados sem direito a voto ([10]), e é administrada pelo diretor executivo. A organização das funções principais da EUAA ([11]) subdivide-se em três centros: o Centro de Apoio Operacional, o Centro de Formação e Desenvolvimento Profissional e o Centro de Conhecimento em matéria de Asilo.

O CFDP é responsável pela garantia da qualidade da formação. O chefe do centro responde diretamente perante o diretor executivo da EUAA.

([10]) Um representante da Dinamarca sem direito a voto participa em todas as reuniões do conselho de administração. Os representantes da Islândia, Listenstaine, Noruega e Suíça participam nas reuniões na qualidade de observadores.

([11]) O organigrama está disponível no sítio Web da Agência em: https://euaa.europa.eu/about-us/who-we-are.

2.2. Estrutura do Centro de Formação e Desenvolvimento Profissional

O CFDP é constituído por duas unidades: a Unidade de Formação em matéria de Asilo e Acolhimento e a Unidade de Gestão da Formação e da Aprendizagem. Cada unidade tem duas secções (figura 1).

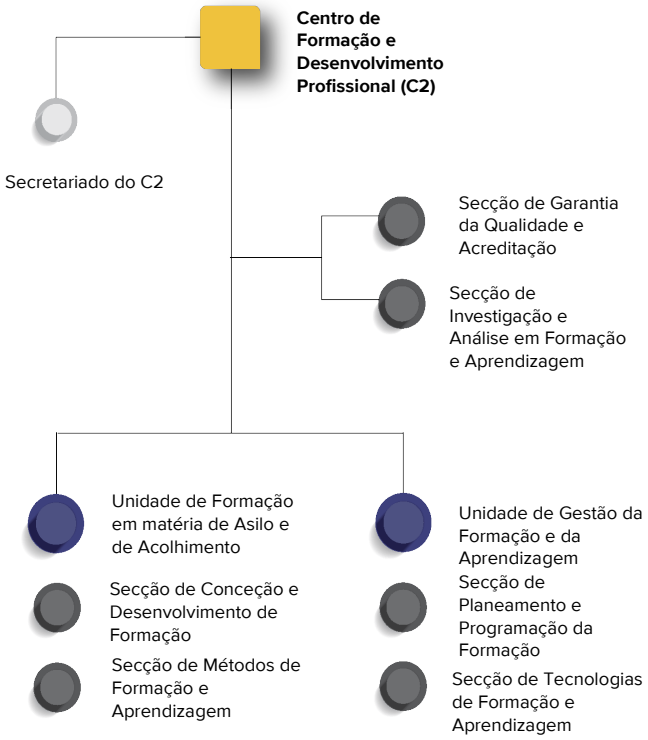

Figura 1: Estrutura do Centro de Formação e Desenvolvimento Profissional

Duas secções adicionais respondem diretamente perante o chefe do centro: a Secção de Garantia da Qualidade e Acreditação (QAAS) e a Secção de Investigação e Análise em Formação e Aprendizagem (TLRAS).

O chefe do CFDP é apoiado por uma equipa administrativa e cada uma das unidades e secções recebe apoio administrativo específico.

Os deveres e as tarefas do pessoal em cada secção são descritos a seguir.

2.3. Unidade de Formação em matéria de Asilo e de Acolhimento

A unidade é responsável pela conceção e desenvolvimento de todo o material de formação destinado a apoiar os agentes responsáveis pelo asilo e pelo acolhimento, incluindo os agentes das autoridades nacionais dos Estados-Membros cujos sistemas de asilo e de acolhimento estejam sob pressão, através do currículo europeu em matéria de asilo, permitindo-lhes adquirir conhecimentos, competências, responsabilidade e autonomia para executarem as suas funções.

2.3.1. Secção de Conceção e Desenvolvimento de Formação

A TDDS é responsável pelo reforço do currículo europeu em matéria de asilo e pelo desenvolvimento de outro material de formação, nomeadamente no contexto da assistência técnica e operacional e do enquadramento da dimensão externa. Fá-lo em colaboração com os peritos dos Estados-Membros da UE e outros peritos com base nas necessidades de formação determinadas necessárias para o desempenho bem-sucedido das tarefas dos agentes responsáveis pelo asilo e pelo acolhimento, especialmente através da aplicação do Quadro Europeu de Qualificações Setoriais para os Agentes Responsáveis pelo Asilo e pelo Acolhimento (QEQS).

Esta secção, que inclui coordenadores de conceção de módulos que são também peritos em conteúdos, é responsável pela conceção e análise dos resultados de aprendizagem para assegurar uma abordagem centrada no aprendente, bem como pela conceção dos requisitos de acesso para cada módulo e curso, incluindo para o reconhecimento de aprendizagens anteriores.

A secção concebe estratégias de avaliação e planeia desenvolvimentos, atualizações e melhorias, coordenando para o efeito reuniões com os Estados-Membros e com os peritos externos. Também organiza e conduz o processo de consulta das partes interessadas envolvidas no desenvolvimento e/ou na revisão do material de formação, como outros centros/unidades/secções dentro da EUAA, outras agências da UE e, em especial, o provedor de direitos fundamentais, o fórum consultivo e os membros do grupo de referência.

Na execução das tarefas referidas acima, a TDDS é apoiada tanto pela TLMS, que presta aconselhamento durante a conceção do conteúdo e dos métodos de avaliação, como pela TLTS, que trata de todos os pedidos de desenvolvimento e ministração conexos através de ferramentas e aplicações em linha (síncronas e assíncronas).

Esta secção concebe e desenvolve módulos certificados destinados aos aprendentes e cursos distintos destinados aos formadores, que são complementados por atualizações para o desenvolvimento profissional contínuo.

2.3.2. Secção de Métodos de Formação e Aprendizagem

A TLMS desenvolve, mantém e aplica modelos de conceção instrucional eficazes e racionalizados para a produção de material de formação com base na análise qualitativa e quantitativa do comportamento e opiniões dos utilizadores. Também é autor e gere o conteúdo instrucional ministrado no sistema de gestão de aprendizagem da EUAA.

A secção, em colaboração com a TLTS, avalia, testa e experimenta soluções de conceção de aprendizagem em linha baseadas em abordagens instrucionais inovadoras. É responsável pelo reforço da capacidade dos membros do pessoal e dos peritos e formadores de conteúdos dos Estados-Membros na aplicação dos modelos de conceção instrucional e das metodologias de ministração de formação da Agência, concebendo e ministrando módulos de formação transversais específicos e outras ações de formação.

A TLMS presta aconselhamento sobre a melhoria contínua de estratégias de avaliação adequadas, eficazes e eficientes e gere o conteúdo do currículo europeu em matéria de asilo no que diz respeito à versão e à produção de conteúdo de formação traduzido, bem como outras publicações diretamente relacionadas com a oferta de formação da Agência, como o catálogo de formação da EUAA.

2.4. Unidade de Gestão da Formação e da Aprendizagem

A unidade é responsável pelo estabelecimento de contactos com os Estados-Membros da UE para gerir percursos de aprendizagem flexíveis orientados para as suas necessidades de formação específicas. A sua principal função é assegurar que a formação ministrada é pertinente e consistente. A unidade é constituída por duas secções.

2.4.1. Secção de Planeamento e Programação da Formação

A TPPS, composta sobretudo por formadores internos, é responsável por apoiar os Estados-Membros no planeamento e na programação da formação, nomeadamente no âmbito das iniciativas operacionais e regionais, com o objetivo de facilitar a integração de elementos centrais do currículo europeu em matéria de asilo na sua formação e uma maior harmonização da implementação do SECA. Gere também a ministração de sessões de formação de formadores, sessões regionais e nacionais de módulos e cursos no currículo europeu em matéria de asilo, formação operacional e *ad hoc*, incluindo sessões de formação destinadas aos peritos em equipas de apoio para o asilo ou na reserva para o asilo, bem como formação em países terceiros.

A secção facilita e promove a colaboração e o intercâmbio com outras partes interessadas pertinentes, incluindo agências da UE, para o planeamento, a programação e a ministração de formação em diferentes contextos.

Esta secção trabalha em estreita colaboração com os pontos de contacto nacionais para a formação (PCNF) através dos seus coordenadores de país, para definir e adaptar as

atividades de aprendizagem, quando solicitado. A secção também aplica procedimentos relacionados com a isenção, progressão e certificação e coordena as ações de formação ministradas no âmbito dos planos operacionais da Agência ou dos acordos com países terceiros. Atendendo ao facto de que os planos operacionais são frequentemente executados em países cujos sistemas de asilo e de acolhimento estão sujeitos a pressões desproporcionadas, pode ser necessário adaptar a formação ao contexto nacional específico ou desenvolver nova formação para dar resposta às necessidades operacionais urgentes. Por conseguinte, esta secção comunica à TDDS estas necessidades à medida que surgem, bem como à TLRAS se for necessário efetuar uma análise das necessidades.

Nesta secção, os pontos focais para a ministração de formação são formadores especializados no domínio do asilo e do acolhimento que coordenam e controlam a ministração da formação, sempre que necessário, através da seleção de coformadores, orientadores, avaliadores e verificadores da UE+ e da aplicação do reconhecimento de procedimentos de aprendizagem anteriores e de requisitos de acesso. Com conhecimentos especializados na área temática da formação no âmbito das suas competências, os pontos focais para a ministração de formação fornecem observações sobre as avaliações desenvolvidas pela TDDS e moderam as discussões sobre a avaliação e quaisquer outras questões de qualidade que surjam durante a ministração da formação. Asseguram também a coerência das normas de ministração onde quer que a formação seja ministrada em articulação com outros sectores, conforme necessário. Podem igualmente orientar formadores nacionais nas administrações dos Estados-Membros. Por último, os pontos focais para a ministração de formação podem participar no tratamento dos recursos em matéria de avaliação, conforme o caso.

2.4.2. Secção de Tecnologias de Formação e Aprendizagem

A TLTS presta apoio à ministração de formação através da prestação de serviços de base tecnológica para o registo de utilizadores, para a configuração de módulos e cursos e para a avaliação em linha. Mantém, atualiza e amplia o ecossistema de tecnologias de aprendizagem da EUAA, identificando e integrando progressivamente componentes adicionais para assegurar a coerência da experiência do utilizador final entre plataformas e ferramentas.

Esta equipa é também responsável pela avaliação, pelos testes e pela experimentação de soluções de aprendizagem em linha baseadas em tecnologias educativas de ponta em colaboração com a TLMS.

Por último, a secção proporciona uma gestão eficaz e eficiente da relação com o cliente ao longo de todo o ciclo de formação, prestando serviços de apoio aos utilizadores finais das tecnologias de formação e aprendizagem da EUAA.

2.5. Secções que respondem perante o chefe do centro

2.5.1. Secção de Garantia da Qualidade e Acreditação

A QAAS assegura a aplicação e a operacionalização de políticas e procedimentos estratégicos em conformidade com as normas de qualidade no domínio do ensino e formação profissionais através da utilização de sistemas, métodos e ferramentas adequados. Ao fazê-lo, concretiza e mantém o pleno cumprimento das ações de formação da EUAA com as normas e orientações para a garantia da qualidade no Espaço Europeu do Ensino Superior, assegurando assim a ministração coerente da formação em conformidade com as elevadas normas através de atividades coordenadas ao longo do ciclo de formação e a identificação de domínios para a melhoria da qualidade. Também informa sobre a qualidade da formação da EUAA, verificando o cumprimento dos requisitos internos e externos de garantia da qualidade e de acreditação ([12]) aplicáveis aos programas e às qualificações.

A secção coordena as respostas às reclamações relacionadas com a formação e aos recursos em matéria de avaliação, assegura a ligação e a coordenação de questões relacionadas com a governação da formação e organiza reuniões e trabalhos com os grupos e os painéis externos envolvidos em atividades de normalização da formação. Por último, a secção assegura a exatidão e a revisão periódica do Quadro Europeu de Qualificações Setoriais para os Agentes Responsáveis pelo Asilo e pelo Acolhimento (QEQS).

2.5.2. Secção de Investigação e Análise em Formação e Aprendizagem

A TLRAS analisa todos os dados qualitativos e quantitativos relativos à formação com vista à realização de um controlo contínuo, revisão periódica e avaliação das ações de formação da EUAA para apresentar elementos de prova sobre o impacto da formação.

A secção também desenvolve metodologias e efetua análises e avaliações das necessidades globais. Em especial, avalia as necessidades e as lacunas de formação através da aplicação da metodologia de análise das necessidades de formação da Agência, que integra a utilização do QEQS para identificar necessidades de formação e potenciais lacunas.

A TLRAS elabora relatórios aprofundados para os fins acima referidos.

2.6. Cooperação com os Estados-Membros da UE e com os países associados (PCN para a formação)

A fim de cumprir os requisitos do mandato da Agência, que especifica que as ações de formação da EUAA devem ser desenvolvidas em estreita cooperação com, entre outros, os

([12]) Por acreditação entende-se ser oficialmente reconhecido ou aprovado ou o ato de reconhecer ou aprovar oficialmente algo.

Estados-Membros, a EUAA criou uma rede de pontos de contacto nacionais denominada «pontos de contacto nacionais para a formação» (PCN para a formação). Os PCN para a formação são nomeados pelos Estados-Membros para atuarem na qualidade de ligações com as suas respetivas administrações e centralizarem a comunicação sobre questões relacionadas com a formação entre outras entidades nacionais e a EUAA. Os países da UE+ também participam nas ações de formação da EUAA e são igualmente representados pelos seus PCN para a formação. As duas funções principais dos PCN para a formação são:

- Apoiar a EUAA na gestão e no desenvolvimento do currículo europeu em matéria de asilo e noutras ações de formação;
- Apoiar a EUAA na aplicação contínua do currículo europeu em matéria de asilo e noutras ações de formação nos Estados-Membros da UE e nos países associados.

O mandato dos PCN para a formação, estabelecido pelo TPDC, especifica de modo mais pormenorizado o seu papel e responsabilidades.

Os PCN para a formação reúnem-se regularmente para discutir questões relacionadas com a formação e contribuir para a identificação das necessidades de formação.

2.7. Grupos consultivos e de trabalho

Um ponto forte fundamental da abordagem de formação da EUAA é a inclusão de conhecimentos especializados dos Estados-Membros da UE e dos países associados, que são os principais beneficiários da formação, em todos os processos relacionados com a conceção, o desenvolvimento, a ministração e a avaliação da formação da EUAA. Enquanto organização, a Agência promove um diálogo aberto com as partes interessadas da sociedade civil através do fórum consultivo. Além disso, existem outros grupos ou painéis de peritos que trabalham diretamente com o TPDC, conforme pormenorizado na figura 2 abaixo.

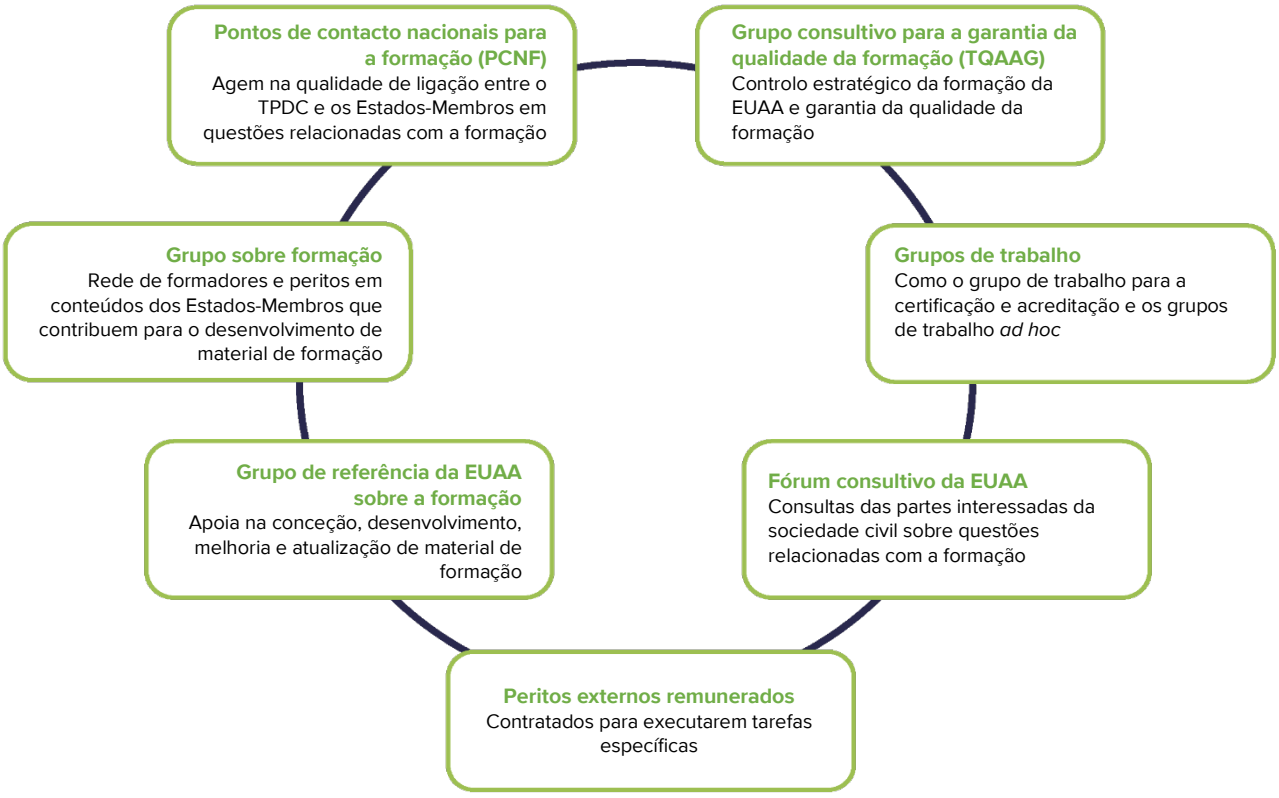

Figura 2: Grupos consultivos e de trabalho

2.7.1. Grupo de referência da EUAA sobre a formação

A Agência colabora com partes interessadas pertinentes no domínio da formação através da criação e manutenção do grupo de referência da EUAA sobre a formação. Entre outros, o grupo de referência é composto por representantes da Comissão Europeia, pelo Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados, por membros da sociedade civil, do meio académico e, se for caso disso, dos órgãos jurisdicionais. O grupo de referência apoia a EUAA na conceção, desenvolvimento, melhoria e atualização do seu material de formação e atua na qualidade de revisor de conteúdo. Através da sua cooperação com o grupo de referência, a EUAA promove a compreensão mútua e a colaboração entre os intervenientes da UE pertinentes, para continuar a reforçar a coerência e o cumprimento do material de formação com as normas estabelecidas no direito e na jurisprudência internacionais e europeus.

O mandato do grupo de referência da EUAA sobre a formação, estabelecido pelo TPDC, especifica de modo mais pormenorizado o seu papel e responsabilidades.

2.7.2. Grupo consultivo para a garantia da qualidade da formação

O grupo consultivo para a garantia da qualidade da formação (TQAAG) é a estrutura de mais alto nível em funções para o controlo estratégico das ações de formação da EUAA e para

assegurar a qualidade da formação em cada Estado-Membro da UE e países associados. No cumprimento desta tarefa, trabalha em estreita ligação com os seus respetivos PCN para a formação.

O TQAAG é composto por um funcionário superior de cada administração nacional nomeado por cada Estado-Membro com poderes para representar e tomar decisões em nome da sua administração nacional.

O TQAAG reúne-se pelo menos uma vez por ano para analisar relatórios sobre normas de formação. O grupo tem em conta todos os indicadores de qualidade da formação e quaisquer questões emergentes e formula recomendações ao TPDC. O TQAAG tem em conta estatísticas e informações qualitativas, como, por exemplo:

- As opiniões dos aprendentes e dos formadores e os relatórios de controlo e avaliação;
- As inscrições e as desistências;
- As reclamações relacionadas com a formação e os recursos em matéria de avaliação;
- As avaliações (incluindo as efetuadas para efeitos do reconhecimento de aprendizagens anteriores), notas, certificações e qualificações.

O TQAAG elabora um relatório anual que é publicado no sítio Web da EUAA.

O grupo pode formar painéis *ad hoc* para a prestação de apoio a ações específicas, como a revisão periódica (consultar a secção 12).

O mandato do TQAAG, estabelecido pelo TPDC, especifica de modo mais pormenorizado a composição, o papel e as responsabilidades dos seus membros.

2.7.3. Grupo sobre formação da EUAA

A fim de estabelecer normas de qualidade coerentes aplicáveis ao seu sistema de formação descentralizado, a EUAA mantém um grupo de peritos dos Estados-Membros da UE e dos países associados, provenientes do domínio do asilo e do acolhimento, que contribuem para a conceção, desenvolvimento, ministração e avaliação da formação da EUAA.

Os peritos dos Estados-Membros da UE e dos países associados que contribuem para o desenvolvimento de material de formação são escolhidos após a apresentação de pedidos de nomeação aos PCN para a formação. O processo de seleção é gerido pelo chefe da TDDS. Após a sua seleção, estes peritos são incluídos no grupo sobre formação e podem igualmente participar na ministração de algumas partes da formação da EUAA em áreas temáticas específicas da sua qualificação.

Os peritos dos Estados-Membros da UE e dos países associados que participam na prestação da formação da EUAA podem ser destacados para apoiar a ministração de formação no âmbito dos planos operacionais e das ações de formação diretas que façam parte das atividades da Agência.

A inclusão e participação no grupo sobre formação estão sujeitas às políticas e aos procedimentos definidos na secção 8. O mandato do grupo sobre formação, estabelecido

pelo TPDC em consulta com os PCN para a formação, especifica de modo mais pormenorizado o papel e as responsabilidades dos peritos incluídos no grupo.

A EUAA organiza pelo menos uma vez por ano uma Conferência de Formadores e Peritos que proporciona um fórum para a discussão de questões sobre formação e das atualizações previstas do currículo europeu em matéria de asilo.

2.7.4. Peritos externos remunerados

Quando são necessários conhecimentos especializados para apoiar funções específicas dentro do TPDC, são nomeados peritos externos remunerados com base num contrato para executarem tarefas específicas. A seleção dos peritos externos remunerados está sujeita aos processos de adjudicação de contratos públicos da EUAA, conforme especificado no sítio Web da EUAA.

3. Conceção e aprovação da formação

3.1. Necessidades de formação

A decisão sobre desenvolver módulos de formação baseia-se nas necessidades dos Estados-Membros da UE e dos países associados, nos requisitos de planeamento operacional e nas iniciativas da EUAA para cumprir o seu mandato. A TLRAS conduz o processo de análise das necessidades de formação com base numa metodologia normalizada.

Após as consultas anuais com os PCN para a formação, e com o envolvimento dos aprendentes, a EUAA propõe possíveis temas para o desenvolvimento de formação. A análise das necessidades de formação é tida em conta no contexto do âmbito atual do currículo europeu em matéria de asilo e nas lacunas de formação existentes.

Em circunstâncias excecionais, como necessidades operacionais urgentes, podem ser utilizados métodos alternativos para determinar as necessidades de formação.

3.2. Conceção e desenvolvimento dos módulos e dos cursos de formação da EUAA

Existe um processo estruturado para a conceção, desenvolvimento e aprovação da formação da EUAA que inclui um vasto leque de conhecimentos especializados internos e externos e que tem em conta a opinião dos aprendentes e o resultado das avaliações da formação.

A conceção e o desenvolvimento de um novo módulo ou curso de formação são um processo durante o qual os peritos em conteúdos cooperam com os peritos em conceção de formação para desenvolver materiais de formação interativos com o objetivo de proporcionar aos aprendentes no domínio do asilo e do acolhimento de diferentes Estados-Membros da UE e países associados níveis elevados de conhecimentos, aptidões e competências. A figura 3 descreve o processo.

3.2.1. Conceção da formação

Na tomada de uma decisão sobre desenvolver um novo módulo ou curso, o chefe da TDDS, em articulação com os outros chefes da secção, reúne um grupo inicial de pessoas com conhecimentos especializados pertinentes para concluir o programa de conceção do módulo relativo ao módulo. O chefe da TDDS nomeia um coordenador de conceção de módulos com conhecimentos especializados no conteúdo do módulo para coordenar o processo de conceção e desenvolvimento.

A formação é concebida de modo a ser adequada às tarefas profissionais, a estimular os aprendentes, a empregar da melhor forma os recursos de formação e a utilizar métodos de aprendizagem combinados.

O grupo de desenvolvimento conclui um programa de conceção inicial para o módulo respeitando o modelo desenvolvido para o efeito pela TDDS e aplicando as normas profissionais e educativas do QEQS.

O programa de conceção inicial do módulo é revisto pelas secções competentes e aprovado pelo chefe da Unidade de Formação em matéria de Asilo e de Acolhimento.

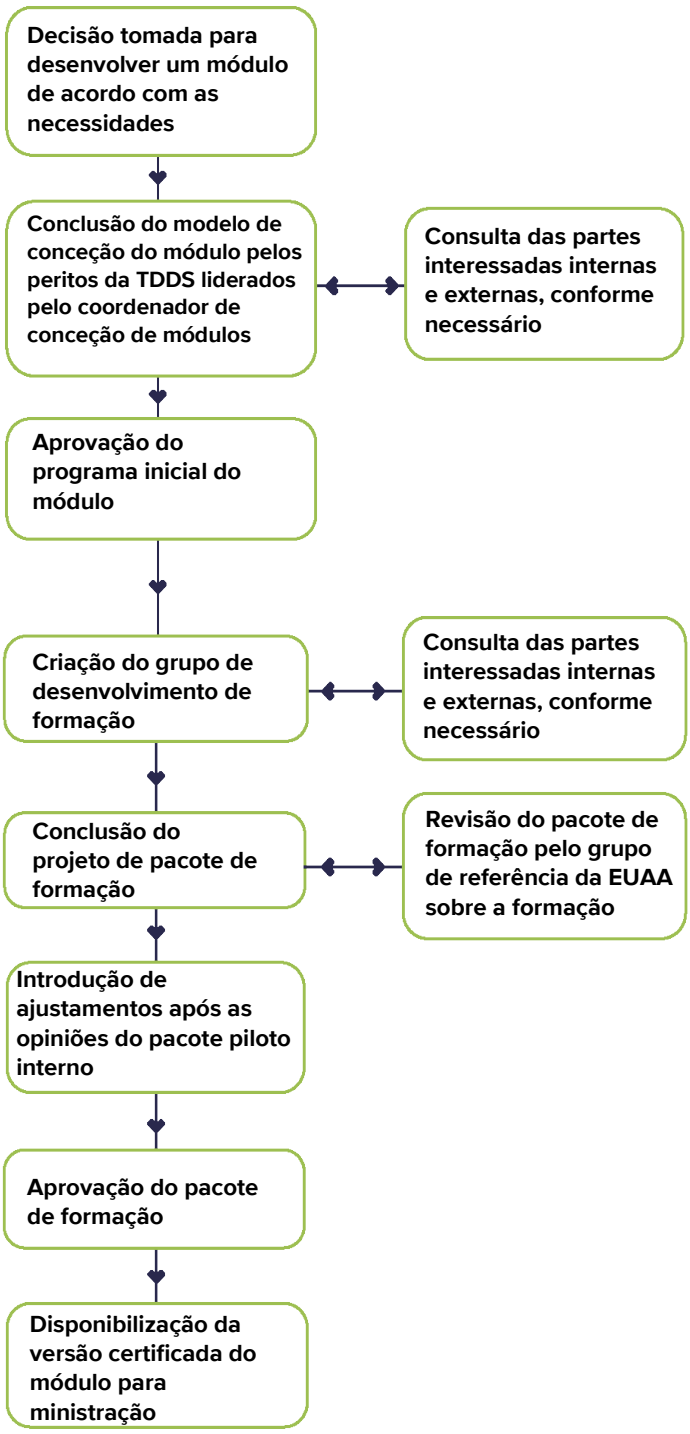

Figura 3: Conceção e desenvolvimento dos módulos e dos cursos de formação da EUAA

3.2.2. Alinhamento com os quadros de qualificações

Os resultados de aprendizagem dos módulos são alinhados com os níveis 4, 5, 6 ou 7 do QEQS, conforme previsto no Quadro Europeu de Qualificações (QEQ). A formação é especificamente concebida para satisfazer os requisitos profissionais definidos pelas normas profissionais aplicáveis aos agentes responsáveis pelo asilo e pelo acolhimento no âmbito do QEQS.

No caso de a formação da EUAA ser acreditada (consultar a secção 7.6.4), os módulos podem atribuir créditos.

3.2.3. Avaliações

As avaliações da aprendizagem são concebidas para serem justas, sólidas, transparentes e coerentes e para medirem a concretização dos resultados de aprendizagem pretendidos. As avaliações são concebidas para cada módulo de aprendizagem e submetidas a um exercício interno de testes antes de serem utilizadas na certificação dos resultados de aprendizagem dos aprendentes.

3.2.4. Metodologia de aprendizagem

A EUAA adota uma abordagem de aprendizagem combinada para a conceção da formação. Cada módulo utiliza uma seleção de metodologias que facilitam a concretização dos resultados de aprendizagem pretendidos. Entre estas metodologias contam-se a aprendizagem em linha, a aprendizagem baseada em cenários, a aprendizagem presencial e a aprendizagem em contexto de trabalho. As metodologias de aprendizagem devem incorporar um grau de flexibilidade nos métodos de ministração para que seja possível ministrar formação no âmbito de um plano operacional (consultar a secção 4.3).

3.2.5. Desenvolvimento de formação

Após a aprovação do programa de conceção do módulo, o chefe da TDDS lança um convite aos Estados-Membros da UE e aos países associados por intermédio dos PCN para a formação a fim de apresentarem propostas para a nomeação dos peritos que desenvolverão o material de formação. Depois da seleção e nomeação dos peritos, estes são incluídos no grupo sobre formação da EUAA (consultar a secção 2.7.3). Em seguida, o coordenador de conceção de módulos convoca o grupo de desenvolvimento, que pode incluir também outros membros do pessoal da TDDS ou outros peritos internos ou externos, conforme necessário.

Em qualquer ponto do processo de desenvolvimento, os membros do grupo podem, por intermédio do coordenador de conceção de módulos, solicitar o parecer do grupo de referência da EUAA sobre a formação.

O grupo de desenvolvimento de formação produz um pacote de formação que pode incluir:

- O material de formação;
- Um manual do formador;

- Um banco de tarefas de avaliação, critérios de classificação e modelos de observações de classificação;
- Um manual de formação para os aprendentes.

Quando o pacote de formação estiver concluído, o material é apresentado ao grupo de referência da EUAA sobre a formação para revisão. O material de formação é depois concluído incorporando as eventuais observações formuladas pelo grupo.

3.2.6. Resolução de conflitos

Em caso de desacordo entre os membros do grupo de desenvolvimento de formação ou entre o grupo de desenvolvimento de formação e o grupo de referência da EUAA sobre a formação e, se não for possível chegar a uma solução entre os peritos ou grupos, o coordenador de conceção de módulos comunica a questão ao chefe da ARTU que, em consulta com a direção do centro, decide como resolver a questão.

3.2.7. Formação operacional

A formação da EUAA também é ministrada no contexto do apoio operacional. Na medida do possível, é respeitado o mesmo processo de conceção e desenvolvimento definido nas secções anteriores. No entanto, quando o material de formação é adaptado ao contexto nacional específico de um país com o qual a EUAA tenha assumido um plano operacional, o título e o objetivo dos módulos pertinentes identificam claramente o país específico de aplicação.

3.3. Conceção de programas

Os programas centram-se num conjunto de tarefas e responsabilidades laborais, conforme definidas pelas normas profissionais ligadas ao QEQS através de uma combinação coerente de módulos. Um programa conduz à atribuição de uma qualificação completa e é desenvolvido mediante a identificação:

- Dos resultados de aprendizagem do programa;
- De uma estratégia de avaliação do programa que combine a avaliação dos módulos em moldes que faça sentido para o aprendente;
- De uma estratégia de aprendizagem do programa que define o percurso do aprendente através do programa e inclui módulos obrigatórios e eletivos;
- Da qualificação relacionada com o programa.

Os programas podem incorporar a aprendizagem em contexto de trabalho.

3.4. Aprovação final dos novos módulos e dos programas de formação

Após a conclusão de um novo módulo, o coordenador de conceção de módulos elabora um relatório e apresenta-o aos chefes da unidade e do centro para aprovação. O módulo de

formação é acrescentado depois ao currículo europeu em matéria de asilo e fica disponível para inclusão nos programas da EUAA.

Um programa de formação definido é apresentado aos chefes da unidade e do centro para aprovação. Após a aprovação, é acrescentado ao currículo europeu em matéria de asilo como programa aprovado. O chefe da QAAS submete o programa ao processo de acreditação de acordo com os procedimentos acordados com a autoridade de acreditação externa competente.

Os módulos e programas aprovados são publicados no catálogo de formação da EUAA.

3.5. Tradução dos materiais de formação

Os materiais de formação constantes do currículo europeu em matéria de asilo são elaborados em inglês e podem ser traduzidos pela Agência para as línguas nacionais dos Estados-Membros da UE ou dos países associados e para outras línguas, no âmbito da cooperação da EUAA com os países terceiros, de acordo com as necessidades determinadas.

3.6. Necessidades de formação urgentes

A fim de dar resposta às necessidades de formação urgentes, os processos acima referidos podem ser acelerados. O chefe da TDDS pode submeter a formação ao processo de conceção completo numa fase posterior e acrescentá-la ao currículo europeu em matéria de asilo.

4. Ministração da formação

A formação desempenha um papel crucial no cumprimento do mandato da EUAA (consultar a secção 1.1). A formação da EUAA é ministrada, nomeadamente, no âmbito das suas atividades destinadas a apoiar a cooperação prática entre os Estados-Membros. Neste contexto, a EUAA aplica uma abordagem de formação de formadores. Os formadores da EUAA, provenientes do grupo sobre formação, formam os formadores nacionais que, sob a orientação do ponto focal para a ministração de formação da EUAA, ministram sessões de formação a nível nacional destinadas a outros agentes responsáveis pelo asilo e pelo acolhimento nas suas organizações de origem. Deste modo, a Agência cria um efeito multiplicador e maximiza o impacto da formação da EUAA a nível nacional.

A formação da EUAA também é ministrada no âmbito das atividades operacionais para apoiar os Estados-Membros cujos sistemas de asilo e de acolhimento estejam sob pressão desproporcionada. Neste contexto, a formação é ministrada pelos formadores internos da EUAA e por peritos destacados dos Estados-Membros, provenientes do grupo para a formação da EUAA. Neste enquadramento, a EUAA verifica e assegura que todos os peritos que participam em equipas de apoio para o asilo receberam formação pertinente para os seus deveres e funções. Além disso, pode ser-lhes ministrada, antes ou no momento do seu destacamento, formação específica no âmbito da assistência técnica e operacional que está a ser prestada no Estado-Membro de acolhimento.

É ministrada ainda formação da EUAA aos agentes de países terceiros no âmbito do reforço de capacidades no contexto do apoio à dimensão externa do SECA, em conformidade com o Regulamento EUAA e com os convénios celebrados com as autoridades desses países constantes dos roteiros acordados com esses países.

Por último, os formadores do grupo sobre formação da EUAA podem ser envolvidos na ministração de outra formação prestada no âmbito do mandato da Agência, por exemplo, em cooperação com outras partes interessadas, como a Frontex ou o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados. Quando essas sessões de formação não são retiradas do currículo europeu em matéria de asilo, não estão sujeitas a todos os processos de garantia da qualidade.

4.1. Organização dos cursos de formadores

A EUAA organiza os cursos de formadores com base em módulos específicos ou temas de módulos. A Agência consulta os PCN para a formação a fim de desenvolver o seu plano anual de formação de formadores, que é adotado no final de cada ano e publicado no sítio Web da EUAA.

As necessidades dos formadores são determinadas através de um processo interativo com os PCN para a formação dos Estados-Membros da UE e dos países associados. A TLRAS consulta os PCN para a formação duas vezes por ano a fim de determinar as suas necessidades de formadores. A EUAA organiza cursos de formadores, conforme necessário,

com base no resultado dessas consultas (a secção 8 especifica os processos relacionados com os formadores da EUAA).

A título excecional, a EUAA pode aprovar a organização de um curso de formadores a nível regional ou nacional por um Estado-Membro da UE ou por um país associado, na sequência de um pedido desse Estado-Membro ou país associado, com base numa necessidade determinada. Tais sessões devem estar abertas a todos os Estados-Membros da UE e países associados.

A EUAA mantém a flexibilidade na organização de mais cursos de formadores se, no decurso do ano, surgirem necessidades e existirem recursos suficientes que permitam a sua ministração.

4.2. Organização da formação a nível nacional

O coordenador de país define a formação a ministrar em cada contexto nacional e regional em articulação com os respetivos PCN para a formação.

O PCN para a formação organiza a ministração da formação a nível nacional através do sistema de gestão de aprendizagem (LMS), de acordo com o processo normalizado estabelecido pela TPPS.

4.3. Organização da formação operacional

O coordenador de país desenvolve um plano de formação ou uma série de planos de formação para dar resposta às necessidades de aprendizagem relacionadas com os deveres e as tarefas a executar no âmbito do plano operacional.

Atendendo aos diversos contextos operacionais, os métodos de ministração podem ser adaptados, conforme necessário, como o recurso variável à aprendizagem em linha, aos webinários, às sessões presenciais, aos exercícios práticos e à orientação. No entanto, a formação operacional certificada deve respeitar as normas de qualidade aplicáveis a qualquer outra formação certificada constante do currículo europeu em matéria de asilo. A conceção dos módulos prevê a ministração operacional (consultar as secções 3.2.3 e 3.2.7).

Por vezes, as necessidades identificadas no contexto dos planos operacionais podem desencadear a conceção urgente de novos módulos, conforme previsto na secção 3.6.

Tendo em conta as especificidades da formação operacional, esta é ministrada pelos formadores internos da EUAA e pelos formadores destacados dos Estados-Membros da UE e dos países associados apoiados por peritos externos com vastos conhecimentos especializados sobre temas específicos. As ações de formação operacional contam frequentemente com a participação dos representantes das autoridades nacionais, bem como dos organismos internacionais e de outros organismos da UE envolvidos na operação, na qualidade de oradores.

A circunstância precedente também se aplica à formação ministrada aos agentes de países terceiros no âmbito do reforço de capacidades no contexto do apoio à dimensão externa do SECA, bem como aos planos de formação *ad hoc*.

5. Percursos de aprendizagem da EUAA através de uma abordagem centrada no aprendente

A EUAA promove uma abordagem centrada no aprendente em que os aprendentes têm um papel ativo na sua aprendizagem. Esta abordagem é aplicada durante todo o ciclo de formação, desde a identificação das necessidades de formação à conceção e desenvolvimento da formação e respetiva ministração e avaliação. Também se reconhece que os deveres e as tarefas específicos dos agentes variam entre organizações e Estados, em função da dimensão e do mandato da organização e de uma série de outros fatores.

Além disso, a EUAA promove e proporciona oportunidades de desenvolvimento profissional contínuo e tem em conta as aprendizagens e a experiência anteriores.

Estes princípios são o pilar da abordagem de aprendizagem da Agência, criando percursos de formação flexíveis para que os aprendentes possam participar nas ações de formação diretamente relacionadas com as suas necessidades individuais de aprendizagem.

5.1. Currículo europeu em matéria de asilo

O currículo europeu em matéria de asilo é um dos instrumentos práticos da EUAA que contribui para a implementação efetiva do SECA e que abrange todo o domínio da proteção internacional. O currículo europeu em matéria de asilo compreende módulos vocacionados para tarefas ou para temas. Cada módulo é concebido para satisfazer normas profissionais específicas constantes do QEQS aplicáveis aos agentes responsáveis pelo asilo e pelo acolhimento. O currículo europeu em matéria de asilo reflete as necessidades de aprendizagem dos agentes que trabalham nos Estados-Membros da UE e nos países associados, dos agentes destacados no âmbito dos planos operacionais da EUAA ou dos agentes que participam noutras iniciativas de formação da EUAA.

Os módulos curriculares europeus em matéria de asilo são concebidos de modo a assegurar que os aprendentes não participam em ações de formação que lhes são irrelevantes, que as ações de formação não são repetidas e que as aprendizagens anteriores (consultar a secção 7.5) são tidas em conta. A conceção dos módulos baseia-se numa metodologia de aprendizagem combinada que utiliza uma série de métodos de aprendizagem, nomeadamente:

- Aprendizagem em linha que proporciona aos aprendentes um grau de flexibilidade relativamente ao momento em que participam no processo de aprendizagem. Normalmente, os aprendentes são agentes responsáveis pelo asilo e pelo acolhimento que necessitam de conciliar as suas atividades de aprendizagem com as suas responsabilidades profissionais;
- Formação presencial que incentiva a aprendizagem interpares; e

- Aprendizagem em contexto de trabalho apoiada por orientadores que proporciona ambientes de aprendizagem ricos para promover o envolvimento dos aprendentes.

Os módulos são organizados no currículo europeu em matéria de asilo em torno de temas. Este método de organização permite que os módulos relacionados com tarefas ou temas semelhantes sejam geridos em conjunto em termos de formação de formadores, avaliação, atualização e melhoria.

5.2. Percursos de aprendizagem flexíveis

Os módulos de formação da EUAA são unidades de aprendizagem distintas e avaliadas para atingir um conjunto de resultados mínimos de aprendizagem pretendidos diretamente relacionados com as normas profissionais. A dimensão dos módulos pode variar consoante o número de horas de aprendizagem fixado. Além disso, podem combinar-se módulos para criar programas que atribuem créditos ao nível da atribuição de créditos de aprendizagem da EUAA. Os módulos também podem ser agrupados em áreas temáticas.

Os percursos de aprendizagem são estabelecidos junto dos PCN para a formação. Um coordenador de país da TPPS, em articulação com os PCN para a formação, estabelece os deveres e as tarefas específicos e as normas profissionais inerentes necessárias com base no contexto nacional. Em alternativa, o coordenador de país analisa o plano operacional e determina o percurso de aprendizagem a partir dos deveres e das tarefas especificados no plano.

O coordenador de país, com o apoio da TDDS, propõe um percurso de aprendizagem ao respetivo PCN para a formação e ao chefe da TPPS para a verificação das necessidades ou dos requisitos nacionais de aprendizagem constantes do plano operacional. Na fase de verificação, o percurso de aprendizagem é apresentado aos chefes da QAAS, da ARTU e da TLMU para aprovação.

Abordagem centrada no aprendente

Os aprendentes desempenham um papel central na sua experiência de aprendizagem e de desenvolvimento e a Agência visa proporcionar um ambiente de aprendizagem seguro e inclusivo em que os aprendentes adultos podem participar na aprendizagem, analisar questões e discutir sobre desafios práticos sob a orientação de um facilitador qualificado. O elemento central da abordagem de aprendizagem ativa é um ambiente de aprendizagem que proporcione uma oportunidade estimulante para os aprendentes discutirem sobre desafios e trocarem pontos de vista com outros profissionais no domínio. É igualmente necessário proporcionar aos aprendentes a oportunidade justa e equitativa de participarem na experiência de aprendizagem e a oportunidade de contribuírem para o desenvolvimento e melhoria contínuos da qualidade da formação da EUAA.

5.2.1. Participação

Espera-se que os aprendentes participem em todas as atividades de aprendizagem obrigatórias antes de realizarem avaliações. Esta política está em vigor para salvaguardar o aprendente de ter potenciais maus resultados nas avaliações. No entanto, chama-se a atenção para os procedimentos de reconhecimento de aprendizagens anteriores especificados na secção 7.5, que permitem ao aprendente requerer o reconhecimento de aprendizagens existentes.

5.2.2. Opiniões dos aprendentes sobre a formação

Após a conclusão de cada módulo de aprendizagem, é solicitado aos aprendentes que forneçam opiniões sobre a sua experiência de aprendizagem e, aquando da conclusão dos programas, uma opinião mais exaustiva. A opinião é inscrita diretamente no LMS, sendo que os aprendentes são encorajados a fornecerem pontos de vista sinceros e circunstanciados sobre uma série de questões, nomeadamente sobre o material de formação, os recursos de aprendizagem, a ministração da formação e os serviços de apoio à sua disposição, a fim de contribuírem para a melhoria contínua da formação. As opiniões são confidenciais e as respostas são compiladas para avaliar o alinhamento dos módulos e dos programas individuais com as normas de garantia da qualidade, sem identificar aprendentes individuais.

As pessoas envolvidas na conceção, desenvolvimento e ministração da formação têm acesso às opiniões anónimas dos aprendentes.

5.2.3. Participação dos aprendentes em atividades de revisão da formação

Os pontos de vista dos aprendentes são críticos para as revisões sistemáticas mais amplas da formação, como as revisões periódicas que medem o impacto da formação no contexto do seu objetivo em termos de aplicação do mandato da Agência.

5.2.4. Aprendentes com necessidades específicas

A EUAA visa proporcionar um ambiente de aprendizagem e avaliação inclusivo, pelo que se esforça por proporcionar instalações razoáveis para que os aprendentes com necessidades específicas possam participar em todas as atividades de aprendizagem e avaliação.

Aquando da inscrição, os aprendentes com necessidades específicas devem comunicar à EUAA as suas necessidades específicas ou, nos casos em que tais necessidades específicas surjam durante a sessão de aprendizagem, o mais cedo possível.

5.2.5. Reclamações relacionadas com a formação

A EUAA esforça-se por ministrar ações de formação que cumpram as suas normas de garantia da qualidade de modo coerente, mas reconhece que, ocasionalmente, podem surgir problemas. Por conseguinte, os aprendentes podem apresentar reclamações para manifestarem qualquer insatisfação significativa ou sustentada relacionada com todos os

aspetos associados à qualidade das ações de formação da EUAA e procurar que sejam adotadas medidas específicas para resolver a questão.

A Agência leva as reclamações relacionadas com a formação a sério e os aprendentes podem apresentar reclamações sobre qualquer questão relacionada com as ações de formação da EUAA, nomeadamente:

- A qualidade ou o nível de qualquer serviço prestado pela EUAA ou em nome da EUAA;
- A qualidade das instalações ou dos recursos de aprendizagem;
- A não aplicação ou a falha de dar seguimento, por parte da EUAA, a um processo administrativo especificado no presente documento;
- As violações do código de conduta para os participantes no âmbito das ações de formação da EUAA.

Os aprendentes devem, em primeira instância, levantar as suas questões e preocupações junto do formador/orientador para acelerar a sua resolução.

Quando o aprendente não estiver satisfeito com o resultado, ou quando, por qualquer motivo, não quiser levantar a questão junto do formador ou do orientador, pode apresentar uma reclamação formal em matéria de formação junto do TPDC, especificando a natureza da reclamação e as medidas requeridas para resolver a questão.

A Agência trata as reclamações no âmbito do procedimento de reclamações relacionadas com a formação estabelecido pelo TDPC e esforça-se por as resolver atempadamente, a contento de todas as pessoas envolvidas.

5.2.6. Normas comportamentais

A EUAA está empenhada em assegurar que todas as pessoas envolvidas em todas as suas ações de formação respeitam as mais elevadas normas comportamentais, quer sejam membros do pessoal, peritos em conteúdos, membros de grupos consultivos, formadores nacionais ou aprendentes que frequentem as ações de formação da EUAA. Em especial, o ambiente de aprendizagem tem de ser um espaço seguro, inclusivo e respeitador, sem quaisquer atos de assédio ou discriminação, e o material de formação tem de refletir os princípios dos direitos fundamentais e ser sensível ao género.

Por este motivo, todas as pessoas que participam nas ações de formação da EUAA devem respeitar um código de conduta para os participantes a elaborar pelo TPDC.

Tendo em conta a metodologia de formação de formadores da EUAA que ministram formação da EUAA nas suas respetivas organizações, os formadores e aprendentes podem também estar sujeitos às normas comportamentais da sua organização ao longo de todo o processo de formação.

6. Avaliação da aprendizagem

A avaliação é uma parte importante do processo de formação e aprendizagem. As atividades de avaliação bem concebidas permitem aos aprendentes demonstrar que atingiram os resultados de aprendizagem pretendidos. A EUAA aplica uma avaliação precisa e fiável enquanto elemento essencial de um sistema de certificação e acreditação credível. A avaliação dos aprendentes que frequentam as ações de formação e aprendizagem da EUAA assenta numa conceção justa, rigorosa, transparente e ética.

6.1. Decisão sobre realizar avaliações

Todos os módulos de formação são concebidos com atividades de avaliação. A decisão sobre realizar avaliações no contexto nacional compete ao respetivo Estado-Membro. Os aprendentes podem ser autorizados a decidir por si próprios se participam nas atividades de avaliação, mas, no momento da inscrição, são informados de que caso não realizem as avaliações não podem receber um certificado de conclusão. Nesses casos, a decisão sobre realizar as avaliações tem de ser indicada no início, para que os recursos de avaliação estejam disponíveis.

6.2. Procedimentos de avaliação

As instruções de avaliação de cada módulo especificam os procedimentos para a realização de cada avaliação individual. O calendário de avaliação do programa de aprendizagem em que os aprendentes estão inscritos especifica as datas das avaliações. Aquando da inscrição num programa ou módulo, todos os aprendentes recebem estas informações. Os aprendentes recebem informações sobre o tipo de avaliação, a duração e hora das avaliações e o calendário de avaliação, incluindo oportunidades de avaliação formativa. Os aprendentes também recebem os critérios de classificação das avaliações a fim de estarem plenamente cientes do que se espera para obter aprovação no módulo. Se forem introduzidas alterações no calendário de avaliação, os aprendentes são informados o mais cedo possível.

Todas as avaliações escritas devem ser sempre apresentadas ou realizadas por via eletrónica. As avaliações práticas são realizadas num local adequado ou num centro de avaliação, podendo também ser realizadas utilizando tecnologia de videoconferência eletrónica, sempre que tal não prejudique o aprendente.

As normas de avaliação estabelecidas pelo Centro de Formação e Desenvolvimento Profissional especificam mais pormenorizadamente a forma como as avaliações são realizadas e, em especial, as salvaguardas a aplicar para assegurar a integridade do procedimento de avaliação, nomeadamente medidas para manter a segurança dos bancos de tarefas de avaliação.

6.3. Avaliadores e normas de avaliação

Os avaliadores possuem conhecimentos especializados na área temática e concluíram com êxito a formação da EUAA destinada aos avaliadores.

A Agência aplica um conjunto de medidas para assegurar as normas de avaliação:

- O desempenho das avaliações é avaliado aplicando critérios de classificação claros disponibilizados antes da ministração de cada módulo. Todos os avaliadores estão plenamente familiarizados com o conteúdo, com as tarefas de avaliação e com as rubricas de classificação;
- As tarefas de avaliação são concebidas para que os aprendentes possam demonstrar que atingiram os resultados mínimos de aprendizagem e, sempre que possível, a oportunidade de demonstrar que superaram as normas mínimas dos resultados de aprendizagem;
- Na aprendizagem crítica, ou seja, a aprendizagem considerada crítica para as tarefas profissionais, ou se é aprovado ou reprovado ou, pode dar-se o caso de ser obrigatório obter aprovação para passar toda a avaliação. Nesse caso, os aprendentes são informados no início da formação;
- Todas as notas são provisórias até que o processo de verificação seja concluído.

6.4. Verificação das notas

A EUAA aplica controlos internos para verificar as notas atribuídas. Tal envolve a análise da atribuição das notas de todos os aprendentes aprovados ou reprovados e uma proporção das avaliações com resultado positivo. O verificador também avalia a distribuição das notas dos aprendentes em relação às normas estatísticas para o módulo e identifica qualquer potencial enviesamento ou problemas. A verificação das notas é efetuada anonimamente.

Se o avaliador e o verificador discordarem sobre uma nota de um único aprendente, discutem a questão para chegarem a acordo sobre a nota. Em caso de falta de acordo, é atribuída ao aprendente a nota mais elevada.

Quando a questão disser respeito às notas de mais do que um aprendente, estas são discutidas entre o(s) avaliador(es), verificador(es), formador(es) originais e o ponto focal para a ministração de formação, que também pode convocar um representante da QAAS, o PCN para a formação ou outras pessoas para participarem na reunião. Na reunião é definida a natureza da questão, o seu impacto e quaisquer intervenções necessárias a curto ou a longo prazo para evitar que a mesma se repita.

Todas as conclusões obtidas em resultado do processo de verificação são compiladas num relatório para apreciação pelo TQAAG.

6.5. Resultados da avaliação

Os resultados da classificação atribuída pelo(s) avaliador(es)/verificador(es) são disponibilizados ao aprendente. Mediante pedido, e em plena conformidade com as regras de proteção de dados aplicáveis, as classificações também podem ser partilhadas com o(s) formador(es) e com o PCN para a formação.

6.6. Reavaliação

Se um aprendente reprovar numa avaliação, este tem direito a uma oportunidade de reavaliação. O avaliador formula observações sobre a reprovação e transmite-as ao aprendente. A reavaliação é realizada tão cedo quanto possível, assegurando simultaneamente que o aprendente dispõe de um período razoável para colmatar as suas lacunas de conhecimentos.

É atribuída uma nota de reprovação aos aprendentes que não compareçam ou que não apresentem uma avaliação de acordo com o calendário de apresentação, a menos que lhes tenha sido concedida uma prorrogação ou que tenham sido aceites circunstâncias atenuantes.

A reavaliação só está disponível para os aprendentes que tenham reprovado numa avaliação. É proibida a reavaliação para melhorar uma nota atribuída.

Se um aprendente reprovar na reavaliação, durante o primeiro ano após a reprovação, este é obrigado a inscrever-se novamente no módulo e a repetir a aprendizagem antes de poder realizar qualquer avaliação.

6.7. Retirada da avaliação

Se o aprendente tiver indicado, aquando da inscrição, que pretende participar na avaliação (consultar a secção 6.1) e decidir depois não participar na avaliação, esta decisão (por motivos de garantia da qualidade) deve ser comunicada antecipadamente num dado prazo. Se um aprendente não se retirar oficialmente das avaliações e não participar depois nas mesmas, é-lhe atribuída uma nota de reprovação, a menos que comunique circunstâncias atenuantes em conformidade com a secção 6.9 do presente documento, que são devidamente aceites pela EUAA.

6.8. Recorrer da avaliação da formação

A Agência tem em vigor um processo através do qual os aprendentes podem recorrer do resultado de uma avaliação, nos casos em que:

- Houve uma irregularidade significativa no processo de avaliação que prejudicou o aprendente;
- Houve uma irregularidade significativa na tarefa de avaliação.

Importa observar que um desacordo relativamente à nota atribuída não é considerado motivo de recurso.

Os recursos são tratados de acordo com os procedimentos estabelecidos pelo TPDC. Quando um recurso é deferido, a decisão especifica qualquer medida corretiva a adotar. Quando pertinente, os registos dos aprendentes são atualizados.

É conservado um registo de todos os processos de recurso para garantia e controlo da qualidade.

6.9. Circunstâncias atenuantes

As circunstâncias atenuantes ([13]) que afetem a frequência ou o desempenho das tarefas de avaliação de um aprendente devem ser comunicadas o mais cedo possível e antes das avaliações formais ou das datas de apresentação. Sempre que necessário, devem ser apresentados documentos comprovativos independentes.

Se a natureza das circunstâncias impedir a comunicação de não comparência na avaliação antes da realização da mesma, esta deve ser efetuada posteriormente o mais cedo possível acompanhada de uma justificação que ateste a comunicação tardia.

O ajustamento dos prazos de apresentação, o adiamento da avaliação ou o apoio adicional são aceites sempre que possível, contanto que tal apoio não proporcione ao aprendente qualquer vantagem indevida.

6.10. Apresentação tardia e prorrogação

Quando, devido a circunstâncias atenuantes, um aprendente não puder apresentar avaliações escritas dentro do prazo fixado, este deve solicitar uma prorrogação e fornecer documentos comprovativos. Se o pedido for aceite, é concedida uma prorrogação.

Caso um pedido fundamentado de apresentação tardia ou de prorrogação não puder ser aceite dentro do prazo fixado no calendário de avaliação e verificação, a avaliação é adiada até à próxima oportunidade de avaliação disponível, sem penalizações.

6.11. Conduta académica e plágio

A Agência considera a má conduta académica como uma violação grave da ética e das normas profissionais. Aquando da apresentação de todas as avaliações escritas, os aprendentes podem ser obrigados a assinar eletronicamente uma declaração que ateste que são os autores do trabalho apresentado.

([13]) Por circunstâncias atenuantes entende-se os eventos ou as situações que escapam ao controlo do aprendente e que afetam negativamente a frequência ou o desempenho nas avaliações. Entre os exemplos contam-se, embora não exclusivamente, as doenças, as circunstâncias pessoais, os acidentes ou os incidentes.

Os casos de suspeita de má conduta académica são tratados de acordo com os procedimentos de má conduta académica adotados pelo TPDC.

7. Admissão, evolução, reconhecimento e certificação de aprendentes

7.1. Acesso à formação da EUAA

A EUAA desenvolve e apoia a ministração de formação em conformidade com o seu mandato em matéria de formação, conforme especificado no Regulamento EUAA. Por conseguinte, o principal grupo-alvo para a formação da EUAA são os agentes responsáveis pelo asilo e pelo acolhimento nos Estados-Membros da UE e nos países associados. Os membros individuais do público em geral não podem inscrever-se nas ações de formação da EUAA.

O TPDC pode alargar o acesso à formação da EUAA a outras partes interessadas, conforme previsto no Regulamento EUAA e nos convénios adotados com base nesse regulamento.

7.2. Inscrição

A inscrição nas ações de formação da EUAA é efetuada por via eletrónica.

Quando acedem ao LMS da EUAA pela primeira vez, os aprendentes são obrigados a completar o seu perfil de aprendente.

É criado um registo individual do aprendente para gerir o percurso de aprendizagem de cada aprendente. Todos os registos dos aprendentes são geridos em conformidade com a legislação em matéria de proteção de dados pessoais aplicável e conforme indicado nas respetivas declarações de privacidade.

Aquando da inscrição num programa, os aprendentes são automaticamente dispensados de completarem os módulos de formação em que já tenham sido aprovados anteriormente e que façam parte do programa pertinente. Não obstante, os aprendentes continuam a ter acesso aos materiais de aprendizagem desses módulos para reforçarem a sua aprendizagem, caso pretendam fazê-lo.

Uma vez inscritos num programa, os aprendentes podem apresentar um pedido de reconhecimento de aprendizagens anteriores relativamente a quaisquer módulos pertinentes, em conformidade com a secção 7.5.

Aquando da inscrição em cada programa, os aprendentes devem indicar a sua intenção de participar, ou não, na avaliação formal da aprendizagem ([14]).

([14]) Conforme referido na secção 6.1, a participação nas avaliações não é obrigatória para todos os aprendentes. A decisão sobre participar ou não nas avaliações pode ser tomada pelo PCN para a formação em nome de todos os aprendentes ou, nalguns casos, em nome de aprendentes individuais.

7.3. Requisitos de acesso e admissão

Os requisitos mínimos de acesso são estabelecidos na conceção de cada módulo e programa e publicados nas descrições dos programas.

Quando o PCN para a formação solicitar a prestação de um percurso de aprendizagem flexível, de acordo com os procedimentos enunciados na secção 4.2, este verifica se cada participante cumpre os requisitos mínimos de acesso para a admissão. Se a Agência organizar diretamente o programa ou o percurso de aprendizagem flexível, a TPPS verifica se todos os aprendentes preenchem os requisitos de acesso.

Quando o aprendente tiver um registo do aprendente ativo, os requisitos de acesso para os programas, para os percursos de aprendizagem flexíveis e para os módulos são verificados automaticamente em relação ao registo do aprendente, que inclui o histórico de formação.

7.4. Orientação do aprendente

Aquando da participação inicial nas ações de formação da EUAA, os aprendentes podem frequentar uma breve orientação que lhes fornecerá toda a informação e os pontos de contacto necessários para o seu pleno envolvimento nos percursos de aprendizagem, incluindo informações sobre os serviços de apoio à sua disposição.

7.5. Reconhecimento de aprendizagens anteriores

A EUAA reconhece que a aprendizagem ocorre de várias formas e aplica mecanismos para reconhecer oficialmente as aprendizagens que não foram validadas através da emissão de uma qualificação reconhecida por uma autoridade nacional de garantia da qualidade.

Quando um aprendente afirmar ter cumprido os resultados de aprendizagem pretendidos de um módulo da EUAA através de aprendizagem informal ([15]) ou não formal ([16]), pode apresentar um pedido de reconhecimento dessa aprendizagem.

Os pedidos de reconhecimento de aprendizagens anteriores são apresentados em linha respeitando o processo de inscrição especificado na secção 7.2 e delineando a base do pedido.

7.5.1. Dispensa de frequência de partes de um programa

Se um aprendente puder demonstrar que concretizou ou superou os resultados mínimos de aprendizagem previstos de um módulo ou módulos que fazem parte de um programa da EUAA, o aprendente é dispensado de participar nesses módulos. Para solicitar a dispensa, o aprendente deve apresentar elementos de prova, como, por exemplo, certidões académicas

([15]) Aprendizagem involuntária, ou seja, a aprendizagem adquirida através da execução de atividades diárias relacionadas com o trabalho, com a família ou com o lazer (ou aprendizagem baseada na experiência).
([16]) Aprendizagem intencional, ou seja, a aprendizagem integrada em atividades planeadas não designadas explicitamente como aprendizagem, mas que contêm um importante elemento de aprendizagem.

e suplemento ao diploma ou outros documentos comprovativos que especifiquem os resultados de aprendizagem concretizados, bem como a autoridade de acreditação/validação. A TPPS examina estes documentos comprovativos, consultando eventualmente a QAAS, para estabelecer a equivalência. Através da dispensa, um aprendente pode requerer 20 % dos créditos, no máximo, de uma qualificação emitida pela EUAA.

7.6. Reconhecimento e certificação

7.6.1. Participação nas ações de formação em regime de não avaliação

Quando um aprendente participar numa ação de formação em regime de não avaliação, o seu registo do aprendente especifica que a ação de formação não foi objeto de avaliação e a percentagem de conclusão.

7.6.2. Certificação da aprendizagem

Quando um aprendente demonstrar a concretização dos resultados de aprendizagem de um módulo ou de um programa através da conclusão das respetivas avaliações com aprovação, é-lhe emitido um certificado.

Após a conclusão de um programa com aprovação, é emitido aos aprendentes um suplemento ao certificado que especifica os resultados de aprendizagem do programa, o nível de aprendizagem do QEQS, as normas profissionais, os módulos individuais do programa, a nota atribuída a cada módulo e, quando pertinente, o número de créditos de aprendizagem da EUAA.

7.6.3. Certificados de substituição

Em caso de interrupção do acesso de um aprendente ao LMS da EUAA, este pode contactar o PCN para a formação ou o TPDC que lhe fornecerá certificados de substituição.

7.6.4. Atribuição de qualificações

A Agência está a trabalhar no sentido de estabelecer uma parceria com uma autoridade de acreditação a fim de atribuir qualificações. Mediante acordo com uma autoridade competente, o presente documento estratégico será atualizado para refletir os requisitos de certificação.

8. Formadores

Os formadores da EUAA desempenham um papel crucial no reforço de capacidades dos Estados-Membros para implementar o SECA através da ministração de formação aos agentes responsáveis pelo asilo e pelo acolhimento. Por conseguinte, a Agência está empenhada em apoiar os formadores através de todos os meios adequados para cumprirem a sua missão.

A EUAA mantém um grupo sobre formação que inclui peritos encarregados de ministrar sessões de formação, de facilitar a aprendizagem em linha, de avaliar e verificar as avaliações da aprendizagem e, ocasionalmente, de contribuir para o desenvolvimento e para a revisão dos materiais de formação. Enquanto peritos no seu domínio, os formadores são incluídos no grupo sobre formação após a conclusão da formação de formadores necessária.

8.1. Seleção de formadores do grupo sobre formação da EUAA

Os formadores são selecionados do grupo sobre formação para ministrar formação em nome da EUAA numa base rotativa, consoante a disponibilidade, o seu domínio de especialização e o desempenho satisfatório anterior, para assegurar transparência e equidade a todos os formadores do grupo.

8.2. Mandato dos formadores do grupo sobre formação

Os formadores estão sujeitos às partes pertinentes do mandato do grupo sobre formação, que definem as tarefas e as responsabilidades específicas dos formadores e os critérios de inclusão no grupo.

8.3. Opinião e apoio a todos os formadores

Todos os formadores que ministram módulos da EUAA têm o apoio contínuo do ponto focal para a ministração de formação, que possui conhecimentos especializados no domínio específico da formação.

Todos os formadores e orientadores são obrigados a preencher formulários de opinião relativamente à formação que ministraram.

8.4. Desempenho dos formadores

As opiniões dos aprendentes, os procedimentos de avaliação e o procedimento de reclamações são integrados no controlo contínuo do desempenho dos formadores. Se existirem indícios coerentes de desempenho insatisfatório dos formadores, estes são abordados, em primeira instância, pelo coordenador de país e pelo PCN para a formação, que

discutem a questão com o formador e planeiam as medidas a adotar para a sua resolução. Pode ser prestado apoio ao formador sob a forma de formação adicional ou ser-lhe designado um orientador de formadores para o aconselhar sobre como melhorar o seu desempenho. Os formadores com desempenho insatisfatório não são selecionados para ministrarem ações de formação da EUAA até que o problema seja resolvido de forma satisfatória, a menos que tal ministração faça parte do plano de resolução.

Quando as questões não puderem ser resolvidas e estiverem a afetar negativamente o cumprimento das normas de qualidade, o formador pode ser excluído do grupo e/ou da ministração de ações de formação. Um painel composto por três pessoas devidamente qualificadas nomeadas pelo chefe do TPDC e pelo chefe da TLMU decide sobre a exclusão do formador do grupo sobre formação da EUAA. Durante este processo, é dada ao formador em causa a oportunidade de apresentar quaisquer observações. O formador tem também a oportunidade de recorrer da decisão de o excluir do grupo sobre formação para uma câmara de recurso independente.

8.5. Desenvolvimento profissional dos formadores

A Agência encoraja todos os formadores e peritos a participarem nas atividades de desenvolvimento profissional contínuo da EUAA, que podem assumir a forma de uma série contínua de webinários, *podcasts*, conferências e vídeos que visam profissionais em domínios relacionados com o asilo e o acolhimento. As sessões de desenvolvimento profissional contínuo também podem abranger questões relacionadas com a coerência na classificação das avaliações e a transmissão de opiniões aos aprendentes.

Todos os formadores são notificados sobre atualizações e introdução de melhorias nos módulos e programas da EUAA. Quando ocorrem atualizações significativas em resultado de alterações da lei ou do procedimento, os formadores do módulo são convidados a rever o novo material e podem ser convocados para uma reunião da rede de formadores para discutir os temas dos materiais melhorados.

A EUAA organiza pelo menos uma vez por ano uma Conferência de Formadores e Peritos para proporcionar um fórum para partilhar experiências e boas práticas e discutir as últimas tendências e questões relacionadas com as ações de formação da EUAA. No final da conferência, é elaborado um relatório que é apresentado à direção do Centro de Formação e Desenvolvimento Profissional e ao TQAAG.

9. Recursos de aprendizagem e apoio aos aprendentes

Enquanto organismo da UE, o orçamento da Agência provém sobretudo de fundos públicos afetados a partir do orçamento da UE a fim de lhe permitir cumprir a sua missão. Uma componente crítica dessa missão é a ministração de formação em matéria de asilo e acolhimento. Por conseguinte, são afetados recursos humanos e financeiros significativos ao orçamento da EUAA para que esta possa realizar as suas ações de formação de acordo com o seu mandato. No âmbito dos esforços da Agência para assegurar a qualidade exigida da sua formação, uma parte significativa desses recursos é gasta na afetação de recursos de aprendizagem e na prestação de serviços de apoio aos aprendentes.

A organização interna da EUAA inclui um centro inteiramente dedicado às ações de formação (consultar a secção 2). O centro planeia, afeta e utiliza os recursos de formação de uma forma que tem em conta as necessidades das administrações nacionais e dos aprendentes, ao mesmo tempo que otimiza a utilização desses recursos.

9.1. Recursos de aprendizagem

O LMS da EUAA proporciona uma plataforma central para os recursos de aprendizagem e para as infraestruturas de ensino e aprendizagem. Cada módulo é apoiado com materiais que estão disponíveis para os aprendentes tanto durante a sua formação como após a conclusão da mesma. Dado que o LMS é administrado centralmente pela Agência, todos os aprendentes têm o mesmo acesso ao apoio, às informações e aos materiais de aprendizagem.

A EUAA pode organizar a tradução do seu material de formação para as línguas dos países da UE+, bem como para as línguas de países terceiros a cujas administrações a Agência ministra formação no âmbito da assistência técnica, a fim de ter em conta os diversos perfis linguísticos dos aprendentes da EUAA (consultar a secção 3.5) ([17]).

A formação presencial é realizada em ambientes adequados para que o processo de aprendizagem possa ser aplicado. No caso da formação operacional, em que o ambiente de aprendizagem pode ser problemático nalguns casos, os métodos de aprendizagem são adaptados para compensar e manter as normas de qualidade.

As opiniões sobre os recursos de aprendizagem, o ambiente de aprendizagem e o apoio à aprendizagem são obtidas junto dos aprendentes e dos formadores (consultar as secções 5.3.2 e 8.3) e analisadas para a adoção das medidas necessárias no âmbito do processo de revisão.

([17]) A decisão sobre traduzir o material de formação é tomada com base no mandato da EUAA em matéria de tradução e nos convénios do centro relativos à tradução.

9.2. Apoio aos aprendentes

Um formador ou orientador presta apoio coerente aos aprendentes ao longo de todo o processo de aprendizagem. Os módulos e as tarefas de avaliação são concebidos para proporcionar aos aprendentes oportunidades de receber opiniões formativas por parte dos formadores e orientadores.

A EUAA investe recursos para assegurar que o material e as infraestruturas de formação são acessíveis aos aprendentes com necessidades específicas e efetua adaptações razoáveis em prol desses aprendentes durante os seus procedimentos e tarefas de avaliação (consultar a secção 5.3.4).

Dado o importante papel do LMS na ministração da formação e na gestão de todas as ações de formação, a Agência também disponibiliza um serviço de apoio do LMS para ajudar os aprendentes e os formadores no caso de se depararem com quaisquer dificuldades na utilização da plataforma.

10. Gestão da informação

10.1. Recolha de informações

São recolhidos dados e informações, ambos qualitativos e quantitativos, relativamente:

- À execução da formação: programas, módulos, número de aprendentes, evolução dos aprendentes, retiradas, reclamações relacionadas com a formação, serviços de apoio;
- Aos perfis dos aprendentes: organização, qualificações e aprendizagens anteriores, experiência, função, tarefas e responsabilidades profissionais;
- Às atividades de avaliação: atribuições de notas, reavaliações, recursos;
- Às opiniões dos aprendentes e dos formadores.

As informações são recolhidas sobretudo utilizando os meios eletrónicos adequados e analisadas pela TLRAS. O chefe do TPDC e os chefes das unidades e das secções acompanham as tendências de modo coerente e adotam medidas para abordar quaisquer questões emergentes. As opiniões transmitidas e as sugestões feitas pelos aprendentes e pelos formadores são tidas em conta na melhoria contínua da formação.

As informações recolhidas são utilizadas para fins como a elaboração de relatórios sobre a conceção e desenvolvimento de novos módulos de formação, relatórios sobre a atualização e melhoria das ações de formação existentes, relatórios das reuniões da rede de formadores e conferências de formadores e peritos, relatórios do TQAAG e relatório anual de formação.

10.2. Confidencialidade

As informações relativas a pessoas, incluindo os formadores e os aprendentes, como perfis, informações sobre as avaliações, reclamações relacionadas com a formação e recursos em matéria de avaliação, são estritamente confidenciais e o acesso a tais informações é restrito às pessoas que necessitam de lhes aceder para o desempenho das suas tarefas.

A disposição anterior não prejudica os princípios de segurança constantes da Decisão (UE, Euratom) 2015/444 da Comissão, de 13 de março de 2015, relativa às regras de segurança aplicáveis à proteção das informações classificadas da UE ([18]), bem como quaisquer outras regras aplicáveis em matéria de segurança ([19]) ([20]).

([18]) JO L 72 de 17.3.2015, p. 53; aplicável à EUAA nos termos do artigo 65.º, n.º 1, do Regulamento EUAA.
([19]) Nomeadamente (mas não só) o anexo 1 da Decisão n.º 6 do conselho de administração, de 20 de setembro de 2011, que estabelece as disposições práticas relativas ao acesso do público aos documentos do Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo (EASO).
([20]) Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001 e a Decisão n.º 1247/2002/CE (JO L 295 de 21.11.2018, p. 39).

10.2.1. Proteção de dados pessoais

A EUAA está plenamente empenhada na proteção do direito à privacidade. Os dados pessoais são tratados em conformidade com todos os regulamentos relativos à proteção de dados aplicáveis, em especial o Regulamento (UE) 2018/1725 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados.

A EUAA conserva um registo central dos registos de tratamento de dados em que constam as informações gerais sobre as suas atividades de tratamento de dados, incluindo no domínio da formação. Cada operação de tratamento de dados e, em especial, cada ferramenta informática de tratamento de dados pessoais utilizada pelo centro (ver o sítio Web da EUAA) têm as respetivas declarações de privacidade. Os registos de tratamento de dados pessoais e as declarações de privacidade fornecem informações sobre as finalidades do tratamento, as categorias de dados recolhidos, as categorias de destinatários aos quais os dados pessoais são divulgados, quaisquer transferências de dados pessoais para um país terceiro ou para uma organização internacional e garantias adequadas, períodos de conservação e medidas técnicas e organizativas de segurança em matéria de proteção de dados.

Os titulares dos dados podem dirigir quaisquer perguntas ou apresentar quaisquer reclamações sobre o tratamento dos seus dados pessoais ao responsável pela proteção de dados da EUAA e recorrer à Autoridade Europeia para a Proteção de Dados.

11. Informações ao público

Enquanto organismo público da UE, a EUAA está empenhada em defender os princípios da transparência e da responsabilidade. A comunicação de informações precisas, fiáveis e atualizadas de modo coerente permite a todas as partes interessadas pertinentes tomarem decisões informadas sobre o seu envolvimento nas ações de formação da EUAA. Por este motivo, a Agência publica regularmente e torna acessível ao público em geral informações sobre o seu vasto leque de atividades no domínio da formação. Essas informações dizem respeito ao seu catálogo de formação, às políticas e aos procedimentos que regem as suas ações de formação, aos serviços de apoio disponíveis para os aprendentes e os formadores e aos dados fundamentais relativos aos indicadores de desempenho.

O público-alvo em causa (como futuros, atuais ou anteriores formandos, formadores, partes interessadas ou o público em geral) é tido em conta na determinação da natureza e do calendário de prestação de informações, bem como dos meios utilizados para a sua prestação. Entre os meios contam-se, embora não exclusivamente, o sítio Web da EUAA, os boletins informativos e outras publicações, bem como as redes sociais.

As pessoas individuais do público em geral não podem participar nas ações de formação da EUAA, uma vez que estas se destinam sobretudo aos agentes responsáveis pelo asilo e pelo acolhimento nas administrações nacionais. Por este motivo, a Agência depende das administrações nacionais e especialmente dos PCN para a formação para continuar a divulgar quaisquer informações pertinentes relacionadas com as suas ações de formação entre agentes responsáveis pelo asilo e pelo acolhimento através dos seus respetivos canais de comunicação. A este respeito, a EUAA envida todos os esforços para apoiar os PCN para a formação e as administrações nacionais no cumprimento deste papel, fornecendo informações pertinentes num formato adequado para distribuição às partes interessadas no seu Estado-Membro da UE ou país associado.

Quando publica informações sobre as suas ações de formação, a EUAA procura, tanto quanto possível, fornecer informações num formato acessível às pessoas com necessidades específicas, como as pessoas com deficiências visuais ou auditivas.

Qualquer cidadão da União, e qualquer pessoa singular ou coletiva que tenha a sua residência ou sede social num Estado-Membro, tem o direito de apresentar um pedido de acesso do público aos documentos da EUAA (incluindo os relacionados com o domínio da formação), em conformidade com o Regulamento (CE) n.º 1049/2001, de 30 de maio de 2001, relativo ao acesso do público aos documentos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão ([21]), bem como com a Decisão n.º 6 do conselho de administração, de 20 de setembro de 2011, que estabelece as disposições práticas relativas ao acesso do público aos documentos do Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo (EASO).

([21]) JO L 145 de 31.5.2001, p. 43; aplicável à Agência nos termos do artigo 63.º, n.º 1, do Regulamento EUAA.

11.1. Informações sobre o currículo europeu em matéria de asilo

A EUAA publica e atualiza regularmente o seu catálogo de formação e, para cada módulo e programa, as informações sobre quaisquer requisitos de acesso ou línguas disponíveis, os resultados de aprendizagem, a estratégia de aprendizagem e os procedimentos de avaliação pertinentes, bem como as possibilidades de reconhecimento de aprendizagens anteriores. São também fornecidas informações sobre qualquer qualificação relacionada com os programas e o seu nível de aprendizagem do QEQS. Estas informações permitem aos futuros aprendentes, bem como a outras partes interessadas, como os PCN para a formação, determinar se a formação vai ao encontro das suas necessidades.

11.2. Outras informações

Todos os documentos adotados pelo órgão de direção ou pela direção da EUAA, que sejam de importância estratégica para a governação das suas ações de formação, incluindo o presente documento e as políticas, as orientações ou os procedimentos pertinentes adotados com base no mesmo, são tornados públicos. Tal permite que todas as partes interessadas compreendam a missão e a visão do TPDC, os valores subjacentes à formação da EUAA e as normas de qualidade que esta respeita.

O TPDC e os seus órgãos consultivos elaboram e publicam regularmente relatórios sobre formação no âmbito da programação da EUAA ou das suas atividades de controlo contínuo e de revisão periódica. Estes relatórios fornecem informações fundamentais sobre indicadores-chave de desempenho, tendências e ações de formação futuras a todas as partes interessadas e ao público em geral.

12. Controlo contínuo e revisão periódica dos programas

12.1. Controlo contínuo

As atividades de controlo permitem recolher elementos de prova sobre o impacto e a qualidade da formação de modo contínuo e sistemático. Quando baseados em indicadores sólidos, apoiam a avaliação da formação e a formulação de recomendações com vista a uma melhoria contínua da qualidade da formação.

A TLRAS realiza análises contínuas de dados não pessoais ou anonimizados recolhidos através de vários indicadores-chave e, juntamente com a QAAS, mantém a direção do centro, os órgãos consultivos e outras partes interessadas informados sobre o desempenho do centro e sobre quaisquer tendências (consultar as secções 2.5 e 10.1). As atividades de controlo levadas a cabo pela secção fornecem a base probatória para o relatório anual do grupo consultivo para a garantia da qualidade da formação (consultar a secção 2.7.2).

12.2. Revisão periódica

Com base em dados não pessoais ou anonimizados recolhidos no âmbito das suas atividades de controlo em curso, a TLRAS realiza avaliações regulares da formação e elabora relatórios aprofundados para apreciação pela direção do centro, pelos PCN para a formação e por outros órgãos consultivos.

As avaliações têm por objetivo avaliar se a formação da EUAA satisfaz a qualidade exigida em conformidade com as normas ESG de 2015. A análise pertinente pode incluir aspetos como, por exemplo, se os objetivos das ações de formação foram concretizados, se responderam às necessidades dos aprendentes e das suas organizações, se os recursos de aprendizagem foram utilizados de modo otimizado, se proporcionaram valor acrescentado e se foram coerentes com outras ações de formação da EUAA, com o mandato da EUAA e com os princípios e requisitos do SECA. Por conseguinte, as avaliações apoiam a tomada de decisões estratégicas, nomeadamente no que diz respeito à definição de prioridades e à afetação de recursos de formação.

As avaliações estão integradas nos processos de formação da EUAA e constituem a última fase do ciclo de programação da formação, em que são identificadas deficiências e boas práticas e formuladas recomendações a dar seguimento na fase de conceção e desenvolvimento de novas ações de formação. As avaliações são realizadas em consonância com uma metodologia coerente e robusta que é aplicada a todas as ações de formação da EUAA para assegurar a objetividade das conclusões alcançadas.

As avaliações têm em conta os dados relativos aos indicadores como, por exemplo, as taxas de inscrição, de conclusão e de desistência, as notas e perfis dos aprendentes, bem como as opiniões dos aprendentes e dos formadores sobre vários aspetos da formação, como o

conteúdo dos módulos, a carga de trabalho, os recursos de aprendizagem, a estratégia de aprendizagem, a estratégia de avaliação, assim como o apoio disponível aos aprendentes e formadores. As avaliações também têm em consideração quaisquer questões levantadas no contexto das reclamações relacionadas com a formação. São dadas oportunidades adequadas aos aprendentes, aos formadores, aos órgãos consultivos e a outras partes interessadas de contribuírem para as avaliações.

Os resultados das avaliações contribuem para a revisão e atualização periódicas dos módulos e programas, especialmente no âmbito do ciclo de vida de um módulo ou de um programa. Atendendo a que os resultados de aprendizagem dos módulos se baseiam nas normas educativas enunciadas no QEQS, este último também é revisto de cinco em cinco anos para assegurar que toda a formação da EUAA é adequada à sua finalidade.

13. Controlo de qualidade externo cíclico

A EUAA está empenhada em implementar processos e procedimentos robustos para assegurar o cumprimento das normas de garantia da qualidade em todas as suas ações de formação. No entanto, reconhece que é necessário submeter os sistemas internos de controlo de qualidade robustos a um controlo de qualidade externo cíclico para assegurar que, ao longo do tempo, continuam a ser eficazes e a estar aptos para o fim a que se destinam.

Por conseguinte, a Agência está empenhada em submeter o seu quadro de garantia da qualidade da formação ao controlo de qualidade externo, incluindo as suas estruturas, processos, documentação e outros aspetos, conforme o caso. O exercício de controlo de qualidade externo deve ser efetuado pelo organismo selecionado, em conformidade com as disposições do contrato público aplicável. A direção do TPDC terá em conta quaisquer recomendações formuladas, que poderão conduzir à introdução de alterações no presente documento ou em qualquer processo implementado com base no mesmo.

Anexo

Decisão n.º 059/2022 do diretor executivo

relativa ao quadro de garantia da qualidade da formação

O diretor executivo,

TENDO EM CONTA o Regulamento (UE) 2021/2303 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de dezembro de 2021, relativo à Agência da União Europeia para o Asilo[1] (a seguir designado por «Regulamento EUAA»), nomeadamente o artigo 8.º,

CONSIDERANDO O SEGUINTE:

1) O conselho de administração adotou a Decisão n.º 102, de 7 de março de 2022, sobre a Estratégia de Formação e Aprendizagem da EUAA (a seguir designada por «estratégia») que estabelece os princípios gerais e as orientações estratégicas para as atividades da Agência no domínio da formação.

1) A estratégia define a forma como o requisito estabelecido no artigo 8.º, n.º 4, do Regulamento EUAA, que especifica que as ações de formação propostas pela Agência devem ser de elevada qualidade, deve ser aplicado em todas as fases do ciclo de formação.

2) A decisão do conselho de administração referida anteriormente encarregou o diretor executivo da Agência da aplicação da estratégia e, em especial, da adoção de um quadro de garantia da qualidade da formação que prevê as políticas e os procedimentos circunstanciados necessários para a aplicação da estratégia.

3) Em conformidade com a referida decisão do conselho de administração, o quadro de garantia da qualidade da formação deve prever o alinhamento das ações de formação da Agência com o Quadro Europeu de Qualificações[2] e assegurar o cumprimento das normas e orientações para a garantia da qualidade no Espaço Europeu do Ensino Superior[3],

DECIDE:

Artigo 1.º
Quadro de garantia da qualidade da formação

É adotado o quadro de garantia da qualidade da formação apenso à presente decisão.

---

[1] Regulamento (UE) 2021/2303 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de dezembro de 2021, relativo à Agência da União Europeia para o Asilo e que revoga o Regulamento (UE) n.º 439/2010 (JO L 468 de 30.12.2021, p. 1).

[2] Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, relativa à instituição do Quadro Europeu de Qualificações para a aprendizagem ao longo da vida (JO C 111 de 6.5.2008, p. 1).

[3] *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)* (não traduzidas para português), Bruxelas, Bélgica, 2015 (ligação: https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf).

Artigo 2.º
Aplicação

1. Podem ser desenvolvidas circulares administrativas ou outros atos necessários à aplicação do quadro de garantia da qualidade da formação enquanto documentos relacionados com a presente decisão.

2. O chefe do Centro de Formação e Desenvolvimento Profissional responsável pelas ações de formação e aprendizagem fica encarregado de gerir a circulação interna e de aprovar os documentos conexos a que se refere o n.º 1.

Artigo 3.º
Entrada em vigor

A presente decisão entra em vigor na data da sua assinatura.

Feito em Valletta Harbour, em 1 de abril de 2022.

Assinatura em arquivo

Nina Gregori
Diretora executiva