





#### **EU-CERT**:

European Certificates and Accreditation for European Projects

# Resultado 4 do projeto Manual de Acreditação – Orientação B

Maio de 2024

University of Paderborn

Marc Beutner

Jennifer Schneider

Helene Lindenthal

Acrónimo: EU-CERT

**№ de Ref. do projeto:** 2021-1-DE02-KA220-ADU-000033541

**Duração do projeto:** 01.02.2022 – 31.05.2024 **(28 month)** 

Parceiros do projeto: University of Paderborn, Germany (P0), Coordinator

Ingenious Knowledge GmbH, Germany (P1)

RUTIS-Associação Rede de Universidades da Terceira Idade,

Portugal (P2)

TIR Consulting Group j.d.o.o., Croatia (P3)

Esquare, France (P4)







# STANDO LTD, Cyprus (P5)

# Conteúdo

Sobre o formato do Manual  Bem-vindo ao Manual da Ferramenta de Acreditação do EU-CERT  2. Introdução geral à acreditação, certificação e certificados  3. A necessidade de acreditação, certificação e certificados na educação de adultos  4. EU-CERT – Visão geral do projeto, das suas finalidades e objetivos
2. Introdução geral à acreditação, certificação e certificados 3. A necessidade de acreditação, certificação e certificados na educação de adultos
3. A necessidade de acreditação, certificação e certificados na educação de adultos
4 FILCERT – Vição garal do projeto, das suas finalidades o objetivos
4. LO-CLN1 - Visao gerai do projeto, das suas infandades e objetivos
5. Os processos de acreditação e certificação do EU-CERT
6. Os critérios de qualidade do EU-CERT
Acreditação do sistema/institucional
Critérios formais 12
Critérios relacionados com o tema/conteúdo
Acreditação de Produtos/Materiais/OER [recursos educativos abertos]/Cursos 15
Critérios formais
Critérios relacionados com o tema/conteúdo
7. Orientação do utilizador através do processo de acreditação e do Website
Orientação A - Guia do utilizador
1. Link ao Website da ferramenta de acreditação EU-CERT
2. Página Inicial
3. Registo 28
4. Página de destino após o início de sessão
5. Nova Acreditação
6. Acreditação do sistema /institucional 33
7. Acreditação de Produtos, Materiais, OER [Recursos Educativos Abertos] e Cursos
40 Constitution of the section of th
8. Feedback automático 4
9. Os meus Certificados 43
8. Acreditação/Guia do Avaliador 50
Orientação B – Guia do Avaliador 50  1. Link para o site da ferramenta de Acreditação EU-CERT 50
•
<ul><li>2. Página Inicial</li><li>3. Registo</li></ul>
4. Página inicial após iniciar sessão
5. Ações do avaliador
6. Ações do utilizador 64
7. Processo de Avaliação 64
<ol> <li>Resultados da investigação EU-CERT sobre acreditação e certificação na educação de adultos na Europa</li> </ol>
Fontes 77







# 1. Sobre o Manual de Acreditação

O manual de acreditação é um guia de boas práticas e apresenta um relatório dos resultados do projeto Erasmus+ EU-CERT - Certificação e Acreditação Europeias para Projectos Europeus, em formato de livro.

Para entrar em contacto com o sistema de acreditação e certificação EU-CERT, é útil obter uma explicação dos processos e dos critérios num manual detalhado que fornece uma compilação de todas as informações necessárias. Isto oferece mais transparência aos utilizadores (grupos-alvo) sobre os resultados da educação de adultos, mas também aos coordenadores de projetos de educação de adultos (grupos-alvo) que pretendem obter a acreditação dos resultados dos seus projetos.

O impacto de um manual deste tipo é direto em todos os utilizadores. Estes habituam-se aos processos e podem transferir estas experiências também para a utilização futura dos certificados.

#### Sobre o formato do Manual

O manual está disponível numa versão impressa e online.

O manual de acreditação fornece informações gerais sobre a acreditação dos processos da educação de adultos e os processos de certificação no âmbito do EU-CERT: aborda os critérios de qualidade e explica-os, bem como a sua utilização.

O manual está acessível em formato:

Versão resumida - **Orientação A**: que orienta o utilizador através do processo de acreditação e do Website, etc.

Versão pormenorizada - **Orientação B**: que fornece ajuda e sugestões para os acreditadores/avaliadores.







#### Bem-vindo ao Manual da Ferramenta de Acreditação do EU-CERT

Este manual dá-lhe uma visão abrangente da Ferramenta de Acreditação EU-CERT, que foi desenvolvida, testada e implementada no âmbito do projeto Erasmus+ EU-CERT - Certificação e Acreditação Europeias para Projetos Europeus.

A Ferramenta de Acreditação EU-CERT foi lançada em resposta aos resultados de uma análise de necessidades, que evidenciou uma elevada procura de processos de certificação e acreditação transparentes e de elevada qualidade no domínio da educação de adultos. O seu objetivo é desenvolver, testar e avaliar normas europeias para a acreditação e certificação de programas de educação de adultos.

Neste manual, guiá-lo-emos passo a passo através do processo de utilização da Ferramenta de Acreditação EU-CERT. Aprenderá a utilizar a ferramenta da melhor forma possível para acreditar e certificar com sucesso os seus programas de educação de adultos.

O desenvolvimento da ferramenta de acreditação EU-CERT decorreu em três fases:

Pesquisa de critérios e estruturas de qualidade: Na primeira fase, foram explorados os critérios de qualidade, bem como as estruturas de acreditação e certificação. Estes resultados constituíram a base para o desenvolvimento e implementação da ferramenta.

Desenvolvimento do projeto concetual: Na segunda fase, o projeto concetual da Ferramenta de Acreditação foi criado com base nos conhecimentos adquiridos na primeira fase.

Programação: Na terceira fase, foi programada e implementada a Ferramenta de Acreditação.

O Manual da Ferramenta de Acreditação EU-CERT é composto por uma introdução básica à ferramenta de acreditação e um guia passo-a-passo para a sua utilização, permitindo-lhe acreditar e certificar os seus programas de educação de adultos com sucesso.

Esperamos que este manual o ajude a utilizar eficazmente a Ferramenta de Acreditação EU-CERT e a estabelecer e melhorar os seus programas de educação de adultos a nível europeu. Se tiver alguma dúvida ou sugestão, não hesite em contactar-nos.

Convidamo-lo a mergulhar no mundo da Ferramenta de Acreditação EU-CERT e a descobrir como esta o pode ajudar a atingir os seus objetivos!







# 2. Introdução geral à acreditação, certificação e certificados

A acreditação e a certificação são dois processos essenciais que visam garantir a qualidade e a fiabilidade dos serviços, produtos ou sistemas.

A acreditação refere-se ao processo de confirmação oficial de um organismo de avaliação da conformidade por um organismo nacional de acreditação (Capítulo 1, artigo 2.º, S.1 n.º 10 do Regulamento (CE) n.º 765/2008). Durante este processo, verifica-se se o organismo de avaliação da conformidade cumpre os requisitos estabelecidos nas normas harmonizadas para realizar determinadas atividades, tais como avaliações da conformidade ou certificações. Isto é feito com base em normas reconhecidas internacionalmente e serve para garantir que o prestador de serviços possui as competências profissionais necessárias e realiza as suas atividades corretamente.

Em contrapartida, o termo certificação refere-se ao processo em que uma organização independente examina e avalia se os produtos, serviços, sistemas ou indivíduos cumprem os requisitos relevantes.

A certificação é uma forma de avaliação da conformidade e é efetuada por organismos de certificação especializados ou por organismos de avaliação da conformidade que podem ser acreditados por organismos nacionais de acreditação, como a DAkkS (Deutsche Akkreditierungsstelle/Agência Alemã de Acreditação).

Em termos gerais, tanto a acreditação como a certificação visam criar confiança na qualidade e fiabilidade dos produtos, serviços ou sistemas e garantir que estes cumprem as normas e requisitos relevantes.







# 3. A necessidade de acreditação, certificação e certificados na educação de adultos

As auditorias aos processos empresariais são uma prática comum da economia atual. Estas auditorias fazem parte do sistema de gestão da qualidade das empresas (Brauweiler, Will & Zenker-Hoffmann, 2015). São utilizadas para auditar todos os processos, dependendo da auditoria que é efetuada. Os processos são então inspecionados em termos de qualidade, eficácia e eficiência. Estas auditorias mostram exatamente o que já está a funcionar bem e o que ainda deve ser melhorado para otimizar os processos e, consequentemente, o desempenho global da empresa. Estas auditorias custam tempo e dinheiro, mas também podem poupar tempo e dinheiro a longo prazo. Após uma auditoria, será elaborado um relatório de auditoria que inclui todas as conclusões do controlo. Este facto é particularmente importante para as partes interessadas, uma vez que estas são informadas sobre o desempenho da empresa. As auditorias podem ser efetuadas por pessoas internas, por clientes externos ou por organizações de certificação externas (Brauweiler, Will & Zenker-Hoffmann, 2015). Esta última representa uma forma que termina com uma certificação da parte inspecionada de uma empresa. As certificações não só contribuem para uma imagem positiva da empresa perante o mundo exterior, como também ajudam a garantir que os empregados internos estão cientes do que se passa na sua própria empresa. Além disso, sinaliza seriedade e vontade de melhorar (Blind, Mangelsdorf & Wilson, 2013).

E isto não se aplica apenas às empresas do sector económico, mas também às empresas do sector da educação. Atualmente, o panorama educativo ultrapassa as fronteiras nacionais. É por isso que as escolas e universidades se encontram numa competição internacional. Uma forma de se destacarem é através da certificação. Não só os seus processos, produtos didáticos e materiais de aprendizagem são verificados e certificados, como também os próprios professores (Tüv Nord, 2023). Com o certificado, o respetivo estabelecimento de ensino pode demonstrar que cumpre determinadas normas internacionais. Para além disso, estas normas funcionam como uma validação independente e respeitada da excelência no contexto da concorrência, proporcionando à organização um compromisso com a qualidade (Tüv Nord, 2023). Este compromisso estende-se para além dos potenciais clientes e também conquista a confiança das empresas parceiras e do panorama competitivo mais alargado (Tüv Nord, 2023).

Neste ponto, poder-se-ia perguntar por que razão é necessário um procedimento de certificação no sector da educação. A questão pode ser respondida com o facto de que ensinar e transmitir conhecimentos, educar jovens e idosos é também uma espécie de serviço (Dembski & Lorenz, 1996). E este serviço deve cumprir determinados padrões de qualidade, que, por sua vez, podem ser certificados.

Em resumo, a acreditação, a certificação e os certificados no domínio da educação de adultos são necessários pelas seguintes razões:

- essas análises mostram o que já está a correr bem e onde são necessárias melhorias nos processos ou materiais (conforme o caso)
- as partes interessadas têm conhecimento do estado da organização
- o pessoal da organização tem conhecimento do estado da organização
- poupam tempo e dinheiro a longo prazo







- a certificação cria uma imagem positiva perante o exterior
- indica seriedade e vontade de melhorar
- ajuda a destacar-se
- a organização pode provar que está em conformidade com as normas (inter/nacionais)
- garante o compromisso com a qualidade.

É aqui que entra em ação o projeto EU-CERT do programa Erasmus+. No próximo capítulo, obterá mais informações sobre o projeto EU-CERT, as suas metas e objetivos.







# 4. EU-CERT – Visão geral do projeto, das suas finalidades e objetivos

O projeto EU-CERT centra-se na educação de adultos e teve uma posição inicial de promoção dos resultados da educação de adultos criados no âmbito dos projetos ERASMUS+. Porque, normalmente, não existe certificação ou acreditação dos mesmos.

Antes do início do projeto EU-CERT, foi realizado um estudo preliminar no inverno de 2020 com um número de 250 participantes.

- 87% dos utilizadores consultados queixam-se da falta de transparência e da fraca qualidade dos resultados dos projetos europeus de educação de adultos, que não podem ser transferidos para a prática diária da educação de adultos.
- 86,5% afirmaram que existe uma forte necessidade de chegar a abordagens de certificação baseadas em provas e que os certificados são extremamente necessários na educação de adultos. O participante sublinhou que a necessidade é especificamente de certificados acreditados.
- 84% responderam que os projectos de educação de adultos da UE eram vistos como críticos no que diz respeito à qualidade dos seus resultados.

Os participantes sublinharam que muitos projetos da UE geram resultados para a educação de adultos, mas

- são poucos os que os conhecem (79%)
- a qualidade dos resultados não é certificada (87%), e
- e as possibilidades de uma boa transferência para outras organizações de educação de adultos não são claras (89,5%).

É aqui que entra em ação o projeto EU-CERT: O projeto procura melhorar a qualidade da educação de adultos e ajuda a garantir que os prestadores de educação de adultos possam encontrar resultados de educação de adultos de elevada qualidade que possam ser utilizados na prática e que se baseiem em excelentes projetos de educação de adultos.

Por conseguinte, o consórcio do projeto vai desenvolver um mecanismo para monitorizar a eficácia dos projetos de educação de adultos através de um sistema de acreditação que se baseia em critérios claros e num procedimento de acreditação sólido.

#### O principal resultado do projeto é o sistema de acreditação do EU-CERT

Benefícios do EU-CERT:

Este projeto ajudará a apoiar valores comuns partilhados na educação de adultos e constitui a base para o envolvimento cívico que é promovido por excelentes abordagens de educação de adultos.







Além disso, promove a participação dos educadores de adultos europeus numa rede de educação de adultos de elevada qualidade com normas garantidas.

Um sistema de acreditação para projetos no âmbito da educação de adultos promove a ideia do ERAMUS+ e oferece outra forma de transparência e visibilidade na Europa.

Todos os idosos e todos os cidadãos europeus têm a possibilidade de encontrar excelentes recursos de educação de adultos através das informações e normas de acreditação. Esta é a base crucial para reforçar a garantia de qualidade na educação de adultos.

#### Resultados do projeto:

Resultados do Projeto	Título das Atividades	Organização Líder
Resultado 1 do projeto	EU-CERT - Investigação sobre critérios de qualidade, acreditação e estruturas de certificação	University of Paderborn – Germany [Universidade de Paderborn - Alemanha]
Resultado 2 do projeto	EU-CERT - Conceção de processos de acreditação e certificação	STANDO - Cyprus [STANDO - Chipre]
Resultado 3 do projeto	EU-CERT - Conceção e programação do Website e da base de dados de acreditação	Ingenious Knowledge GmbH - Germany [Ingenious Knowledge GmbH - Alemanha]
Resultado 4 do projeto	EU-CERT - Manual de acreditação	University of Paderborn - Germany [Universidade de Paderborn - Alemanha]
Resultado 5 do projeto	EU-CERT - Acreditação e Certificação - Implementação junto dos prestadores de educação de adultos	Esquare - France [Esquare - França]
Resultado 6 do projeto	EU-CERT - Documento Estratégico	Associação Rede de Universidades da Terceira Idade - Portugal
Resultado 7 do projeto	EU-CERT - Relatório simplificado	TIR Consulting Group j.d.o.o - Croatia [TIR Consulting Group j.d.o.o - Croácia]







## Website do Projeto EU-CERT:



https://eucert.eduproject.eu/

## Website da ferramenta de acreditação EU-CERT:



https://eucert-tool.eduproject.eu/auth/login







# 5. Os processos de acreditação e certificação do EU-CERT

Os processos de acreditação e certificação do EU-CERT estão divididos em duas partes. Na primeira parte, o utilizador deve avaliar-se a si próprio. Em primeiro lugar, o utilizador deve escolher o tipo de acreditação entre uma Acreditação de Sistema/Institucional e uma Acreditação de Produto/Material/OER [recursos educativos abertos]/Curso. Em seguida, o utilizador tem de responder a perguntas relacionadas com os critérios formais na primeira parte do questionário (ver capítulo 6 para informações pormenorizadas sobre os critérios formais). Na segunda parte do questionário, o utilizador tem de responder a perguntas relacionadas com os critérios relativos à disciplina/conteúdo (ver capítulo 6 para informações detalhadas sobre os critérios relativos à disciplina/conteúdo). Quando o utilizador tiver respondido a todas as perguntas e carregado ficheiros e/ou ligações, o sistema da ferramenta EU-CERT dá um primeiro feedback automático com base nas respostas do utilizador. O questionário será então enviado a um avaliador que poderá acreditá-lo. O avaliador examina todas as respostas e o material carregado e dá um primeiro feedback com requisitos adicionais ou pode finalizar a acreditação imediatamente. Caso o utilizador necessite de fornecer informações ou materiais adicionais, terá tempo suficiente para atualizar o seu questionário. O avaliador analisará a versão atualizada do questionário e decidirá finalmente sobre a acreditação. Por fim, será emitido um relatório de acreditação com o feedback automatizado e do avaliador, bem como o certificado.

O próximo capítulo descreve os critérios de qualidade do instrumento de acreditação do EU-CERT.







# 6. Os critérios de qualidade do EU-CERT

Para realizar uma acreditação, são necessários critérios seleccionados, que são avaliados previamente para o objeto a inspecionar. Estes critérios devem ser extensos e variados para que se possa avaliar o maior número possível de características do objeto. Quanto mais e diferentes forem os critérios, mais precisa e significativa poderá ser a avaliação. Os critérios são seleccionados de modo a corresponderem ao tipo de acreditação. É útil resumir os critérios em grupos de critérios, de modo a percorrer o processo de acreditação de uma forma estruturada. Isto proporciona uma visão geral mais clara para quem procura a acreditação e para o avaliador.

Os critérios do EU-CERT estão inicialmente divididos nos grupos Sistema/Institucional e Produto/Material/OER/Curso, uma vez que estas são as duas áreas em que uma instituição pode ser acreditada pelo EU-CERT. Estes dois domínios são ainda subdivididos em dois grupos de critérios. Os critérios formais são abordados em primeiro lugar, seguidos dos critérios relacionados com o tema/conteúdo. Ambos os grupos de critérios são necessários para a Acreditação de Sistemas/Institucionais e para a Acreditação de Produtos/Materiais/OER/Cursos, uma vez que tanto os Critérios Formais como os Critérios Relacionados com o Assunto/Conteúdo devem ser verificados em ambas as áreas. No entanto, estes diferem em termos de conteúdo devido às suas diferentes orientações de acreditação.

De seguida, são explicados sucintamente os critérios de qualidade do EU-CERT.

## Acreditação do sistema/institucional

#### Critérios formais

#### a) Descrição da instituição/do prestador de ensino para adultos

A primeira secção da Acreditação do Sistema/ Institucional destina-se a fornecer uma visão geral da instituição a acreditar. As primeiras perguntas referem-se ao nome e ao endereço da instituição/do prestador de ensino para adultos. Em seguida, pede-se ao inquirido que se classifique como um tipo de instituição/prestador de ensino para adultos. Isto facilita ao avaliador a categorização exacta da acreditação. Segue-se a atribuição da dimensão e do país da instituição. Após esta primeira parte, o avaliador obteve uma breve panorâmica da instituição.

#### b) Declaração de missão

A segunda área diz respeito à declaração de missão, aos objetivos e às visões da instituição. Se uma instituição tem uma declaração de missão, tem uma grande vantagem sobre os seus concorrentes. As declarações de missão proporcionam uma certa legitimidade e diferenciação em relação a outras instituições, uma vez que comunicam os valores e objetivos mais importantes às partes interessadas externas (Seeber et al., 2019).







#### c) Áreas de serviço

A secção relativa às áreas de serviço visa concretizar a filiação e a orientação da instituição. Isto permite ao avaliador obter uma imagem ainda mais clara da instituição e dos seus serviços.

#### d) Descrição do sistema de gestão da qualidade

É necessária uma cultura de qualidade nas instituições (de ensino) para assegurar a melhoria contínua do próprio ensino, do pessoal e dos seus processos, bem como a satisfação dos estudantes (Bendermacher et al., 2017). Isto requer liderança e comunicação para estabelecer, manter e desenvolver continuamente essa cultura de qualidade numa instituição. As normas ISO podem ser utilizadas no âmbito de um sistema de gestão da qualidade, uma vez que estipulam determinados requisitos que devem ser cumpridos.

#### e) Formação e qualificações do pessoal

A fim de assegurar e manter a eficiência do pessoal, é essencial que uma instituição proceda regularmente à sua revisão e controlo. Por conseguinte, esta secção analisa os processos de revisão e acompanhamento das qualificações do pessoal da instituição. Deve também ser indicado se a formação contínua e avançada do pessoal é apoiada ou mesmo exigida.

## f) Comunicação com as partes interessadas

A comunicação com as partes interessadas é uma parte importante da gestão de uma instituição. Ajuda a estabelecer prioridades entre as partes interessadas de acordo com a sua posição de poder e legitimidade em relação à instituição (Mitchell et al., 1997). A questão que se coloca aqui é a dos canais e formas de comunicação.

#### Critérios relacionados com o tema/conteúdo

#### g) Processos de tomada de decisão, competências e responsabilidades

O segundo grupo de critérios, critérios relacionados com a disciplina/conteúdo no âmbito da acreditação do sistema/ institucional, começa com critérios relacionados com o processo de tomada de decisões, competências e responsabilidades. A existência de um processo de tomada de decisão normalizado numa instituição ajuda a prevenir problemas de cooperação, bem como outras áreas em que podem surgir problemas (Koremenos et al., 2001). As competências e responsabilidades devem ser claramente estruturadas no âmbito destes processos.







#### h) Independência das avaliações da qualidade

A avaliação da qualidade de uma instituição deve ser sempre efetuada de forma independente, se possível. Só os auditores independentes estão desligados dos aspetos emocionais, privados, financeiros ou outros da instituição e podem emitir uma auditoria verdadeira. Por esta razão, a questão que aqui se coloca é sobre as avaliações de qualidade, a sua implementação, processos e tipos.

#### i) Afetação de recursos

A afetação adequada dos recursos dentro de uma instituição é essencial para a utilização eficiente de recursos limitados. As instituições de ensino, em particular, dependem normalmente de outros factores, como a política ou o mercado de trabalho, pelo que têm de afetar os seus recursos de forma bem fundamentada. O avaliador pode verificar se os recursos estão a ser utilizados de forma responsável, eficiente e bem planeada.

j) Garantia e desenvolvimento contínuo da funcionalidade e eficácia da qualidade da educação de adultos

As instituições, especialmente as instituições de ensino, são confrontadas com mudanças constantes na sociedade, na política, nas finanças e na demografia. Por conseguinte, é importante que se adaptem constantemente à evolução das circunstâncias e aos seus padrões de qualidade. Por esta razão, a funcionalidade e a qualidade da educação nas áreas do currículo, serviço de apoio ao estudante, instrutores qualificados, workshops de formação de formadores, sistema de feedback e avaliação de programas são aqui examinados.

#### k) Impacto

Uma parte essencial das instituições de ensino é também o impacto das atividades reais sobre os clientes/alunos. Neste caso, as perguntas centram-se no impacto dos professores, das disciplinas e dos conteúdos.

#### I) Tipos de documentação utilizada

Existem várias formas de registar coisas. Hoje em dia, para além das ferramentas físicas clássicas, existem também numerosas ferramentas digitais que permitem trabalhar e registar as coisas. Todas elas têm vantagens e desvantagens e dizem algo sobre a qualidade da instituição, razão pela qual devem ser referidas aqui.

#### m) Cooperação

A cooperação entre outras instituições ou indivíduos pode dar um contributo valioso para a qualidade do tema/conteúdo. Através da cooperação, podem ser recomendados ou







desaconselhados aspectos, podem ser trocadas e discutidas ideias valiosas. É por isso que esta secção se debruça sobre a cooperação a diferentes níveis.

#### n) Atualizar o conjunto de competências e materiais ao longo do tempo

Os conteúdos educativos mudam com base em novas descobertas e experiências. Por conseguinte, uma instituição deve assegurar que as suas competências e materiais estejam sempre actualizados. Esta secção pretende saber quando e como a instituição decide atualizar as suas competências e materiais de acordo com as novas normas e práticas. Também é de elevada qualidade se a instituição estiver em contacto com as partes interessadas que conhecem as necessidades futuras e as transmitem.

Acreditação de Produtos/Materiais/OER [recursos educativos abertos]/Cursos

#### Critérios formais

#### a) Instituição

A primeira secção da Acreditação de Produtos/Materiais/OER/Cursos destina-se a fornecer uma visão geral da instituição a acreditar. As primeiras perguntas referem-se ao nome e ao endereço da instituição. Em seguida, pede-se ao inquirido que se classifique como um tipo de instituição. Isto facilita ao avaliador a categorização exata da acreditação. Segue-se a atribuição da dimensão e do país da instituição, bem como de pormenores sobre a gestão, as qualificações do pessoal e eventuais prémios/acreditação já recebidos. Após esta primeira parte, o avaliador obteve uma breve panorâmica da instituição.

#### b) Tipo de produto, material, OER e curso

Nesta secção, o inquirido deve escolher o tipo de produto/material/OER/curso que oferece. Naturalmente, é possível que ofereçam tudo. É apenas uma questão de o avaliador conhecer suficientemente bem a empresa e as suas ofertas. No que diz respeito aos OER, os inquiridos também podem escolher o tipo de licenças que utilizam. Relativamente aos cursos, o inquirido também pode escolher o tipo de curso que oferece.

#### c) Grupo-alvo

É essencial que o avaliador saiba qual é o grupo-alvo que a instituição pretende atingir. Porque tudo o resto depende deste facto. Também neste caso, é possível que a organização esteja a visar vários grupos com o seu produto/material/OER/curso.

#### d) Transparência







A questão aqui é a transparência, ou seja, se o produto/material/OER/curso foi concebido de forma transparente e, em caso afirmativo, como. A qualidade das instituições de ensino pode aumentar se algo for tornado transparente. Entre outras coisas, podem ser "[...] mais democráticas, responsáveis e legítimas [...]" (Fenster, 2015).

#### e) Atualidade

A atualidade de uma instituição pode dizer muito sobre os seus próprios padrões de qualidade e eficiência. É por isso que a questão aqui é saber se a atualidade desempenha um papel na instituição e, em caso afirmativo, onde e como.

#### f) Oportunidades de aprendizagem interdisciplinar

A qualidade das oportunidades de aprendizagem pode ser aumentada se for efetuado um trabalho interdisciplinar. Os alunos podem então estabelecer ligações entre as disciplinas e dissolver fronteiras, o que promove o pensamento cognitivo (Seplt et al., 2009). Por conseguinte, esta secção pretende saber se estão a ser oferecidas oportunidades de aprendizagem interdisciplinar e, em caso afirmativo, como.

#### g) Abertura/Transparência

Há boas razões para que os recursos educativos considerem a abertura no seu produto/ material/ OER/curso. A abertura é sinónimo de transparência, igualdade de direitos, integração e participação ilimitada. É por isso que esta secção pergunta se e como a abertura é uma questão na instituição e no seu produto/material/OER / curso.

#### h) Objetivos e clareza de objetivos

Em geral, os objetivos e a finalidade ajudam a definir uma determinada direção para a prosseguir. Os objetivos e a finalidade correspondem à cultura e à visão de qualidade da organização e são implementados a todos os níveis. Se o produto/material/OER/curso prossegue um objetivo ou finalidade específicos, pode, portanto, presumir-se que está de acordo com os objetivos globais da empresa. É precisamente este critério de qualidade que é verificado pelo avaliador nesta secção.

#### i) Utilidade

A utilidade é particularmente importante no setor da educação, uma vez que se trata, em primeiro lugar, da capacidade de utilizar as oportunidades de aprendizagem. É importante que o avaliador descubra se a usabilidade desempenha algum papel no produto/material/OER/curso e, em caso afirmativo, como.







#### j) Custos

Os custos também desempenham um papel importante no produto/material/OER/curso. Neste caso, é importante para o avaliador saber se os custos, caso existam, são razoáveis, em que base foram calculados e se existe uma fatura para os mesmos. Dependendo da resposta, podem ser tiradas conclusões sobre a qualidade e a seriedade da organização.

#### k) Integração internacional/nacional/regional/local

Nesta secção, o avaliador pretende saber mais sobre a integração do produto/material/ OER/curso. O facto de um produto/material/OER/curso estar integrado internacionalmente/nacionalmente/regionalmente/localmente pode dizer algo sobre a sua qualidade.

#### I) Resultados da aprendizagem

É útil para os processos de aprendizagem que os resultados da aprendizagem sejam formulados antecipadamente e desenvolvidos pelos aprendentes. Estes resultados descrevem especificamente o que deve ser aprendido, com que finalidade e para que finalidade. Isto é útil não só para os alunos, mas também para os professores adaptarem o seu produto/material/OER/curso em conformidade.

#### m) Igualdade de género

Com o passar do tempo, a igualdade de género tornou-se mais importante. É por isso que se pergunta se este aspeto é tido em conta no produto/material/OER/curso.

#### n) Formação e qualificações do pessoal

A fim de assegurar e manter a eficiência do pessoal, é essencial que uma instituição proceda regularmente à sua revisão e controlo. Por conseguinte, esta secção analisa os processos de revisão e acompanhamento das qualificações do pessoal da instituição. Deve também ser indicado se a formação contínua e avançada do pessoal é apoiada ou mesmo exigida.

#### o) Comunicação com as partes interessadas

A comunicação com as partes interessadas é uma parte importante da gestão de uma instituição. Ajuda a estabelecer prioridades entre as partes interessadas de acordo com a sua posição de poder







e legitimidade em relação à instituição (Mitchell et al., 1997). A questão que se coloca aqui é a dos canais e formas de comunicação.

#### Critérios relacionados com o tema/conteúdo

#### p) Orientação para a vida

No que diz respeito ao tema/conteúdo do produto/material/OER/curso, o grupo-alvo deve envolverse em conteúdos relevantes. Isto também significa que o conteúdo deve ser orientado para o ambiente de vida dos participantes. Este facto aumentaria significativamente a qualidade.

#### q) Orientação para a ação

A orientação para a ação é uma palavra-chave essencial no sector educativo atual. Por conseguinte, é essencial que o grupo-alvo seja também incitado e encorajado a agir com o produto/material/OER/curso. Este facto é favorável a um ensino moderno e eficaz.

#### r) Promoção da atitude pessoal

Um produto/material/OER/curso com significado caracteriza-se também pela promoção da atitude pessoal. A partir do momento em que se pede aos participantes que contribuam, reflitam e espelhem as suas próprias opiniões, cria-se um processo de aprendizagem valioso que pode desenvolver competências importantes a longo prazo. O avaliador verificará se e, em caso afirmativo, de que forma a atitude pessoal é promovida.

#### s) Promoção do pensamento em rede

O pensamento em rede é uma competência muito útil no mundo atual, globalmente ligado em rede. Por conseguinte, é importante promover este aspeto no produto/material/OER/curso. Existem várias possibilidades e métodos para o promover. São precisamente estes que o avaliador irá identificar e analisar.

#### t) Promoção de valores

Um produto/material/OER/curso com significado também se caracteriza pela promoção de valores. A partir do momento em que se pede aos participantes que contribuam, reflitam e espelhem os seus próprios valores, cria-se um processo de aprendizagem valioso que pode desenvolver competências importantes a longo prazo. O avaliador verificará se e, em caso afirmativo, de que forma os valores são promovidos.







#### u) Garantia de qualidade

Nesta secção, o avaliador pretende saber se e como o inquirido se vê a si próprio a garantir a qualidade do produto/material/OER/curso. Estes podem então ser avaliados.

#### v) Curso

Esta secção, que consiste numa série de critérios de qualidade, diz respeito apenas ao curso que vai ser acreditado. No início, o inquirido pode decidir o que deve ser avaliado exatamente. Nesta secção, o avaliador pretende conhecer os seguintes aspetos: Currículo, Objetivo, Grupo-alvo, Perfil/conceito, Tema, Capacidade, Frequência, Duração, Certificação, Designação do grau, Requisitos de admissão e transições entre cursos, Avaliação, Ambiente didático, Recursos humanos, Competências/aptidões abordadas, Suporte digital.

#### w) Produto, Material, OER

Esta secção, que consiste numa série de critérios de qualidade, diz respeito apenas ao produto/material/OER a ser acreditado. No início, o inquirido pode decidir o que deve ser avaliado exatamente. Nesta secção, o avaliador pretende conhecer os seguintes aspetos: Objetivo, Grupo-alvo, Âmbito, Tópico, Competências/aptidões abordadas, Enquadramento didático, Suporte digital.

# 7. Orientação do utilizador através do processo de acreditação e do Website

#### Orientação A - Guia do utilizador

Estas orientações ajudarão os utilizadores da ferramenta de acreditação EU-CERT a orientarem-se no processo de acreditação do Website. Serão apresentadas capturas de ecrã de todos os passos possíveis e explicações conexas.

# 1. Link ao Website da ferramenta de acreditação EU-CERT

Os utilizadores devem seguir esta ligação para o Website da ferramenta de acreditação EU-CERT:







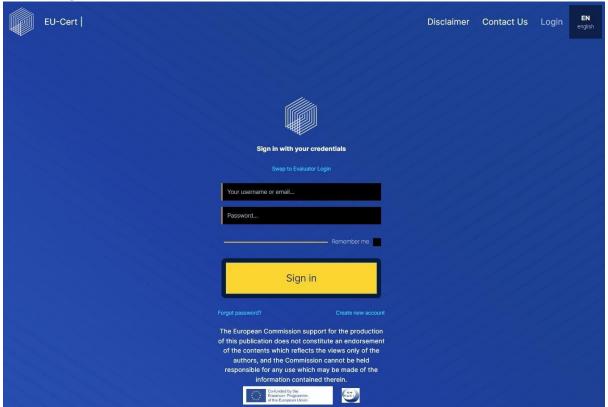
https://eucert-tool.eduproject.eu/auth/login







2. Página Inicial



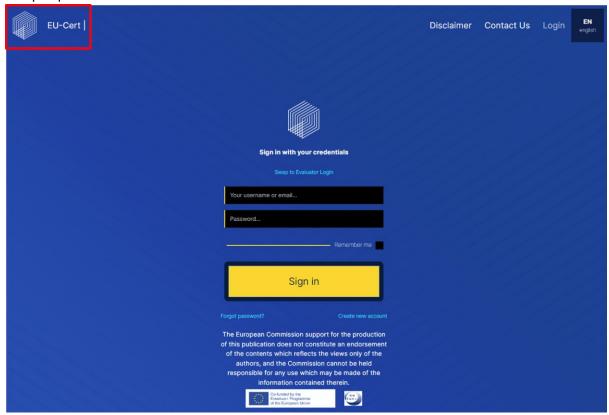
Na página inicial do Website da ferramenta de acreditação EU-CERT, encontrará os seguintes itens.







No canto superior esquerdo, encontra-se o logótipo EU-CERT do Website. Pode clicar nesse símbolo em qualquer altura e voltará ao início.

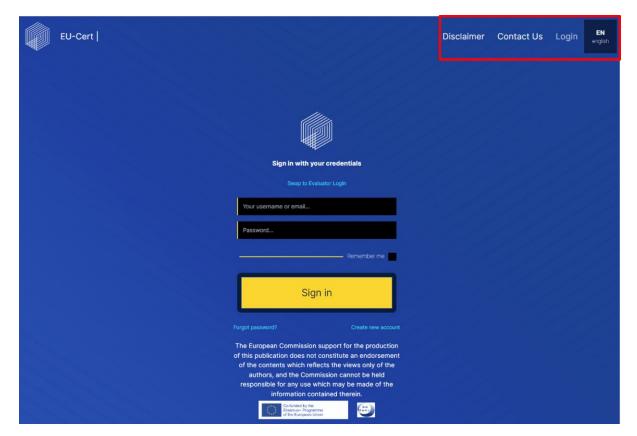


No canto superior direito, pode encontrar a declaração de exoneração de responsabilidade do Website, um formulário de contacto, uma opção de início de sessão e a opção de alterar a língua do Website.





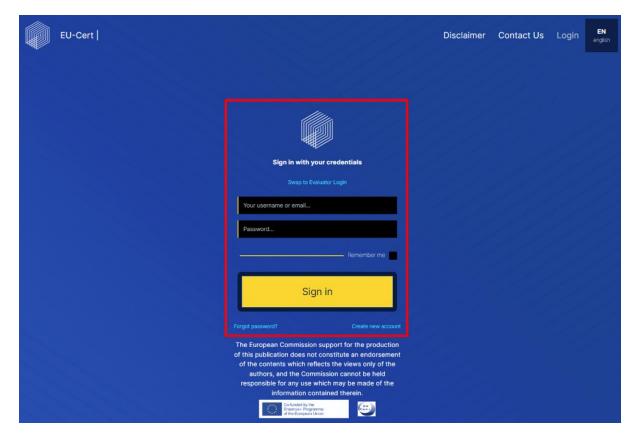




No centro da página inicial, pode iniciar sessão na sua conta com o seu nome de utilizador ou e-mail e palavra-passe, criar uma nova conta ou criar uma nova palavra-passe, caso se tenha esquecido da sua.





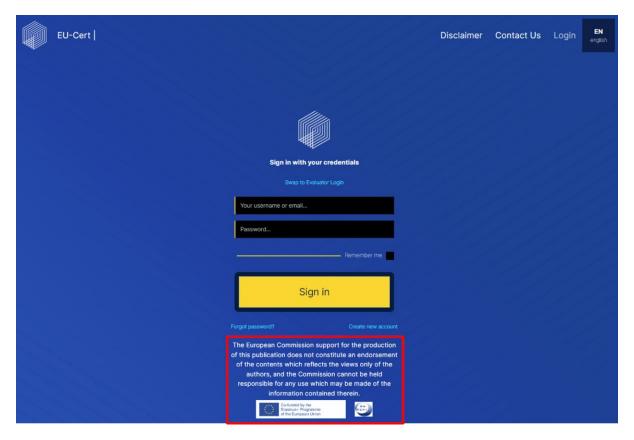


Na parte inferior da página inicial, pode encontrar a declaração de exoneração de responsabilidade da Comissão Europeia, o logótipo do Financiamento da União Europeia e o logótipo do projeto EU-CERT.









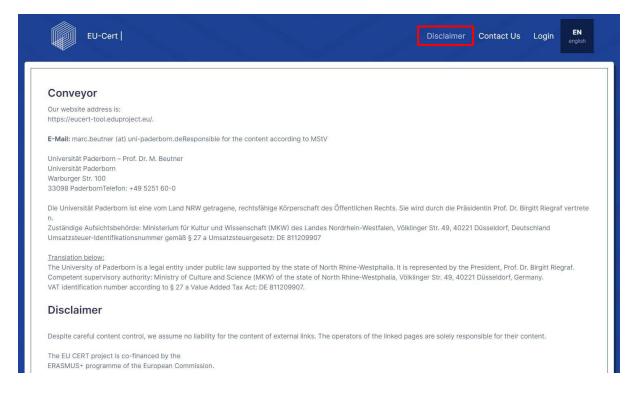
# a. Declaração de exoneração de responsabilidade

Ao clicar em "Declaração de exoneração de responsabilidade" no canto superior direito, pode encontrar a declaração de exoneração de responsabilidade do Website da ferramenta de acreditação EU-CERT.



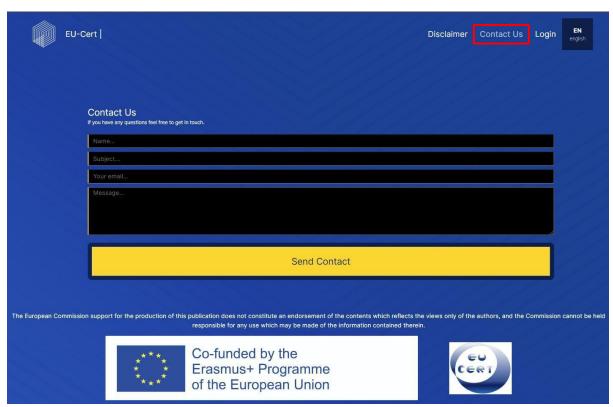






#### b. Contactos

Ao clicar em "Contacte-nos", no canto superior direito, encontrará um formulário para contactar a equipa do EU-CERT, que o ajudará a esclarecer quaisquer dúvidas.



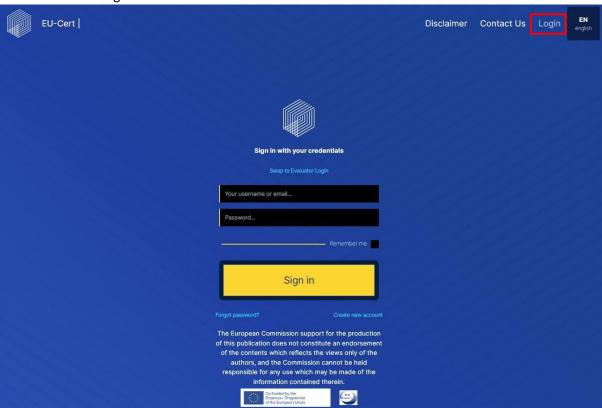






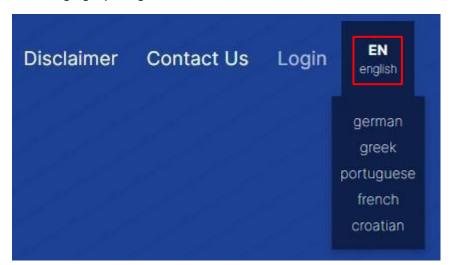
## c. Login/Iniciar sessão

Quando clica em "Iniciar sessão" no canto superior direito, regressa à página inicial para que possa iniciar sessão ou registar-se.



# d. Língua

Ao clicar em "EN english" no canto superior direito, tem a opção de mudar a língua do Website para alemão, grego, português, francês ou croata.

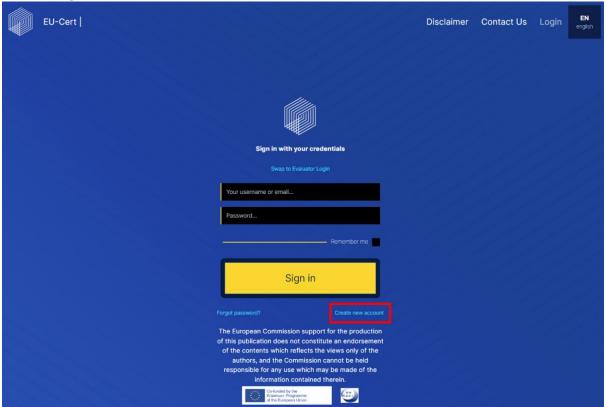








3. Registo

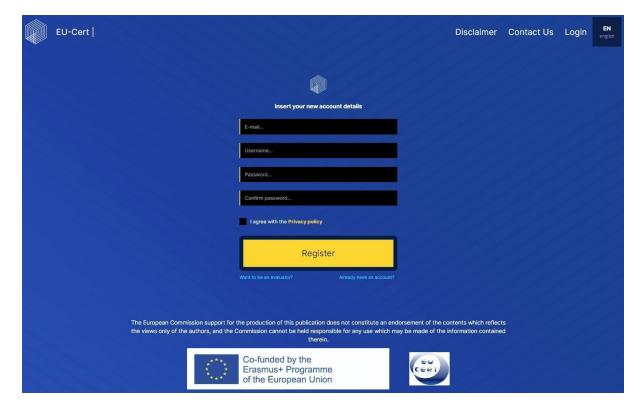


Ao clicar em "Criar nova conta" no centro da página inicial, pode inserir os dados da sua nova conta e registar-se como utilizador do Website do instrumento de acreditação EU-CERT. Para o fazer, tem de concordar com a política de privacidade, que deve ler antes de concordar com ela.









Após o registo, receberá uma mensagem de correio eletrónico, se o registo tiver sido bem-sucedido. Em seguida, pode voltar a "Iniciar sessão" e utilizar os dados da sua conta.

# 4. Página de destino após o início de sessão

Depois de ter iniciado sessão com os dados da sua conta, estará na página de destino do Website da ferramenta de acreditação EU-CERT.









No canto superior esquerdo, encontra-se o logótipo EU-CERT do Website. Pode clicar nesse símbolo em qualquer altura e voltará ao início.









No canto superior direito, pode decidir se pretende iniciar uma nova acreditação, aceder às suas certificações anteriores, consultar a declaração de exoneração de responsabilidade, contactar a equipa do EU-CERT, sair da sua conta ou escolher outra língua para o Website.









5. Nova Acreditação



Aqui pode escolher se pretende que um sistema/instituição ou produto, material, OER e curso seja acreditado.

Para saber os passos seguintes da acreditação de um sistema/instituição, consulte o capítulo 6.

Para as etapas seguintes da acreditação de um produto, material, OER e curso, consulte o capítulo 7.



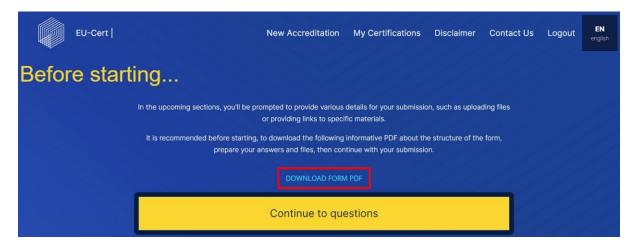




6. Acreditação do sistema /institucional



Se optar por iniciar uma "Acreditação de sistema/institucional", o sistema dar-lhe-á uma nota sobre como se preparar para o processo de acreditação. Antes de começar, pode descarregar todas as perguntas necessárias em formato PDF.



Depois disso, pode preparar-se e passar às perguntas.







#### a. Questionário

O questionário está dividido em duas partes. A primeira parte diz respeito aos critérios formais e a segunda aos critérios relativos ao tema/conteúdo.

A apresentação do questionário é sempre a mesma. Na parte superior, pode ver se está na primeira ou na segunda parte (critérios formais ou critérios relativos ao tema/conteúdo).



Na parte superior, também pode encontrar uma barra de progresso, que lhe mostra o estado atual do questionário.

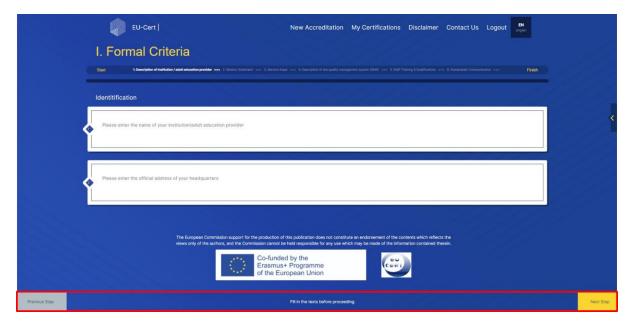


Na parte inferior da página, pode ver um rodapé que lhe dá a opção de voltar à página anterior e avançar para as perguntas seguintes. No meio deste rodapé, pode ver o que tem de fazer nesta etapa do questionário.

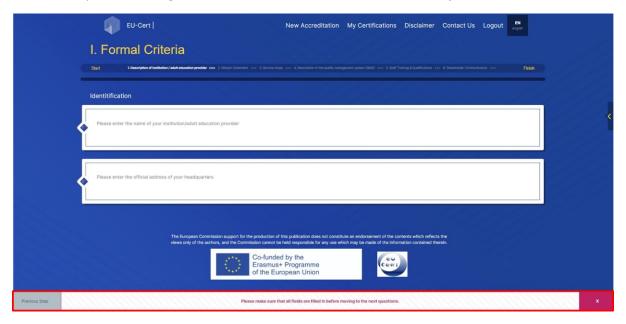








Se não tiver preenchido algo corretamente, o sistema não o deixará avançar.

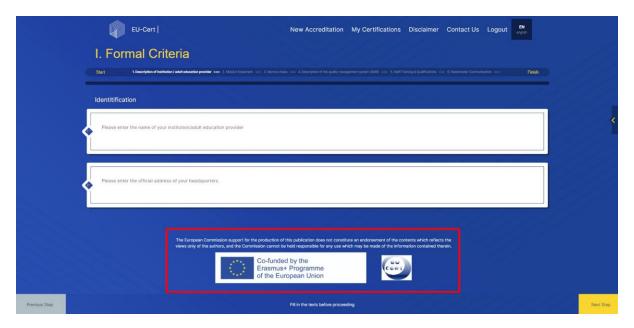


Acima do rodapé, pode também ver a declaração de exoneração de responsabilidade da Comissão Europeia, o seu logótipo de financiamento e o logótipo do projeto EU-CERT.







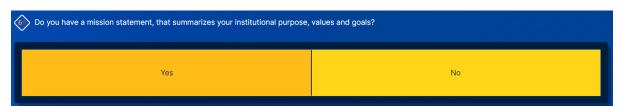


No centro da página, encontra as perguntas. O questionário é composto por diferentes tipos de formatos de perguntas.

<u>Perguntas abertas:</u> Aqui pode ver perguntas abertas, nas quais pode escrever a sua resposta no espaço em branco.



<u>Sim/Não:</u> Há perguntas às quais se pode responder com um simples sim ou não. Na maioria dos casos, se escolher sim, surgirão mais perguntas.









<u>Caixa de seleção:</u> Em algumas perguntas, tem a possibilidade de escolher uma resposta de entre algumas respostas, bastando para isso clicar na seta à direita. Depois, pode escolher a sua resposta.



<u>Escolha múltipla:</u> Nalgumas perguntas, as respostas devem ser selecionadas assinalando a caixa. Aqui também pode ver que os itens são explicados à direita.



<u>Outros:</u> Se algumas respostas não se adequarem às suas, pode também escrever a sua própria resposta.



<u>Classificação:</u> Aqui pode ver um sistema de classificação, no qual pode classificar a sua concordância com a afirmação. Só tem de escolher um dos círculos coloridos.



<u>Dica:</u> Por vezes, encontrará um ponto de interrogação amarelo no enunciado. Neste caso, pode passar o rato sobre o símbolo e ele dar-lhe-á uma dica.









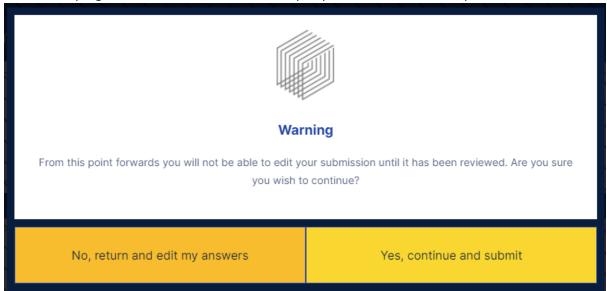
<u>Função de Upload [carregamento]:</u> Por vezes, tem a opção de carregar um ficheiro e/ou uma ligação. Se quiser carregar um ficheiro, basta clicar no botão e escolher o ficheiro a partir do seu computador.



Se pretender carregar uma hiperligação, basta clicar no botão e inserir a hiperligação de um Website.



Quando tiver respondido a todas as perguntas e clicar no último botão "Passo seguinte", a ferramenta perguntar-lhe-á se tem a certeza de que quer sair e enviar o seu questionário.



Se clicar em "Sim, continuar e submeter", a ferramenta submeterá o seu questionário.

Se clicar em "Não, voltar e editar as minhas respostas", tem a oportunidade de rever o questionário e editar as suas respostas.







Durante o preenchimento do questionário, tem sempre a possibilidade de guardar o seu progresso até ao momento e continuar noutra altura. Para o fazer, tem de ir a "Guardar como rascunho". Para mais informações, continue a ler o capítulo b. Guardar como rascunho.

#### b. Guardar como rascunho

A opção "Guardar como rascunho" está sempre no lado direito da página.



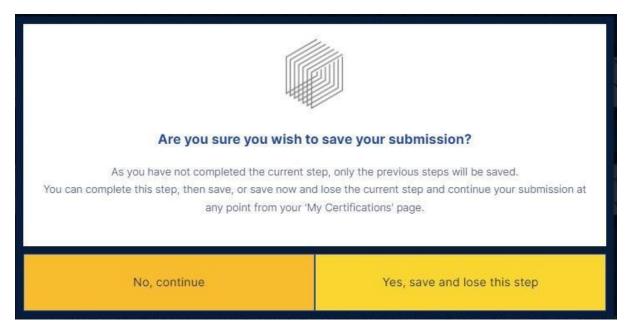


Quando clica neste botão, a ferramenta pergunta-lhe se tem a certeza de que quer guardar a submissão. Se tiver a certeza, todos os passos anteriores serão guardados na página "As minhas certificações" e pode continuar noutra altura. Caso contrário, pode continuar com o questionário.









## 7. Acreditação de Produtos, Materiais, OER [Recursos Educativos Abertos] e Cursos

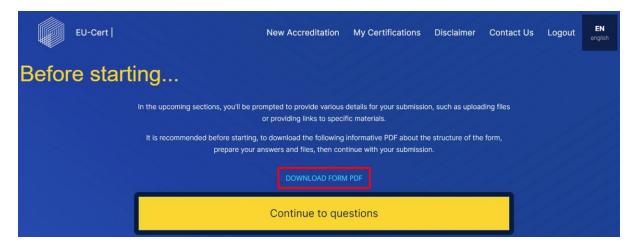


Se optar por iniciar uma "Acreditação de produtos, materiais, OER e cursos", o sistema dar-lhe-á informações sobre como se preparar para o processo de acreditação. Antes de começar, pode descarregar todas as perguntas necessárias em formato PDF.









Depois disso, pode preparar-se e passar às perguntas.

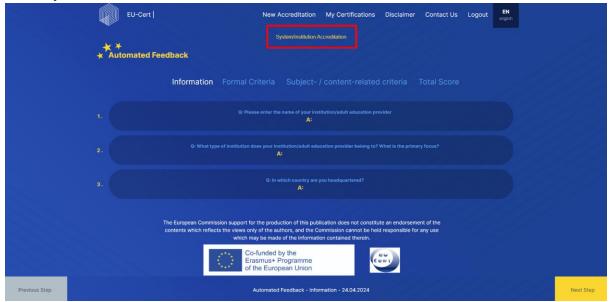
Como o processo é idêntico ao da "Acreditação do sistema/ institucional", consulte o capítulo 7.6. a. para obter mais instruções sobre o preenchimento do questionário.

## 8. Feedback automático

Depois de ter submetido o questionário, a ferramenta de acreditação EU-CERT fornecer-lhe-á um primeiro feedback automático.

Terá uma visão geral do que submeteu e de quantos pontos o sistema atribui às suas entradas.

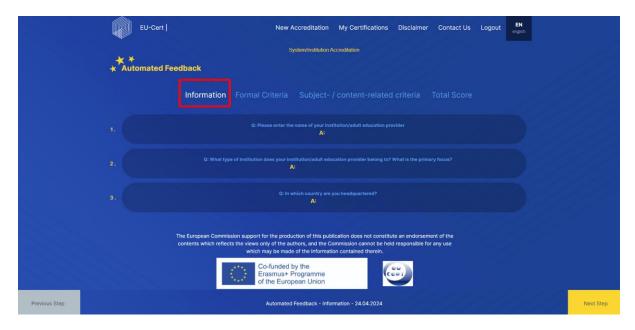
Em primeiro lugar, verá o tipo de acreditação que escolheu, assim como as suas principais informações.











Em seguida, verá os seus pontos na parte dos critérios formais.

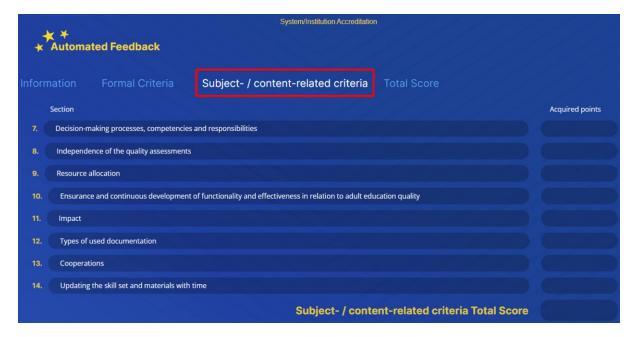


Em seguida, verá um resumo de quantos pontos alcançou na segunda parte, critérios relacionados com o tema/conteúdo.

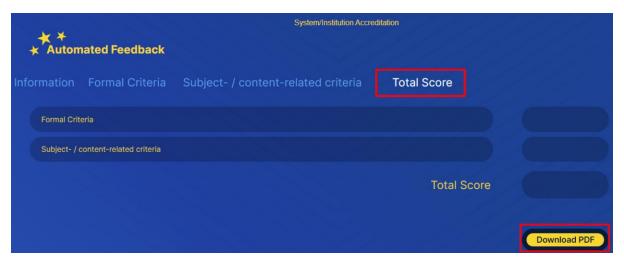








Por fim, verá uma visão geral da sua pontuação total. Pode também descarregar o primeiro feedback automático. A pontuação é apenas uma orientação para o avaliador, não é a sua avaliação final.



Para ver todas as suas submissões, pode ir à secção "Os meus certificados" no canto superior direito do Website.

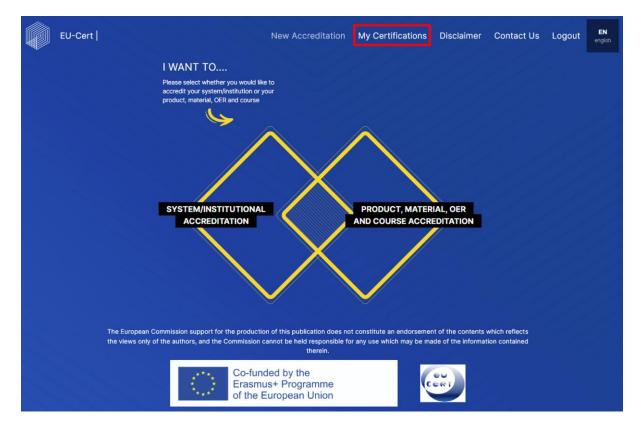
## 9. Os meus Certificados

Encontrará todas as suas submissões e certificados na secção "Os meus certificados".

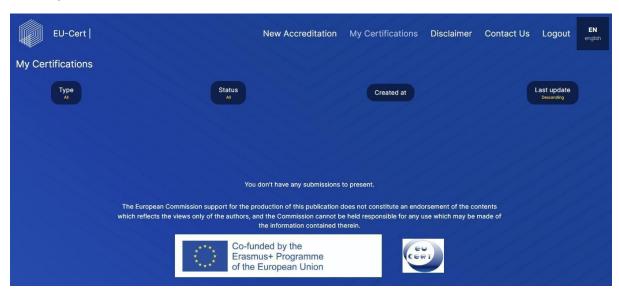








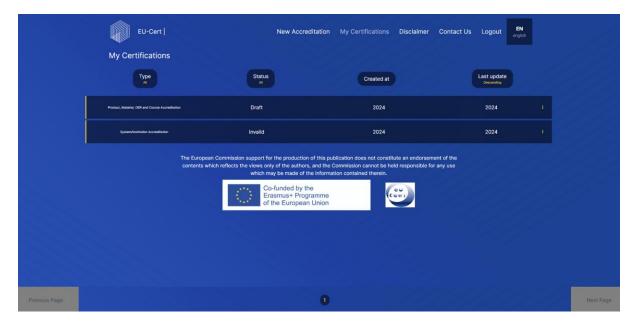
Nesta página, encontrará o tipo da sua submissão, o estado atual, a data de apresentação e a última atualização.



Quando tiver submetido questionários, ve-los-á listados como na imagem abaixo.



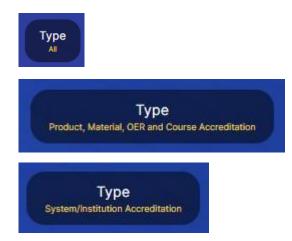




No que diz respeito à ordem dos seus certificados, tem várias opções:

## a. Tipo

Pode alterar a ordem clicando no símbolo.



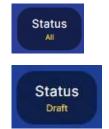
Com "Todos os tipos", verá todos os tipos de certificados.

Com "Acreditação por Tipo de produto, material, OER [Recursos Educativos Abertos] e de curso" apenas verá estes.

Com "Tipo de acreditação do sistema/ institucional", apenas verá esses.

## b. Estado

Pode alterar a ordem clicando no símbolo.



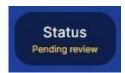
Com "Todos os estados", verá todos os seus certificados, independentemente do seu estado.

Com "Estado Rascunho", só verá os certificados que estão atualmente guardados como rascunho.

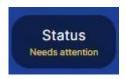
















Com "Estado pendente de revisão", só verá as submissões que estão atualmente a aguardar uma revisão por parte do avaliador.

Com "Estado pendente de reavaliação", só verá as submissões que estão atualmente a aguardar que o avaliador volte a analisar a sua submissão editada.

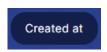
Com a opção "Estado requer atenção", verá apenas as candidaturas que já foram analisadas pelo avaliador e que requerem a sua atenção para editar a candidatura e/ou enviar documentos adicionais.

Com "Estado certificado", só verá as candidaturas que foram certificadas pelo avaliador.

Com "Estado inválido" só verá as submissões que são atualmente inválidas.

## c. Criado em

Pode alterar a ordem clicando no símbolo.







Com "Criado em", verá todas as submissões e certificados, independentemente da data de criação.

Com "Criado em ordem ascendente", verá as suas submissões e certificados por ordem ascendente, pelo que o primeiro estará no topo.

Com "Criado em ordem decrescente", verá as suas submissões e certificados em ordem decrescente, pelo que o último estará no topo.

## d. Última atualização

Pode alterar a ordem clicando no símbolo.



Com "Última atualização em ordem ascendente", verá as submissões e os certificados por ordem ascendente, pelo que o primeiro estará no topo.









Com "Última atualização em ordem descendente", verá as submissões e os certificados por ordem descendente, pelo que o último estará no topo.

## e. As minhas certificações (editar/apagar)

Se guardou um rascunho, pode editar este questionário clicando nos três pontos à direita e clicando em "Editar".

Também pode eliminar o seu envio clicando nos três pontos à direita e clicando em "Eliminar".



## f. As minhas Certificações (Certificado/Necessita atenção)

Depois do avaliador ter analisado a sua candidatura, esta será certificada ou necessitará de atenção.



Se a sua candidatura necessitar de atenção, pode clicar nos três pontos à direita da linha e ver as notificações do avaliador. Também pode descarregar o feedback automático em PDF.









Se optar por dar uma vista de olhos às "Notificações" do avaliador, será transferido para outra página. Aqui pode ter uma visão geral de todas as perguntas e das suas respostas, nas quais o avaliador viu um problema. O comentário ou feedback do avaliador (amarelo) está listado logo abaixo da pergunta (azul). Também pode ver o número da pergunta relacionada com o problema.



Se quiser resolver o problema, pode clicar em "Resolver". Em seguida, aparece outra janela e pode carregar um ficheiro ou uma ligação e atualizar a sua resposta. O avaliador receberá então a informação das suas atualizações. Ou pode voltar atrás e resolver a questão mais tarde.



O processo de resolução de problemas e de notificação pelo avaliador continuará até que o avaliador não encontre qualquer outro problema que impeça a sua candidatura de obter uma certificação.

Se a sua candidatura tiver sido certificada, pode descarregar o certificado e o relatório de acreditação.









## g. Certificado

O certificado contém informações sobre a associação de certificação, o número de série do certificado, o tipo de certificação, o nome da instituição, o período de validação do certificado, a data de certificação, a assinatura do coordenador do EU-CERT e a declaração de exoneração de responsabilidade da União Europeia.

## h. Relatório de acreditação

O relatório de acreditação inclui informações sobre a instituição candidata, uma visão geral dos critérios formais e das suas secções, uma visão geral dos critérios relativos ao tema/conteúdo e das suas secções e uma visão geral dos pontos atribuídos automaticamente pelo sistema, bem como dos pontos atribuídos pelo avaliador para cada secção. Será apresentado o número total de pontos para os critérios formais atribuídos pelo sistema e pelo avaliador, bem como o número total de pontos para os critérios relativos ao tema/conteúdo atribuídos pelo sistema e pelo avaliador. No final, será apresentada uma síntese da pontuação total.

#### i. Feedback automático

O feedback automático é efetuado pelo sistema. Esta informação dá-lhe uma orientação sobre a forma como a submissão foi classificada. Pode ter uma visão geral dos critérios formais e relacionados com o tema/conteúdo e respetivas secções, e quantos pontos o sistema atribuiu às respostas dadas pelo utilizador.







# 8. Acreditação/Guia do Avaliador

## Orientação B – Guia do Avaliador

Este guia ajudará os avaliadores da ferramenta de acreditação EU-CERT a orientarem-se no processo de acreditação do Website. Serão apresentadas capturas de ecrã de todos os passos possíveis e respetivas explicações.

## 1. Link para o site da ferramenta de Acreditação EU-CERT

Os avaliadores devem seguir esta ligação para o Website da ferramenta de acreditação EU-CERT:



https://eucert-tool.eduproject.eu/auth/login-evaluator

Pode também utilizar esta ligação:



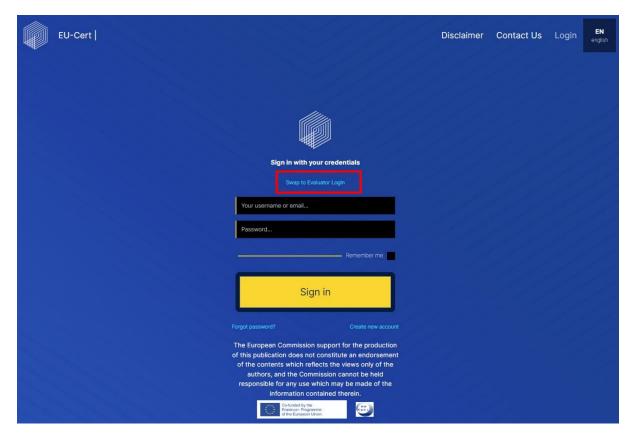
https://eucert-tool.eduproject.eu/auth/login

e "Trocar para o login de avaliador".









## 2. Página Inicial

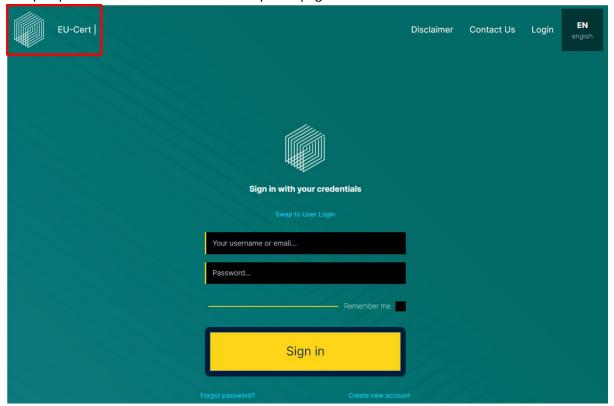
Na página inicial do Website da ferramenta de acreditação EU-CERT do avaliador, encontrará os seguintes itens.







No canto superior esquerdo do Website, encontra-se o logótipo EU-CERT. Pode clicar nesse símbolo em qualquer altura e será reencaminhado para a página inicial.

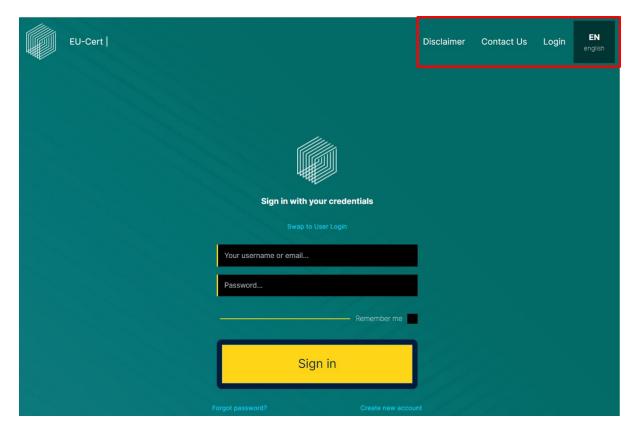


No canto superior direito, pode encontrar a declaração de exoneração de responsabilidade do Website, um formulário de contacto, uma opção de início de sessão e a opção de alterar a língua do Website.

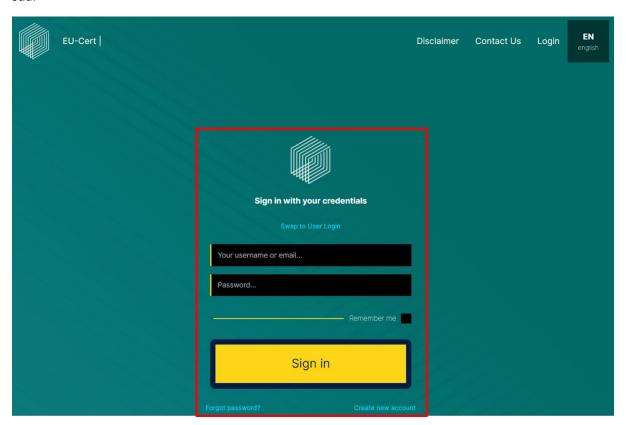








No centro da página inicial, pode iniciar sessão na sua conta com o seu nome de utilizador ou e-mail e palavra-passe, criar uma nova conta ou criar uma nova palavra-passe, caso se tenha esquecido da sua.

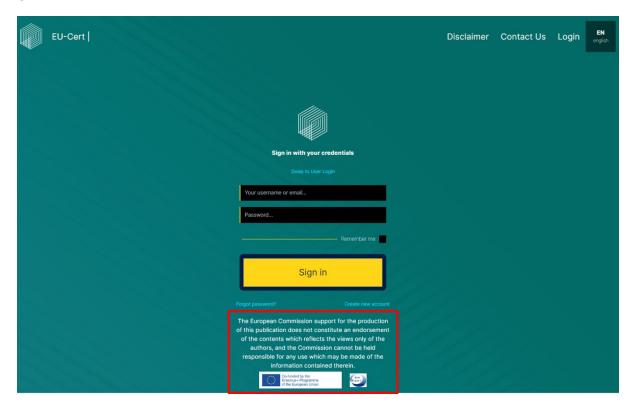








Na parte inferior da página inicial, pode encontrar a declaração de exoneração de responsabilidade da Comissão Europeia, o logótipo do financiamento da União Europeia e o logótipo do projeto EU-CERT.



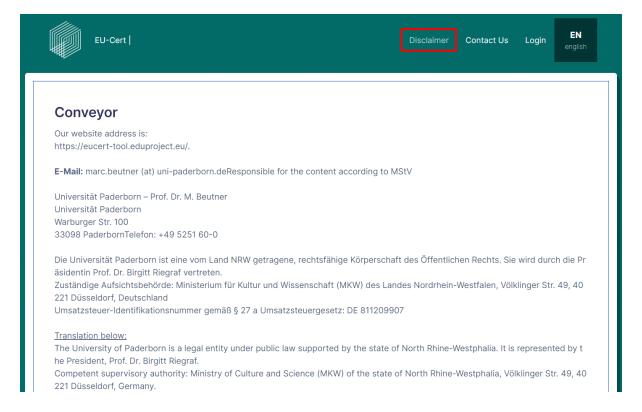
## a. Exoneração de responsabilidade

Ao clicar em "Exoneração de responsabilidade" no canto superior direito, pode encontrar a declaração de exoneração de responsabilidade do Website da ferramenta de acreditação EU-CERT.



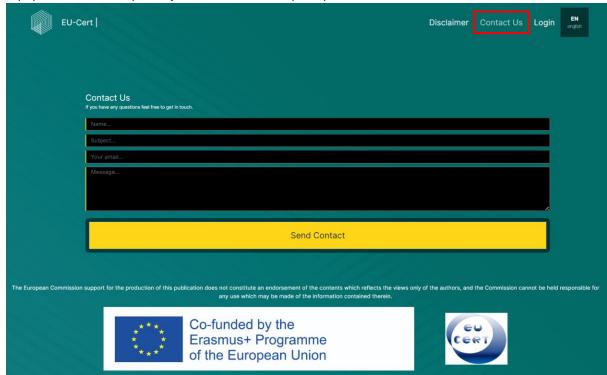






## b. Contactos

Ao clicar em "Contacte-nos", no canto superior direito, encontrará um formulário para contactar a equipa do EU-CERT, que o ajudará a esclarecer quaisquer dúvidas.



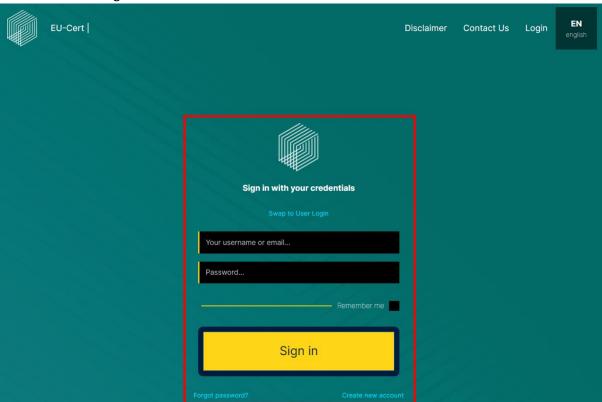






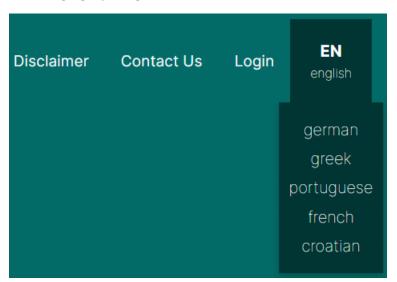
## c. Login/Iniciar sessão

Quando clica em "Iniciar sessão" no canto superior direito, regressa à página inicial para que possa iniciar sessão ou registar-se.



## d. Língua

Ao clicar em "EN english" no canto superior direito, tem a opção de mudar a língua do Website para alemão, grego, português, francês ou croata.



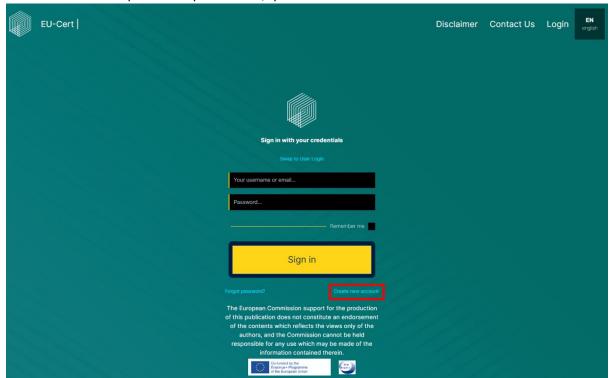






## 3. Registo

Ao clicar em "Criar nova conta" no centro da página inicial, pode inserir os dados da sua nova conta e registar-se como avaliador do Website da ferramenta de acreditação EU-CERT. Para o fazer, tem de concordar com a política de privacidade, que deve ler antes de concordar com ela.

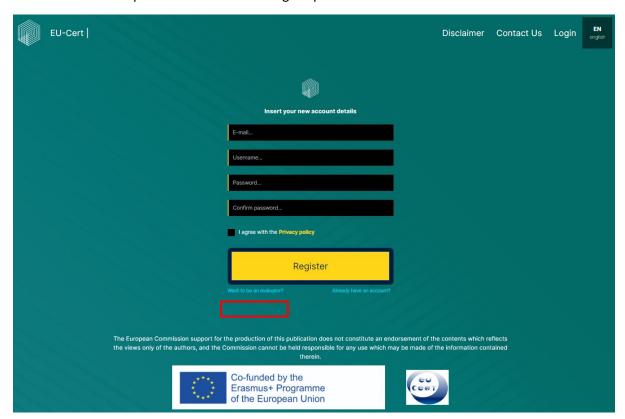








Para se registar como avaliador, deve preencher um questionário e enviá-lo à equipa do EU-CERT. Esta analisará o seu perfil e verificará se é elegível para ser avaliador do EU-CERT.



Depois da equipa do EU-CERT ter analisado a sua candidatura, aceitá-lo-á ou recusá-lo-á como avaliador.

Após o registo, receberá uma mensagem de correio eletrónico, se o seu registo tiver sido bem sucedido. Em seguida, pode voltar ao "Iniciar sessão" e utilizar os dados da sua conta e a primeira palavra-passe gerada pela plataforma EU-CERT. Em seguida, terá de alterar a sua palavra-passe por razões de segurança.

Quando tiver concluído todos estes passos, está pronto para começar com as acreditações.







## 4. Página inicial após iniciar sessão

Depois de ter iniciado sessão com os dados da sua conta, estará na página de avaliador do Website da ferramenta de acreditação EU-CERT.



No canto superior esquerdo, encontra-se o logótipo EU-CERT do Website. Pode clicar nesse símbolo em qualquer altura e voltará ao início.







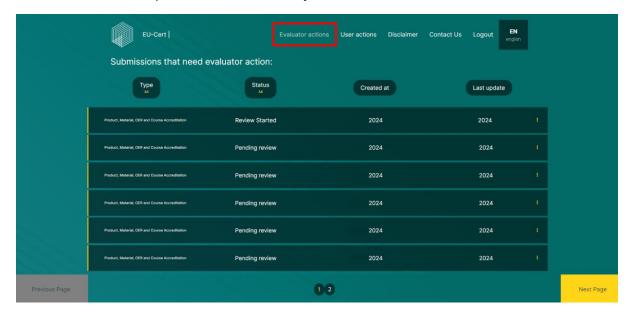


No canto superior direito, pode decidir se pretende iniciar uma nova acreditação, aceder às suas certificações anteriores, consultar a declaração de exoneração de responsabilidade, contactar a equipa EU-CERT, sair da sua conta ou escolher outra língua para navegar no Website.



## 5. Ações do avaliador

Na secção "Ações do avaliador", pode encontrar todas as submissões de utilizadores do EU-CERT que lhe foram atribuídas e que necessitam de uma ação do avaliador.



Pode ver as seguintes categorias da coluna da esquerda para a direita:







## a. Tipo

Pode alterar a ordem clicando no símbolo.







Com "Todos os tipos", verá todos os tipos de submissões.

Com "Acreditação por Tipo de produto, material, OER [Recursos Educativos Abertos] e de curso" apenas verá estes.

Com "Tipo de acreditação do sistema/instituição", só verá esses.

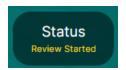
#### b. Estado

Pode alterar a ordem clicando no símbolo.









Com "Todos os Estados" verá todas as submissões, independentemente do seu estado.

Com "Estado pendente de revisão", só verá as submissões que estão atualmente a aguardar uma revisão por si, enquanto avaliador.

Com "Estado pendente de nova revisão", só verá as submissões que já foram revistas, mas que deram ao utilizador a possibilidade de alterar algo. Agora tem de rever o envio novamente.

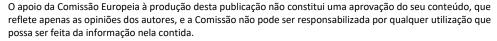
Com a opção "Estado de revisão iniciada", só verá as submissões que já iniciou, mas não terminou.

## c. Criado em

Pode alterar a ordem clicando no símbolo.



Com "Criado em", verá todas as submissões e certificados, independentemente da data de criação.













Com "Criado em ordem ascendente", verá as suas submissões e certificados por ordem ascendente, pelo que o primeiro estará no topo.

Com "Criado em ordem decrescente", verá as suas submissões e certificados em ordem decrescente, pelo que o último estará no topo.

## d. Última atualização

Pode alterar a ordem clicando no símbolo.



Com "Última atualização", verá todas as submissões, independentemente da última atualização..



Com "Última atualização em ordem ascendente", verá as submissões e os certificados por ordem ascendente, pelo que o primeiro estará no topo.



Com "Última atualização em ordem descendente", verá as submissões e os certificados por ordem descendente, pelo que o último estará no topo.

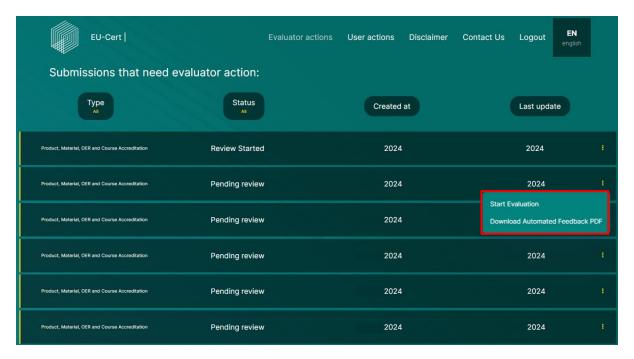
Ao clicar nos três pontos à direita da linha, pode escolher uma ação.

No caso de uma "Revisão pendente" de uma submissão, pode "Iniciar avaliação" e começar o processo de avaliação, ou "Descarregar PDF de feedback automático" e utilizá-lo como orientação.

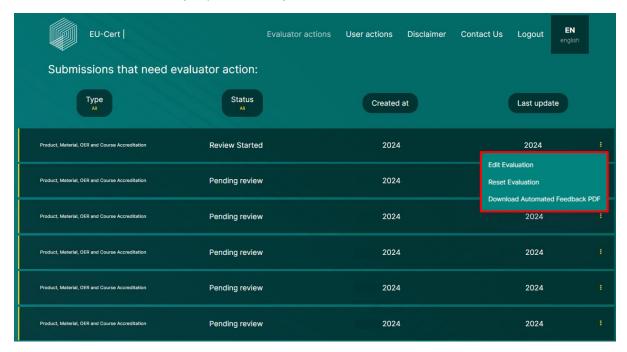








Em caso de "Revisão iniciada", pode "Editar avaliação", o que significa que já iniciou o processo de avaliação e pretende continuar, ou pode "Reiniciar avaliação", o que significa que pode eliminar o processo de avaliação e recomeçar. Também pode "Descarregar PDF do feedback automático", o que significa que pode ver os resultados do primeiro feedback automático gerado pelo sistema. Pode utilizá-lo como orientação para a avaliação.



Para mais instruções sobre o processo de avaliação, ver capítulo 7.

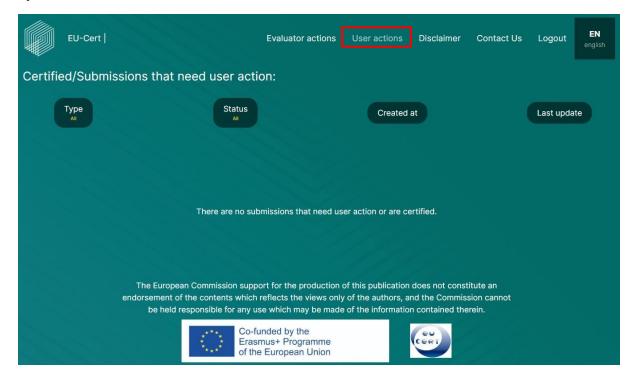






## 6. Ações do utilizador

Na secção "Ações do utilizador", encontrará todos os certificados e submissões que necessitam da ação do utilizador.



Aqui também é possível alterar a ordem dos certificados e das submissões, clicando em Tipo/Estado/Criado em/Última atualização.

Para mais instruções sobre como alterar a ordem dos itens, consulte o capítulo 5 a-d.

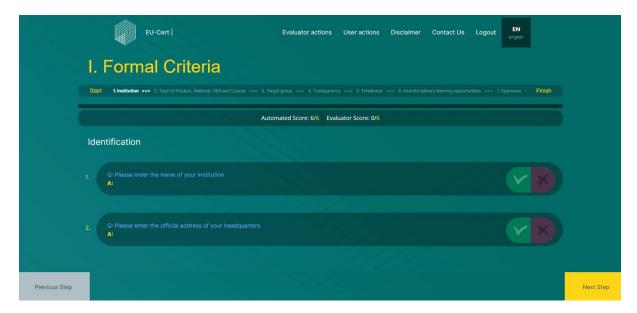
## 7. Processo de Avaliação

Se iniciar o processo de avaliação, verá esta página. Começará pelos Critérios formais, tal como o Utilizador preencheu o questionário. Depois disso, passará pelos Critérios relacionados com o assunto/conteúdo.

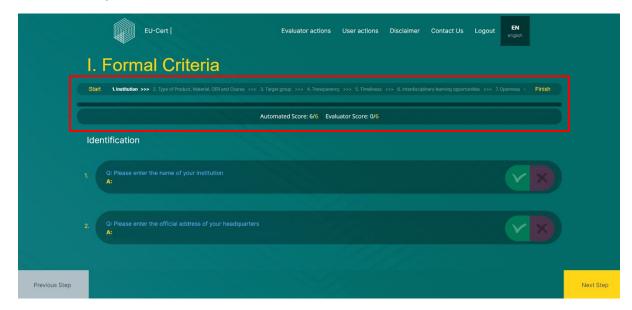








Durante o processo de avaliação, pode ver duas barras de progresso, que lhe mostram o estado atual da avaliação.

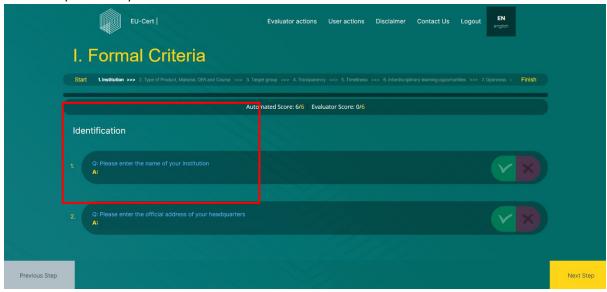








No centro da página, pode ver as perguntas do questionário (a azul) e a respetiva resposta dada pelo utilizador (a amarelo).



Na parte inferior da página, tem a possibilidade de avançar ou voltar ao passo anterior. Se não tiver terminado a avaliação nesta página, o programa não o deixará avançar até ter preenchido tudo.



A parte principal do processo de avaliação consiste em avaliar as respostas às perguntas dadas pelo utilizador que submeteu o questionário e gostaria de obter um certificado.

Depois de ler a pergunta e a respetiva resposta do utilizador, pode marcar a resposta como correta, como pode ver aqui:



Ou pode marcar a resposta como não satisfatória. Neste caso, pode comentar e dar uma resposta ao motivo pelo qual avaliou a resposta como não satisfatória. Deve dizer exatamente o que está em falta, o que está incorreto ou pedir para explicar a questão.



Depois de ter passado por todas as perguntas e avaliado o questionário, termina o processo de avaliação. Aparece uma janela adicional que fornece informações sobre esta avaliação. Mostra-lhe a pontuação total do feedback automático, a pontuação total do seu feedback e o número total de

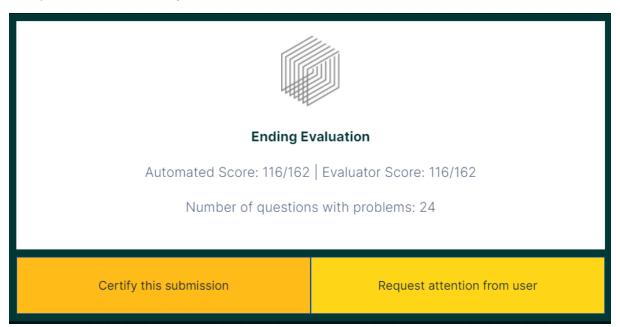




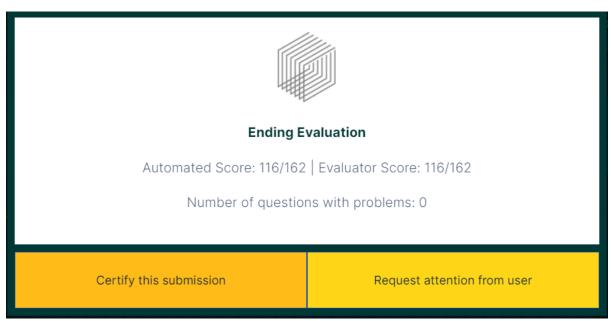


perguntas que considerou não estarem corretas e que precisam da atenção do utilizador. Mesmo que tenha encontrado alguns problemas, pode decidir se certifica a submissão diretamente ou se solicita a atenção do utilizador e decide noutra altura. De qualquer forma, o utilizador receberá uma notificação de que ainda é necessária alguma atenção.

Com problemas (convite à ação):



## Sem problemas:



Após o processo de avaliação e a conclusão da avaliação, o estado das submissões muda na secção "Ações do utilizador".

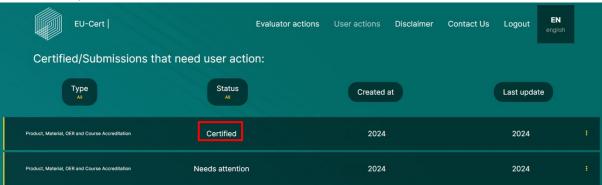




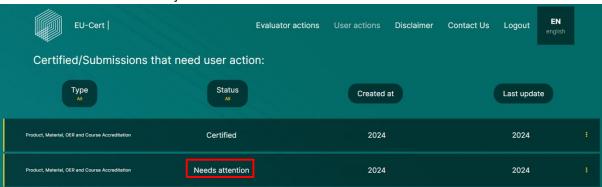




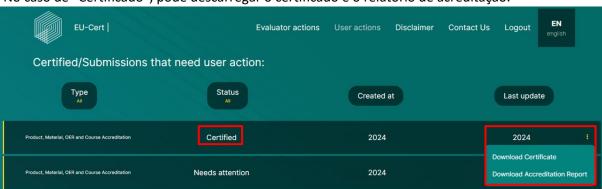
A submissão pode então ser marcada como "Certificada":



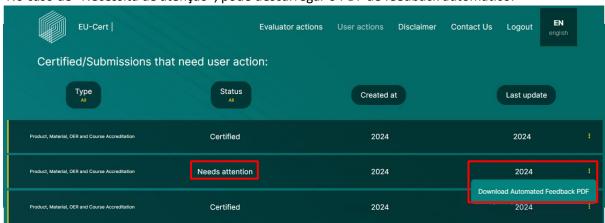
## Ou como "Necessita de atenção":



No caso de "Certificado", pode descarregar o certificado e o relatório de acreditação.



No caso de "Necessita de atenção", pode descarregar o PDF de feedback automático.









#### a. Certificado

O certificado contém informações sobre a associação de certificação, o número de série do certificado, o tipo de certificação, o nome da instituição, o período de validação do certificado, a data de certificação, a assinatura do coordenador do EU-CERT e a declaração de exoneração de responsabilidade da União Europeia.

## b. Relatório de acreditação

O relatório de acreditação inclui informações sobre a instituição de apresentação, uma visão geral dos critérios formais e das suas secções, uma visão geral dos critérios relativos ao tema/conteúdo e das suas secções e uma visão geral dos pontos automatizados atribuídos pelo sistema, bem como dos pontos atribuídos pelo avaliador para cada secção. Será apresentado o número total de pontos para os critérios formais atribuídos pelo sistema e pelo avaliador, bem como o número total de pontos para os critérios relativos ao tema/conteúdo atribuídos pelo sistema e pelo avaliador. No final, será apresentada uma síntese da pontuação total.

#### c. Feedback automático

O feedback automático é efetuado pelo sistema. Esta informação dá-lhe uma orientação sobre a forma como o envio foi classificado. Pode ter uma visão geral dos critérios formais e relacionados com o tema/conteúdo e respetivas secções e quantos pontos o sistema atribuiu ao utilizador pelas suas respostas.







# 9. Resultados da investigação EU-CERT sobre acreditação e certificação na educação de adultos na Europa

A ferramenta de acreditação EU-CERT concebida é vista de forma positiva devido ao seu papel significativo na simplificação do processo de acreditação de Recursos Educativos (Abertos). É de salientar, em particular, a sua disponibilidade em várias línguas (inglês, alemão, grego, português, francês e croata), que serve tanto os utilizadores como os avaliadores, melhorando assim a acessibilidade e a utilização. A interface do utilizador foi cuidadosamente concebida, garantindo clareza e facilidade de navegação.

A possibilidade de carregar documentos e de incluir ligações relevantes aumenta consideravelmente a exatidão e a abrangência das informações fornecidas sobre o OER, material, produto ou curso específico, facilitando os processos de avaliação subsequentes. Embora o grande número de perguntas possa parecer assustador, estas são meticulosamente adaptadas ao produto específico que está a ser acreditado, permitindo assim respostas precisas e pormenorizadas.

Ao longo da utilização da ferramenta, foram feitos esforços para retificar erros e aperfeiçoar inquéritos complexos, tornando-a adaptável a utilizadores de diversos sectores. A interface do avaliador reflete a conceção de fácil utilização, permitindo uma gestão eficiente dos pedidos em aberto. Nos casos em que é necessária uma clarificação, os utilizadores podem fornecer comentários para uma maior elaboração, simplificando o processo de resolução.

A visão geral dos pedidos na ferramenta de acreditação fornece aos avaliadores um roteiro claro das tarefas pendentes, com atualizações em tempo real das respostas dos utilizadores. Embora a facilidade de utilização da ferramenta seja louvável, a existência de sugestões adicionais poderia melhorar ainda mais a experiência do utilizador com a ferramenta de acreditação. No entanto, tais melhorias não são imperativas, uma vez que os canais de comunicação diretos com os utilizadores e avaliadores facilitam a resolução rápida de quaisquer questões ou problemas que possam surgir.

Em conclusão, a ferramenta de acreditação EU-CERT foi cuidadosamente concebida para dar prioridade à conveniência e eficiência do utilizador. O seu processo de aperfeiçoamento iterativo reflete um compromisso com a melhoria contínua, garantindo a sua aplicabilidade e eficácia em vários contextos.













## **Fontes**

Bendermacher, G., Egbrink, M., Wolfhagen, I., & Dolmans, D. (2017). Unravelling quality culture in higher education: a realist review. Higher Education, 73, p. 39-60. <a href="https://doi.org/10.1007/S10734-015-9979-2">https://doi.org/10.1007/S10734-015-9979-2</a>

Blind, K., Mangelsdorf, A., & Wilson, J. (2013). 12 Mutual Recognition of Accreditation: Does it Matter to Trade? Evidence from the Food, Beverage, and Tobacco Industry.

Brauweiler, J., Will, M. & Zenker-Hoffmann, A. (2015). Auditierung und Zertifizierung von Managementsystemen. Grundwissen für Praktiker. Wiesbaden: Springer Gabler.

Dembski, M. & Lorenz, T. (1996). Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen bei Bildungsträgern (3. Ed.). Renningen-Maimsheim: expert verlag.

Fenster, M. (2015). Transparency in search of a theory. European Journal of Social Theory, 18, p. 150-167. <a href="https://doi.org/10.1177/1368431014555257">https://doi.org/10.1177/1368431014555257</a>

Koremenos, B., Lipson, C., & Snidal, D. (2001). The Rational Design of International Institutions. International Organization, 55, p. 761-799. <a href="https://doi.org/10.1162/002081801317193592">https://doi.org/10.1162/002081801317193592</a>

Mitchell, R., Agle, B., & Wood, D. (1997). Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience: Defining the Principle of who and What Really Counts. Academy of Management Review, 22, p. 853-886. <a href="https://doi.org/10.5465/AMR.1997.9711022105">https://doi.org/10.5465/AMR.1997.9711022105</a>.

Seeber, M., Barberio, V., Huisman, J., & Mampaey, J. (2019). Factors affecting the content of universities' mission statements: an analysis of the United Kingdom higher education system. Studies in Higher Education, 44, p. 230-244. https://doi.org/10.1080/03075079.2017.1349743

Spelt, E., Biemans, H., Tobi, H., Luning, P., & Mulder, M. (2009). Teaching and Learning in Interdisciplinary Higher Education: A Systematic Review. Educational Psychology Review, 21, p. 365-378. <a href="https://doi.org/10.1007/S10648-009-9113-Z">https://doi.org/10.1007/S10648-009-9113-Z</a>

Tüv Nord (2023). Bildungs-Zertifikat - Qualitätsnachweis für Kunden und Partner. Available at: <a href="https://www.tuev-nord.de/de/unternehmen/zertifizierung/bildung/">https://www.tuev-nord.de/de/unternehmen/zertifizierung/bildung/</a>, 14.09.2023

