



# UM NOVO OLHAR SOBRE A PROFISSIONALIZAÇÃO DOS ORIENTADORES PROFISSIONAIS

## Definir a função e reconhecer as competências é essencial para o desenvolvimento das políticas de orientação ao longo da vida

Os confinamentos e o distanciamento social aceleraram a digitalização dos mercados de trabalho, desencadeando mudanças nos padrões de trabalho e na procura de competências, na medida que as empresas e organismos públicos europeus abraçam novas tecnologias e procuram novos talentos <sup>(1)</sup>. Conforme refletido nos planos de resiliência e recuperação de vários países da UE, a melhoria das competências, a requalificação e a orientação profissional são cada vez mais importantes, capacitando as pessoas para gerirem os seus percursos de aprendizagem e de trabalho.

Alguns Estados-Membros da UE têm vindo a trabalhar no sentido de estabelecer sistemas abrangentes de orientação ao longo da vida e de desenvolvimento de carreiras baseados nas TIC que integrem recursos avançados de informações sobre competências. Estes estabelecem a ligação dos serviços públicos de emprego, as empresas e os prestadores de ensino e formação com os utilizadores que procuram oportunidades de trabalho ou aprendizagem, por um lado, e chegam aos que necessitam de apoio social e financeiro, por outro.

### CAIXA 1. DESENVOLVIMENTO DE CONHECIMENTOS SOBRE A ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL

O Cedefop monitoriza a garantia de qualidade dos sistemas de orientação há mais de 20 anos. Recentemente, iniciou a atualização do seu trabalho sobre a profissionalização na orientação profissional, o qual remonta a 2009, quando publicou um [estudo sobre normas profissionais e a conceção de um enquadramento](#).

Atualmente, o [inventário de sistemas e práticas de orientação ao longo da vida](#) em linha do Cedefop, lançado em 2020, fornece informações sobre siste-

mas, políticas e práticas de orientação de vários países. Disponibiliza também secções temáticas sobre garantia de qualidade, qualificações e formação dos profissionais, acesso dos utilizadores, coordenação interserviços e cooperação de partes interessadas, uso de TIC, orientação para grupos e contextos específicos, bem como indicadores de inclusão social. O Cedefop criou a [CareersNet](#), uma rede de especialistas independentes com experiência reconhecida em orientação ao longo da vida e desenvolvimento de carreira, em toda a UE e noutros locais. A rede monitoriza e documenta a implementação de políticas com vista ao cumprimento dos objetivos estabelecidos pelas [resoluções do Conselho sobre orientação ao longo da vida](#) de 2008 e pelas [orientações europeias para o desenvolvimento de políticas e sistemas para orientação ao longo da vida](#) de 2015.

Perante este cenário de mudança rápida, os decisores políticos nacionais e da UE renovaram a sua atenção à mudança de funções, competências, necessidades de competências e desenvolvimento profissional contínuo dos orientadores profissionais. Esta nota informativa oferece novas perspetivas de como os países estão a modernizar os seus sistemas e serviços de orientação profissional. A profissionalização dos orientadores profissionais, incluindo as competências digitais, é parte integrante deste esforço <sup>(2)</sup>.

## QUAIS AS COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE ORIENTAÇÃO?

A gestão e a prestação da orientação profissional na UE diferem bastante entre países e regiões e o mesmo acontece com os perfis das funções e as quali-

<sup>(2)</sup> As informações e exemplos de boas práticas incluídos nesta nota informativa baseiam-se em contributos dos parceiros nacionais da [CareersNet](#) do Cedefop, publicados pelo Cedefop numa coleção de documentos de trabalho sobre [Transições digitais na orientação ao longo da vida](#).

<sup>(1)</sup> Ver a recente [nota informativa do Cedefop sobre a mudança de funções e competências](#).

ficações dos orientadores profissionais. Muitos têm formação superior em ciências comportamentais, da educação e/ou sociais, incluindo economia, muitas vezes combinada com formação especializada de orientação profissional realizada antes ou no exercício da atividade profissional. A diversidade de vias de acesso à profissão reflete a diversidade de cenários em que a orientação é prestada e as várias tarefas e competências exigidas aos orientadores profissionais.

No entanto, os desenvolvimentos dinâmicos na sequência da pandemia realçam a necessidade dos países europeus de redefinirem e, em certa medida, generalizarem os perfis profissionais dos orientadores e de lhes oferecerem opções de requalificação e melhoria das competências.

Dependendo das características do serviço, do contexto do país e dos grupos-alvo, o portefólio de competências de um orientador profissional incluirá, em geral:

- conhecimentos abrangentes e atualizados da área de trabalho. Isto inclui o conhecimento de teorias de carreira e um bom nível de competências digitais para utilizar bases de dados que contenham informações relevantes, incluindo profissões emergentes e profissões em vias de transformação digital;
- dominar as técnicas de orientação mais recentes, incluindo em ambientes remotos e através de abordagens combinadas com intervenção humana, metodologias colaborativas e planeamento de carreira conjunto em sessões de grupo;

## ENQUADRAMENTO DA POLÍTICA EUROPEIA



© Shutterstock

Já em 2008, uma Resolução do Conselho convidou todos os Estados-Membros da UE a integrar melhor a orientação ao longo da vida nas suas estratégias de aprendizagem ao longo da vida, assegurando o acesso universal e uma cultura comum baseada na qualidade entre os vários serviços responsáveis a nível local, regional e nacional.

A Agenda de Competências para a Europa de 2020 recorda aos governos a necessidade de garantir que todos os indivíduos possam aceder a serviços de apoio de elevada qualidade, como a orientação profissional, enquanto o **Pilar Europeu dos Direitos Sociais** consagra o direito das pessoas ao trabalho e à aprendizagem ao longo da vida e a **Recomendação do Conselho de 2020 relativa a uma ponte para o emprego - Reforçar a Garantia para a Juventude**, refere-se à orientação e avaliação de competências. A importância de sistemas de orientação abertos e inclusivos é plenamente reconhecida.

Um número expressivo de novas políticas, prioridades e iniciativas da UE marcam a década de 2020 como a «**década digital**», dedicada a tornar a população ativa europeia apta para a era digital. Estas incluem: o **Plano de Ação para a Educação Digital atualizado**, o **Regulamento Serviços Digitais**, a **Coligação de competências digitais e emprego** <sup>(3)</sup>, a **iniciativa Europa Digital** e a **plataforma de competências e empregos digitais**, que oferece ferramentas de orientação de autoajuda em linha e recursos para quem procura oportunidades de carreira digitais. A nova **plataforma multiusos Europass** também se enquadra neste cenário emergente. Por último, o **Pacto Europeu para as Competências** e a Carta conexas convidam os intervenientes públicos, privados e da sociedade civil a colaborar e apoiar todas estas iniciativas inter-relacionadas.

A **ecologização da economia** também tem impacto na formação dos orientadores profissionais. Alguns serviços públicos de emprego (SPE) já incluíram a transição para mercados de trabalho mais verdes nas suas estratégias, organizando atividades de sensibilização para preparar o seu pessoal para as mudanças de emprego esperadas e para os aumentos na criação e eliminação de emprego <sup>(4)</sup>.

<sup>(3)</sup> Incide sobre as competências digitais de quatro grupos da população ativa, incluindo ações de aconselhamento e orientação profissionais.

<sup>(4)</sup> Consulte o estudo de 2021 da rede europeia de serviços públicos de emprego sobre a **Ecologização do mercado de trabalho**.

- competências de comunicação escrita e oral avançadas e orientadas para o cliente, incluindo o conhecimento da «netiqueta» nas redes sociais, para responder às necessidades profissionais e pessoais dos indivíduos em diferentes contextos de orientação;
- conhecimentos de métodos de triagem e avaliação, para identificar as necessidades dos clientes e encaminhá-los para serviços de validação da aprendizagem prévia face a normas válidas;
- capacidade para trabalhar estrategicamente num conjunto de serviços comunitários cooperantes, incluindo serviços de proximidade <sup>(6)</sup>;
- um elevado nível de competências psicológicas, sociais e emocionais, tais como conseguir avaliar se os indivíduos têm necessidades especiais ou enfrentam outras barreiras à aprendizagem e progresso na carreira, e a capacidade de seguir práticas éticas de acordo com as normas profissionais.

## DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DOS ORIENTADORES PROFISSIONAIS

Embora a profissionalização da orientação profissional através do ensino e formação iniciais dos profissionais continue a ser uma prioridade, o desenvolvimento profissional contínuo, a formação em serviço ou no local de trabalho, bem como a aprendizagem entre colegas são igualmente importantes. Os prestadores de serviços, tais como os consultores dos serviços públicos de emprego, precisam de atualizar regularmente os seus conhecimentos e competências para assegurar serviços de orientação de alta qualidade, personalizados e baseados em dados. No entanto, os crescentes apelos para investir mais nas competências dos orientadores profissionais ainda contrastam, em muitos países, com a falta de provas do seu desenvolvimento profissional contínuo e sistemático.

Há, no entanto, sinais de mudança. Os dados internacionais em 2019 indicaram um aumento da atividade nacional e local para melhorar a qualidade dos serviços de orientação, com foco na formação e qualificação dos profissionais. Para fomentar a sua profissionalização, muitos países definiram normas profissionais e requisitos de formação, alinhando-os com vários sistemas de referência, como o Quadro europeu de qualificações (QE).

## ESTABELECEM NORMAS DE QUALIFICAÇÃO

As normas para as qualificações dos orientadores

<sup>(6)</sup> Consulte a [nota explicativa de 2019 do Cedefop sobre o apoio da inovação digital às carreiras](#).

profissionais podem ser definidas de diferentes formas, sendo uma delas a legislação. Um total de 17 países europeus aprovaram leis relevantes, ainda que estas permaneçam, frequentemente, pouco definidas. Apenas alguns, como a Finlândia, a Islândia e a Irlanda, definiram claramente nas suas leis os níveis de qualificação dos profissionais e o seu desenvolvimento profissional <sup>(6)</sup>.

A Dinamarca, a Grécia e a França definem as normas de qualificações e de formação através de decretos ou orientações. A Irlanda desenvolveu um quadro normativo que estabelece os critérios que as entidades de formação inicial de aconselhamento de orientação devem cumprir <sup>(7)</sup> na preparação dos diplomados para o trabalho de orientação profissional, tanto com jovens como adultos, sob a alçada do **Departamento de Educação** nacional.

Alguns países reforçaram o estatuto profissional dos orientadores profissionais incorporando definições de normas de qualidade nas suas estratégias de formação regionais ou locais. Na Áustria, a qualidade da formação relevante é assegurada através da certificação dos prestadores. Na Bélgica, os centros de orientação da *Cité des Métiers* devem garantir uma política de profissionalização e um plano anual de desenvolvimento profissional para cada trabalhador.

Noutros países, as associações profissionais estão envolvidas na elaboração de normas de qualidade obrigatórias ou voluntárias para a orientação profissional e para a formação dos orientadores. Na Hungria, a profissionalização do pessoal está incluída em normas de qualidade nacionais mais amplas para orientação. O **conceito de qualidade para orientação** voluntário da Alemanha inclui um perfil de competências e um quadro para o desenvolvimento de qualidade nos organismos públicos e privados.

Outras formas de reconhecer as competências relacionadas com o trabalho dos orientadores profissionais incluem a respetiva validação ao abrigo de normas subjacentes ao sistema de qualificações profissionais, como na Estónia, ou através de certificados digitais, em Itália.

O **quadro de competências do Cedefop para orientadores profissionais** e o **perfil de competências de referência europeu para consultores dos serviços públicos de emprego e do EURES** da Comissão estabeleceram marcos que apoiam a aplicação das normas de competência europeias.

<sup>(6)</sup> Consulte o [estudo da Comissão Europeia sobre a política e prática de orientação ao longo da vida](#), Barnes et al, 2020.

<sup>(7)</sup> Aconselhamento de orientação é um termo utilizado na Irlanda para o distinguir de outros tipos de aconselhamento.

## CAIXA 2. ORIENTAÇÃO, UM INSTRUMENTO FACILITADOR DAS CONTAS INDIVIDUAIS DE APRENDIZAGEM

Em 2021, a Comissão Europeia intensificou os trabalhos com vista a uma Recomendação sobre **contas individuais de aprendizagem (CIA)**, concebida como uma das prioridades-chave da nova Agenda de Competências para a Europa. A orientação profissional e a validação podem claramente ser instrumentos facilitadores essenciais da iniciativa CIA, especialmente para alcançar adultos que mais beneficiariam com a requalificação e a melhoria das competências. Sem orientadores profissionais competentes, não será possível um aproveitamento eficaz dessas oportunidades pelos adultos.

Para apoiar a Comissão, o Cedefop desenvolverá um quadro orientado para as políticas de CIA e explorará o potencial de políticas e sistemas integrados.

## ULTRAPASSAR A FRAGMENTAÇÃO PARA UMA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS HOMOGÊNEA

Tal como ocorre no cenário fragmentado do desenvolvimento profissional do orientador<sup>(8)</sup>, a prestação de orientação profissional está distribuída por muitos serviços e enquadramentos. O lado positivo é que tal significa que a prestação é flexível, sensível ao contexto e adaptável às necessidades do grupo-alvo e da comunidade. Pela negativa, no entanto, esta divisão pode dificultar os acordos de políticas integradas e a prestação homogênea entre serviços, bem como o alargamento de políticas regionais bem-sucedidas. Isto é agravado quando os fornecedores de diferentes serviços carecem de competência estratégica e de recursos para coordenar as suas ofertas de serviços.

Para os utilizadores, a prestação fragmentada de serviços não só é confusa como pode criar barreiras ao acesso. A concorrência entre serviços, seja por clientes ou recursos financeiros, pode dificultar a cooperação, em detrimento dos utilizadores. As políticas de educação, formação e emprego devem abarcar a natureza horizontal e transversal da orientação ao longo da vida, enraizada em parcerias multiprofissionais e na colaboração entre setores e serviços. Se for bem integrada com outras políticas e serviços relevantes, a orientação profissional pode responder melhor às necessidades dos utilizadores e do mercado de trabalho e até preencher lacunas setoriais específicas<sup>(9)</sup>.

Além disso, a melhoria das sinergias permite aos

<sup>(8)</sup> Consulte o [documento conjunto do Cedefop e da FEF sobre o EFP na próxima década](#).

<sup>(9)</sup> Consulte também a [nota explicativa de 2020 do Cedefop sobre a capacitação das pessoas para lidarem com a mudança](#).

intervenientes nacionais, regionais e locais desenvolver uma visão e estratégia comuns para a integração bem-sucedida das tecnologias existentes e emergentes nos serviços de orientação, garantindo simultaneamente que as necessidades dos utilizadores impulsionam a escolha das modalidades disponíveis.

## MELHORAR AS COMPETÊNCIAS DIGITAIS DOS ORIENTADORES PROFISSIONAIS

Nenhuma discussão sobre a profissionalização num setor de serviços essencial como é a orientação profissional pode ignorar o impacto das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC). Não só têm impacto em muitas ocupações e setores no mercado de trabalho, como afetam diretamente o trabalho diário dos orientadores profissionais, desbloqueando uma série de novos recursos e meios de comunicação<sup>(10)</sup>.

Embora ainda esteja a evoluir na orientação profissional, a transformação digital já alterou profundamente a natureza do trabalho dos orientadores profissionais. De que formação necessitam para integrar (ainda mais) a tecnologia digital no seu trabalho diário? E que dizer da qualidade de prestação de serviços, igualdade de acesso, privacidade, imparcialidade e possíveis questões éticas?

Hoje em dia, os orientadores profissionais devem ser capazes de utilizar novas ferramentas em linha para comunicar com os seus clientes; simultaneamente, devem ser capazes de encontrar, recolher, avaliar e gerir dados do mercado de trabalho (estatísticas, megadados) e incorporar continuamente este conhecimento no seu trabalho. Sem estas capacidades, arriscam-se a ficar a perder num aspeto central dos serviços que prestam aos seus clientes: a relação especial que sempre tiveram com o mercado de trabalho.

Enquanto os megadados, a inteligência artificial e as ferramentas inovadoras, como os robôs de conversação, permitirem abordagens dinâmicas, portáteis e flexíveis para o apoio ao desenvolvimento de carreira e para a autoaprendizagem, a disponibilização de orientação profissional bem informada e holística irá sempre além da máquina e exigirá uma intervenção humana capaz. É por esse motivo que as abordagens combinadas aumentaram. Os orientadores devem estar mais bem preparados para abraçar as mudanças positivas que as ferramentas digitais oferecem em combinação com a interação humana,

<sup>(10)</sup> O Cedefop compilou um [Manual de Práticas TIC para utilização na orientação e desenvolvimento profissionais](#), ajudando os decisores políticos a explorar o potencial das TIC, bem como uma gama de [recursos e ferramentas em linha para profissionais e gestores](#).

de acordo com as necessidades do utilizador, e até participar no seu desenvolvimento. São necessárias mais provas para tirar conclusões sobre o impacto destes desenvolvimentos e sobre a melhor forma de alinhar as tecnologias com os objetivos de orientação profissional.

No entanto, em muitos países, as competências digitais ainda não são comuns entre os orientadores profissionais, existindo atitudes relutantes em relação às ferramentas digitais por parte dos orientadores, que veem as suas tarefas substituídas por ferramentas de autoatendimento e, cada vez mais, também pela inteligência artificial. Ultrapassar isto exigirá um enorme esforço de formação, novas alianças entre serviços e, acima de tudo, uma mentalidade prospectiva entre todas as partes interessadas e serviços.

### CAIXA 3. UM PROGRAMA DE FORMAÇÃO EM TIC PARA PROFISSIONAIS DE ORIENTAÇÃO

O Instituto Finlandês de Investigação em Educação, a Universidade de Malmö, a ferramenta dinamarquesa de orientação em linha *eVejlledning* e a Universidade da Islândia conceberam e ministraram conjuntamente formação em TIC para orientadores profissionais, com o objetivo de melhorar o perfil profissional dos orientadores, permitindo-lhes responder mais eficazmente às necessidades dos clientes num ambiente digital. Esta atividade centrou-se na capacitação dos profissionais de orientação para prestar informações através de canais de redes sociais e abordou as seguintes competências:

- utilização proficiente de conteúdo em linha;
- comunicação escrita versátil e cuidada;
- iniciar e manter um diálogo construtivo em linha;
- criar uma presença em linha visível e fidedigna.

## PARA UMA VISÃO PARTILHADA E ESTRATÉGICA DOS SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO MODERNOS

Nenhum prestador de serviços, grupo profissional ou organização pode responder sozinho às necessidades em rápida mudança de grupos-alvo cada vez mais diversos. É por isso que cada vez mais países integraram a orientação ao longo da vida nas suas estratégias de aprendizagem ao longo da vida, reforçando sinergias tanto no desenvolvimento de políticas como na prestação de serviços. As *Conclusões sobre a orientação ao longo da vida de 2017 da Presidência da UE da Estónia* referem que o alargamento do acesso a serviços coerentes exige coordenação de políticas, parcerias, partilha de informações sobre o mercado de trabalho e integração e profissionalização dos serviços.

O **Quadro de competências para orientadores profissionais** criado pela Associação Internacional de Orientação Escolar e Profissional, atualizado em 2018, promove, além das áreas de competência definidas pelo Cedefop em 2009, o pensamento estratégico nos serviços de orientação profissional, incentivando a colaboração e a partilha de conhecimentos entre parceiros e serviços da comunidade. Convida os orientadores profissionais a envolverem-se ativamente nas redes de intervenientes locais, a estarem em posição de avaliar as necessidades e o fornecimento de orientação locais e a tirarem o máximo partido dos recursos disponíveis.

Esta colaboração transdisciplinar entre serviços ajuda todos os intervenientes comunitários – orientadores profissionais e pessoal de serviços sociais, prestadores de ensino e formação, decisores políticos, programadores de sistemas e organismos privados – a conceber, alinhar, prestar e avaliar os seus serviços de forma coordenada. Por sua vez, a cooperação estreita entre todos os intervenientes pode informar uma visão comum de um conjunto coerente e homogéneo de serviços comunitários, incluindo serviços profissionais inovadores baseados em TIC, e promover a sua melhoria contínua. Uma abordagem sistémica tão sólida à cooperação entre serviços, fazendo pleno uso das tecnologias digitais, desencadeará a possibilidade de serviços de orientação ao longo da vida proativos e equitativos.

À medida que as tecnologias digitais abrem novos horizontes e que os países europeus procuram cada vez mais abordagens e soluções comuns, o desenvolvimento das competências dos orientadores profissionais pode também ser auxiliado pela mobilidade e pelo intercâmbio internacional. «Pensar globalmente – agir localmente» é certamente um aspeto importante do pensamento estratégico na orientação profissional.



CEDEFOP

Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional

Nota informativa – 9161 PT

N.º de catálogo: TI-BB-21-006-PT-N

ISBN 978-92-896-3208-9, doi:10.2801/467490

Copyright © Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional (Cedefop), 2021

Creative Commons Attribution 4.0 International

As notas informativas são publicadas em alemão, espanhol, francês, grego, inglês, italiano, polaco, português e na língua do país que detém a Presidência da UE. Para as receber regularmente, registre-se em:

[www.cedefop.europa.eu/es/user/register](http://www.cedefop.europa.eu/es/user/register)

Podem consultar outras Notas Informativas e publicações do Cedefop em: [www.cedefop.europa.eu/EN/publications.aspx](http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications.aspx)

Europa 123, Thessaloniki (Pylea), GRÉCIA

Endereço postal: Cedefop service post, 57001, Themi, GRÉCIA

Tel.: +30 2310490111, Fax: +30 2310490020

Email: [info@cedefop.europa.eu](mailto:info@cedefop.europa.eu)

[www.cedefop.europa.eu](http://www.cedefop.europa.eu)