

REFERENCIAL DE QUALIDADE DA CERTIFICAÇÃO E DEVERES DE ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

PORTARIA Nº 851/2010 DE 6 DE SETEMBRO, ALTERADA E REPUBLICADA PELA PORTARIA Nº 208/2013, DE 26 DE JUNHO

REQUISITOS PRÉVIOS DA CERTIFICAÇÃO

· Encontrar -se regularmente constituída e devidamente registada
· Não se encontrar em situação de suspensão ou interdição do exercício da sua atividade na sequência de decisão judicial ou administrativa
· Ter as suas situações tributária e contributiva regularizadas, respetivamente, perante a administração fiscal e a segurança social
· Inexistência de situações por regularizar respeitantes a dívidas ou restituições referentes a apoios financeiros comunitários ou nacionais, independentemente da sua natureza ou objetivos

REQUISITOS DE ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO INTERNAS

Recursos humanos

A entidade formadora deve assegurar a existência de recursos humanos em número e com as competências adequadas às atividades formativas a desenvolver de acordo com as áreas de educação e formação requeridas para a certificação, com os seguintes requisitos mínimos:

<p>a) No caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território nacional, um gestor de formação com habilitação de nível superior e experiência profissional ou formação adequada, que seja responsável pela política de formação, pelo planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades, pela gestão dos recursos afetos à atividade formativa, pelas relações externas respeitantes à mesma, que exerça as funções a tempo completo ou assegure todo o período de funcionamento da entidade, ao abrigo de vínculo contratual</p>	<p>Considera-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Experiência profissional adequada - três anos de funções técnicas na área da gestão e organização da formação · Formação adequada - formação na área da gestão e organização da formação e, eventualmente, na área pedagógica, com duração mínima de 150 horas
<p>b) No caso de entidade formadora estabelecida em território nacional, um coordenador pedagógico com habilitação de nível superior e experiência profissional ou formação adequada, que assegure o apoio à gestão da formação, o acompanhamento pedagógico de ações de formação, a articulação com formadores e outros agentes envolvidos no processo formativo, que preste regularmente funções ao abrigo de vínculo contratual</p>	<p>Considera-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> Experiência profissional adequada - três anos de funções no desenvolvimento de atividades pedagógicas · Formação adequada - profissionalização no ensino ou

	outra formação pedagógica com duração mínima de 150 horas
c)	Formadores com formação científica ou técnica e pedagógica adequadas para cada área de educação e formação para a qual solicite certificação
d)	Outros agentes envolvidos no processo formativo, nomeadamente tutores e mediadores, com qualificações adequadas às modalidades, formas de organização e destinatários da formação
e)	No caso de entidade formadora estabelecida em território nacional, colaborador que assegure o atendimento diário, a tempo completo, em qualquer estabelecimento em que ocorra contacto direto com o público
f)	No caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território nacional, colaborador qualificado ou recurso a prestação de serviço para assegurar a contabilidade organizada segundo a legislação aplicável
<p>Para a forma de organização de formação à distância, a entidade formadora deve ainda dispor de um colaborador com formação ou experiência profissional mínima de um ano, designadamente em organização ou gestão de um dispositivo de formação à distância, estratégias pedagógicas e programas de formação à distância e sua implementação ou métodos e técnicas de tutoria em contexto de formação à distância</p> <p>A gestão da formação e a coordenação pedagógica podem ser exercidas em acumulação, desde que sejam respeitados os requisitos previstos para cada uma e não seja afetado o exercício das respetivas funções</p>	
<i>Fontes de verificação</i>	<i>Curriculum vitae e certificado de habilitações e de formação profissional, ou, no caso de reconhecimento de qualificações profissionais, declarações prévias nos termos do artigo 5.º, quando aplicável, e os documentos referidos no artigo 47.º, ambos da Lei n.º 9/2009, de 4 de março; contrato escrito constitutivo do vínculo contratual</i>

<p>Espaços e equipamentos</p> <p>A entidade formadora deve dispor de instalações específicas, coincidentes ou não com a sua sede social, e equipamentos adequados às intervenções a desenvolver, de acordo com a especificidade da área de educação e formação. As instalações e os equipamentos podem ser propriedade da entidade, locados ou cedidos, ou ainda pertencentes a empresa ou outra organização a que a entidade preste serviços de formação, e devem ter os requisitos mínimos a seguir referidos:</p> <p>a) No caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território nacional, espaços de atendimento ao público com as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Identificação da entidade e horário de atendimento visíveis do exterior · Área e mobiliário adequados ao atendimento com comodidade e privacidade <p>A entidade formadora cuja atividade se dirija apenas a outras empresas ou organizações deve assegurar a existência de um local de atendimento de clientes, devidamente identificado</p> <p>b) Salas de formação teórica com as seguintes características:</p>

- Área útil de dois m2 por formando, no caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território nacional
- Condições ambientais adequadas - luminosidade, temperatura, ventilação e insonorização
- Condições de higiene e segurança
- Salas equipadas com equipamentos de apoio, nomeadamente, videoprojector, computador, retroprojektor, quadro, televisão ou câmara de vídeo
- Mobiliário adequado, suficiente e em boas condições de conservação

c) Às salas de formação em informática aplica -se o previsto no ponto anterior com as seguintes especificidades:

- Área útil de três m2 por formando, no caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território nacional
- Salas equipadas de forma a permitir o uso de equipamentos de apoio tais como: painel de projeção, computadores (um computador por cada dois formandos e um computador para o formador), monitores policromáticos, impressoras
- Computadores equipados com *software* específico para as áreas a desenvolver
- Ligações em rede local e acesso à internet

d) Os espaços e equipamentos para a componente prática devem ter em conta os requisitos previstos na legislação específica existente. Em casos de especial relevância e na ausência de legislação, os requisitos dos espaços e equipamentos podem ser determinados pela entidade certificadora, nomeadamente, com base nas melhores práticas observadas tendo em conta os resultados da formação, ouvido o correspondente conselho setorial para a qualificação

e) Instalações sanitárias com compartimentos proporcionais ao número de formandos e diferenciados por sexo, localizadas de modo a não perturbarem o funcionamento dos espaços de formação

O disposto na alínea e) é aplicável a entidades formadoras já existentes decorrido o prazo de dois anos após a entrada em vigor da presente portaria

Os acessos aos edifícios, os espaços de atendimento do público, as salas de formação teórica ou de formação em informática, os espaços para a componente prática e as instalações sanitárias para uso de formandos devem satisfazer os requisitos de acessibilidade a pessoas com necessidades especiais exigidos pelo Decreto -Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, a partir dos prazos estabelecidos neste diploma

Em ação promovida por entidade distinta da entidade formadora, os requisitos relativos a instalações referidos nas alíneas b) a e) são dispensados quando a sua aplicação for manifestamente inviável. Neste caso, no âmbito da certificação inserida na política da qualidade dos serviços, a entidade promotora deve comunicar à entidade formadora, por escrito, os motivos que impossibilitam a aplicação dos referidos requisitos

Fontes de verificação

Verificação in loco de instalações e equipamentos; documentos comprovativos de que a entidade é proprietária, locatária, ou está autorizada a usar desses bens; prova da data de início de construção do edifício em que a entidade formadora tenha instalações de formação, para determinar o regime de acessibilidade aplicável

REQUISITOS DE PROCESSOS NO DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO

Planificação e gestão da atividade formativa

A entidade deve elaborar o plano de atividades com regularidade anual, que demonstre competências de planeamento da sua atividade formativa, e que integre nomeadamente os seguintes elementos:

- a) Caracterização da entidade e da sua atividade
- b) Projetos a desenvolver em coerência com a estratégia e o contexto de atuação, respondendo a necessidades territoriais e setoriais
- c) Objetivos e resultados a alcançar, com os respetivos indicadores de acompanhamento
- d) Recursos humanos e materiais a afetar aos projetos, tendo em conta as áreas de educação e formação
- e) Parcerias e protocolos

O plano de atividades é avaliado de acordo com os seguintes critérios:

- a) Fundamentação dos projetos a desenvolver e coerência dos mesmos
- b) Adequação dos objetivos e respetivos indicadores de acompanhamento
- c) Adequação dos recursos humanos e materiais a afetar aos projetos tendo em conta as áreas de educação e formação envolvidas
- d) Definição clara das responsabilidades e tarefas estabelecidas no âmbito de parcerias ou protocolos celebrados com outras entidades

<i>Fontes de verificação</i>	<i>Plano de atividades; plano de formação; levantamento de necessidades; estudos; parcerias e protocolos</i>
------------------------------	--

Conceção e desenvolvimento da atividade formativa

A entidade deve demonstrar que as ações de formação que desenvolve são adequadas aos objetivos e destinatários da formação e se estruturam com base nas seguintes fases:

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> a) Definição das competências a desenvolver pelos formandos b) Definição dos objetivos de aprendizagem a atingir pelos formandos c) Definição dos itinerários de aprendizagem com a identificação dos módulos e sua sequência pedagógica no programa de formação d) Identificação e aplicação de estratégias de aprendizagem baseadas em métodos, atividades e recursos técnico-pedagógicos e) Identificação e aplicação da metodologia e instrumentos de seleção de formandos e formadores (quando aplicável) f) Identificação e aplicação da metodologia e instrumentos de acompanhamento a | <p>O disposto nas alíneas a), b) e c), quando se trate de formação inserida no Catálogo Nacional de Qualificações, terá por base os respetivos referenciais de formação</p> |
|--|---|

<p>utilizar durante e após a formação nomeadamente de empregabilidade e inserção profissional</p> <p>g) Identificação e aplicação das metodologias e instrumentos de avaliação da aprendizagem e de satisfação da formação</p> <p>h) Identificação e aplicação de critérios de seleção das entidades recetoras de formandos para o desenvolvimento da formação prática em contexto de trabalho (quando aplicável)</p> <p>i) Definição e aplicação de planos pedagógicos de formação prática em contexto de trabalho, que contemplem os mecanismos de acompanhamento e avaliação dos estágios (quando aplicável)</p>	
<p>Para a forma de organização de formação a distância a entidade deve assegurar ainda:</p> <p>a) Conteúdos de aprendizagem estruturados segundo as normas internacionais específicas que evidenciem, nomeadamente, autonomia, interatividade e navegabilidade interna</p> <p>b) Um sistema de tutoria ativa</p> <p>c) Controlo da evolução da aprendizagem pelo formando através do retorno dos resultados da avaliação</p>	
<p>A entidade deve demonstrar que concebe ou adequa recursos técnico -pedagógicos para ações de formação que desenvolve, que serão avaliados ao nível de:</p> <p>a) Organização da informação, tendo em conta a clareza da estrutura e a organização e homogeneidade dos conteúdos</p> <p>b) Apresentação, atratividade e legibilidade</p> <p>c) Facilidade de utilização</p> <p>d) Identificação das fontes utilizadas e aconselhadas</p>	

<i>Fontes de verificação</i>	<i>Programas de formação; planos de sessão e outros instrumentos técnicos; recursos técnico- -pedagógicos; dossier técnico -pedagógico; relatórios de seleção; relatórios de acompanhamento e avaliação; relatórios de estágio; dispositivo de formação, plataforma tecnológica, eventuais protocolos ou contratos no caso da formação a distância</i>
------------------------------	--

Regras de funcionamento aplicadas à atividade formativa	
<p>A entidade deve elaborar e disponibilizar as regras de funcionamento aplicáveis à sua atividade formativa, que refiram com clareza os seguintes elementos:</p> <p>a) Requisitos de acesso e formas de inscrição</p> <p>b) Critérios e métodos de seleção de formandos</p> <p>c) Condições de funcionamento da atividade formativa, nomeadamente definição e alteração de horários, locais e cronograma, interrupções e possibilidade de repetição de cursos, pagamentos e devoluções</p> <p>d) Deveres de assiduidade</p> <p>e) Critérios e métodos de avaliação da formação</p>	<p>A entidade deve assegurar a divulgação do regulamento de funcionamento a clientes, colaboradores e outros agentes.</p> <p>Quando a formação é dirigida ao público em geral, o regulamento deve estar acessível no</p>

<p>f) Descrição genérica de funções e responsabilidades</p> <p>a) g) Procedimento de tratamento de reclamações</p>	<p>local de atendimento, ou na plataforma tecnológica para intervenções de formação a distância.</p>
<p>No caso de formação a distância, o regulamento deve ainda regular os serviços pedagógicos e as atividades desempenhadas pelos tutores, bem como o trabalho individual e em equipa dos formandos, caso se aplique</p>	

<i>Fontes de verificação</i>	<i>Regulamento de funcionamento da formação; suportes de divulgação; sítio da Internet</i>
------------------------------	--

Dossier técnico –pedagógico

A entidade deve elaborar um dossier técnico -pedagógico por cada ação de formação, que deve conter, nomeadamente, a seguinte informação:

- a) Programa de formação; que inclua informação sobre objetivos gerais e específicos, destinatários, modalidade e forma de organização da formação, metodologias de formação, critérios e metodologias de avaliação, conteúdos programáticos, carga horária, recursos pedagógicos e espaços
- b) Cronograma
- c) Regulamento de desenvolvimento da formação
- d) Identificação da documentação de apoio e dos meios audiovisuais utilizados
- e) Identificação do coordenador, dos formadores e outros agentes
- f) Fichas de inscrição dos formandos, ou lista nominativa em caso de designação pelo empregador
- g) Registos e resultados do processo de seleção, quando aplicável
- h) Registos do processo de substituição, quando aplicável
- i) Contratos de formação com os formandos e contratos com os formadores, quando aplicável
- j) Planos de sessão
- l) Sumários das sessões e registos de assiduidade
- m) Provas, testes e relatórios de trabalhos e estágios realizados, quando aplicável
- n) Registos e resultados da avaliação da aprendizagem
- o) Registo da classificação final, quando aplicável
- p) Registos e resultados da avaliação de desempenho dos formadores, coordenadores e outros agentes
- q) Registos e resultados da avaliação de satisfação dos formandos
- r) Registos de ocorrências
- s) Comprovativo de entrega dos certificados aos formandos
- t) Relatório final de avaliação da ação
- u) Relatórios de acompanhamento e de avaliação de estágios, quando aplicável
- v) Resultados do processo de seleção de entidades recetoras de estagiários, quando aplicável

- x) Atividades de promoção da empregabilidade dos formandos, quando aplicável
- y) Relatórios, atas de reunião ou outros documentos que evidenciem atividades de acompanhamento e coordenação pedagógica
- z) Documentação relativa à divulgação da ação, quando aplicável

No caso de ação promovida por entidade distinta da entidade formadora, alguns requisitos referidos nas alíneas anteriores podem ser inaplicáveis tendo em conta a duração ou a forma de organização da ação, devendo o empregador e a entidade formadora declarar conjuntamente os fundamentos da não aplicação

<i>Fontes de verificação</i>	<i>Dossier técnico -pedagógico; bases de dados e outros suportes informáticos</i>
------------------------------	---

Contratos de formação

A entidade formadora deve celebrar contrato de formação com os formandos, por escrito e assinado pelas partes, e contemplar, nomeadamente, a seguinte informação:

- a) Identificação da entidade formadora e do formando, a designação da ação e respetiva duração bem como as datas e locais de realização
- b) Condições de frequência das ações, nomeadamente assiduidade, pagamentos e devoluções ou bolsas de formação
- c) Número da apólice do seguro de acidentes pessoais
- d) Datas de assinatura e de início de produção de efeitos e duração do contrato

O contrato entre a entidade formadora e a entidade promotora é celebrado por escrito e assinado pelas partes e contempla, nomeadamente:

- a) O número de formandos, a designação da ação e respetiva duração, bem como as datas e locais de realização da formação
- b) Condições de prestação do serviço
- c) Número da apólice do seguro de acidentes de trabalho ou acidentes pessoais
- d) Datas de assinatura e de início de produção de efeitos e duração do contrato

<i>Fontes de verificação</i>	<i>Contrato de formação; contrato com a entidade empregadora; apólice do seguro</i>
------------------------------	---

Tratamento de reclamações

A entidade deve ter livro de reclamações nas situações em que a lei o exige e proceder de acordo com a legislação aplicável, nomeadamente no que respeita a divulgar e facultar o acesso ao livro e ao tratamento das reclamações.

Nos demais casos, deve possuir um procedimento próprio e divulgado de tratamento de reclamações, que deve conter nomeadamente, a seguinte informação:

- a) Forma de apresentação das reclamações

- b) Prazo e forma de resposta
- c) Registos do tratamento efetuado e de medidas tomadas

REQUISITOS DE RESULTADOS E MELHORIA CONTÍNUA

Análise de resultados

A entidade deve proceder à análise e avaliação dos resultados da atividade formativa que desenvolve, traduzindo-os num balanço de atividades com regularidade anual, o qual deve ter por base o definido em plano de atividades e integrar nomeadamente os seguintes elementos:

- a) Execução física dos projetos
- b) Avaliação de cumprimento dos objetivos e resultados planeados
- c) Resultados da avaliação do grau de satisfação de clientes e formandos, bem como de coordenadores, formadores e outros colaboradores
- d) Resultados do tratamento de reclamações
- e) Resultados relativos à participação e conclusão das ações de formação, desistências e aproveitamento dos formandos
- f) Resultados da avaliação do desempenho de coordenadores, formadores e outros colaboradores
- g) Análise crítica dos resultados a que se referem as alíneas anteriores
- h) Medidas de melhoria a implementar, decorrentes da análise efetuada

<i>Fontes de verificação</i>	<i>Balanço de atividades; painel de indicadores de desempenho; registos de acompanhamento e avaliação da atividade</i>
------------------------------	--

Acompanhamento pós -formação

A entidade deve proceder ao acompanhamento do percurso dos formandos posterior à formação, analisando os resultados ao nível de:

- Inserção profissional, quando aplicável
- Satisfação com as competências adquiridas e oportunidade de aplicação em contexto profissional
- Melhoria do desempenho profissional, quando aplicável

Os resultados do processo de acompanhamento pós-formação devem ser considerados nos subseqüentes planos de atividades e programas de formação a desenvolver pela entidade

<i>Fontes de verificação</i>	<i>Resultados da auscultação a ex-formandos e entidades empregadoras; estudos de avaliação de impacto; dossier técnico -pedagógico</i>
------------------------------	--

Melhoria contínua

A entidade deve proceder à avaliação regular do seu desempenho como entidade formadora e adotar medidas de melhoria, corretivas ou preventivas, tendo em vista:

- O cumprimento rigoroso do referencial de certificação
- A satisfação de formandos e clientes
- A melhoria da eficácia da sua atividade
- A adequação da oferta formativa aos contextos e às prioridades setoriais, regionais, locais e empresariais

A avaliação regular do desempenho pode decorrer de processos de autoavaliação e auditorias internas e externas, e os seus resultados devem ser considerados nos planos de atividades e programas de formação subsequentes

<i>Fontes de verificação</i>	<i>Instrumentos de suporte ao acompanhamento e avaliação; relatórios de execução e avaliação dos projetos; balanço de atividades; plano de atividades</i>
------------------------------	---

DEVERES DA ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

- Manter o cumprimento dos requisitos de certificação (artigo 8º)
- Desenvolver atividade formativa de acordo com as competências que foram objeto de certificação (artigo 8º)
- Cumprir os contratos de formação celebrados (artigo 8º)
- Publicitar a certificação utilizando o logótipo próprio e de acordo com as regras definidas (artigo 14º)
- Divulgar a oferta formativa com informação clara e detalhada (artigo 14º)
- Registrar e manter atualizada a oferta formativa no sítio da Internet indicado pela DGERT (artigo 14º)
- Realizar um processo de autoavaliação anual com base em indicadores de desempenho definidos pela DGERT (artigo 15º)