

**Referencial de Certificação
de
Entidade Formadora**

Referencial de certificação de entidade formadora

(Referido no artigo 7.º da Portaria n.º 208/2013, de 26 de Junho)

I — Requisitos de estrutura e organização internas

1 - 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:

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. Considera -se experiência profissional adequada três anos de funções técnicas na área da gestão e organização da formação; considera-se formação adequada a formação na área da gestão e organização da formação e, eventualmente, na área pedagógica, com duração mínima de 150 horas.

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. Considera-se experiência profissional adequada três anos de funções no desenvolvimento de atividades pedagógicas; considera -se formação adequada a 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.

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. 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.

Fontes de verificação: *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.

2 - Espaços e equipamentos

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:

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:

Identificação da entidade e horário de atendimento visíveis do exterior;

Área e mobiliário adequados ao atendimento com comodidade e privacidade.

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.

b) Salas de formação teórica com as seguintes características:

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, videoprojetor, computador, retroprojetor, 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.

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.

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.

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 esses bens; prova da data de início da construção do edifício em que a entidade formadora tenha instalações de formação, para determinar o regime de acessibilidade aplicável.

II — Requisitos de processos no desenvolvimento da formação

A entidade formadora estabelecida em território nacional deve respeitar no desenvolvimento da formação os requisitos a seguir referidos:

1 - 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.

Fontes de verificação: plano de atividades; plano de formação; levantamento de necessidades; estudos; parcerias e protocolos.

2 - 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:

- 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 utilizar durante e após a formação nomeadamente de empregabilidade e inserção profissional;
- g) Identificação e aplicação das metodologias e instrumentos de avaliação da aprendizagem e de satisfação da formação;
- 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);

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).

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.

Para a forma de organização de formação a distância a entidade deve assegurar ainda:

- a) Conteúdos de aprendizagem estruturados segundo as normas internacionais específicas que evidenciem, nomeadamente, autonomia, interatividade e navegabilidade interna;
- b) Um sistema de tutoria ativa;
- c) Controlo da evolução da aprendizagem pelo formando através do retorno dos resultados da avaliação.

A entidade deve demonstrar que concebe ou adequa recursos técnico -pedagógicos para ações de formação que desenvolve, que serão avaliados ao nível de:

- a) Organização da informação, tendo em conta a clareza da estrutura e a organização e homogeneidade dos conteúdos;
- b) Apresentação, atratividade e legibilidade;
- c) Facilidade de utilização;
- d) Identificação das fontes utilizadas e aconselhadas.

Fontes de verificação: 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.

3 - Regras de funcionamento aplicadas à atividade formativa

A entidade deve elaborar e disponibilizar as regras de funcionamento aplicáveis à sua atividade formativa, que refiram com clareza os seguintes elementos:

- a) Requisitos de acesso e formas de inscrição;
- b) Critérios e métodos de seleção de formandos;
- 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;

- d) Deveres de assiduidade;
- e) Critérios e métodos de avaliação da formação;
- f) Descrição genérica de funções e responsabilidades;
- g) Procedimento de tratamento de reclamações.

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.

A entidade deve assegurar a divulgação do regulamento de funcionamento a clientes, colaboradores e outros agentes.

Quando a formação é dirigida ao público em geral, o regulamento deve estar acessível no local de atendimento, ou na plataforma tecnológica para intervenções de formação a distância.

Fontes de verificação: regulamento de funcionamento da formação; suportes de divulgação; sítio da Internet.

4 - 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;
- z) Relatórios, atas de reunião ou outros documentos que evidenciem atividades de acompanhamento e coordenação pedagógica;
- aa) 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.

Fontes de verificação: *dossier* técnico -pedagógico; bases de dados e outros suportes informáticos.

5 - Contratos de formação

A entidade formador 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.

Fontes de verificação: contrato de formação; contrato com a entidade empregadora; apólice do seguro.

6 - 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.

III — Requisitos de resultados e melhoria contínua

A entidade formadora estabelecida em território nacional deve respeitar os requisitos a seguir referidos de resultados e melhoria contínua:

1 - 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.

Fontes de verificação: balanço de atividades; painel de indicadores de desempenho; registos de acompanhamento e avaliação da atividade.

2 - 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 subsequentes planos de atividades e programas de formação a desenvolver pela entidade.

Fontes de verificação: resultados da auscultação a ex-formandos e entidades empregadoras; estudos de avaliação de impacto; *dossier* técnico-pedagógico.

3 - 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.

Fontes de verificação: instrumentos de suporte ao acompanhamento e avaliação; relatórios de execução e avaliação dos projetos; balanço de atividades; plano de atividades.