

Versão 2.11

Guia da Certificação de Entidades Formadoras

Sistema e Requisitos de Certificação

Ministério da Economia e do Emprego
Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho
Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação
2011

Certificação de Entidades Formadoras - Sistema e Requisitos de Certificação ***Versão 2.11***

Este documento é uma edição da responsabilidade da Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA), unidade orgânica da Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), com atribuições em matéria de certificação de entidades formadoras.

Esta publicação contém informação geral sobre o Sistema de Certificação de Entidades Formadoras e uma explicação mais detalhada dos requisitos de certificação definidos na Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro, aplicáveis a todas as entidades que pretendem ser certificadas ou manter a sua certificação como entidade formadora.

A sua actualização efectua-se com a regularidade considerada necessária, decorrente do processo de melhoria contínua do Sistema de Certificação, tendo como objectivo facilitar a apropriação da informação por parte de todos os que nele têm interesse.

Contactos

Ministério da Economia e do Emprego (MEE)

Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT)

Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA)

✉ Praça de Londres, nº 2 – 6º andar

1049-056 Lisboa

☎ 21 8441470/68

📠 21 8441496

✉ Correio electrónico: acreditacao@dgert.mtss.gov.pt

🌐 Sítio na Internet: <http://certifica.dgert.mtss.gov.pt>

Notas úteis

📄 Este documento está disponível no sítio da DSQA e pode igualmente ser disponibilizado via correio electrónico a pedido dos interessados. Se já efectuou o *download* do documento há algum tempo, verifique se existe uma versão mais actualizada, confirmando o número na capa ou no rodapé do documento.



Se possível, por uma questão ambiental, evite imprimir o documento.

NOTA INTRODUTÓRIA

O aumento das qualificações dos portugueses é uma condição essencial para o desenvolvimento económico e social do país e, por esse motivo, tem constituído o objectivo central das políticas nacionais de educação e formação dos últimos anos. Na reforma da formação profissional, iniciada em 2007, definiu-se um conjunto de linhas estratégicas e medidas de actuação que visam a concretização desse objectivo.

Em matéria de formação profissional, Portugal enfrenta dois desafios fundamentais:

- A necessidade de assegurar um aumento significativo do acesso dos cidadãos à formação inicial e contínua, na perspectiva de melhoria das suas qualificações e de aprendizagem ao longo da vida;
- A necessidade de assegurar a relevância e qualidade do investimento em formação, concentrando esse esforço na formação mais crítica à competitividade e necessidades das empresas e à empregabilidade dos trabalhadores.

A promoção da qualidade da formação constitui uma das linhas estratégicas para o cumprimento dos objectivos traçados na agenda da reforma da formação profissional, a par, sobretudo, da estruturação da oferta formativa e da definição de prioridades e modelos de financiamento adequados, visando facilitar o acesso e estimular a procura de formação e garantindo a sua relevância e certificação.

O objectivo de reforçar a qualidade da formação profissional exige a promoção de um sistema eficaz de avaliação e o reconhecimento da capacidade e competências técnicas e pedagógicas das entidades formadoras, com vista a melhorar em permanência as práticas e os resultados da formação desenvolvida.

O Sistema de Certificação de Entidades Formadoras, resultante da reestruturação do anterior sistema de acreditação, traduz um modelo de avaliação assente no estabelecimento de condições mínimas promotoras e reveladoras de qualidade, no acompanhamento mais regular e directo dos contextos e práticas de formação e na capacidade acrescida de avaliar e promover os seus resultados.

PARTE I.

O SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES FORMADORAS

1. O Sistema de Certificação: princípio de mudança	4
2. Objectivos	4
3. Principais conceitos	5
4. Entidade certificadora	5
5. Âmbito da certificação	5
6. Destinatários da certificação	6
7. Processo de certificação	7
8. Requisitos de certificação	8
9. Deveres da entidade certificada	10
10. Divulgação da certificação	10
11. Avaliação do desempenho da entidade certificada	10
12. Auditorias	11
13. Acompanhamento do Sistema de Certificação	11

1. O SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO: PRINCÍPIO DE MUDANÇA

O Sistema de Certificação de Entidades Formadoras, consagrado na Resolução do Conselho de Ministros nº 173/2007, de 17 de Outubro, que aprova a Reforma da Formação Profissional e no Decreto-Lei nº 396/2007, de 31 de Dezembro, que estabelece o Sistema Nacional de Qualificações, sucede ao Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras.

O Sistema de Certificação de Entidades Formadoras é regulamentado pela Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro.

O princípio de mudança do Sistema de Certificação assenta numa orientação clara para a melhoria da qualidade da formação, traduzida:

❶ No reforço da capacidade das entidades formadoras

Através da definição de um conjunto de condições que a entidade formadora deve deter, para assegurar uma intervenção formativa de qualidade, nas áreas de educação e formação em que for certificada.

Essas condições traduzem-se nos requisitos de certificação que se dividem em requisitos prévios e requisitos do referencial de qualidade.

❷ No acompanhamento regular da sua actividade

Através da realização de auditorias regulares à entidade formadora certificada para avaliar o cumprimento dos requisitos de certificação e os resultados da sua actividade, permitindo o acompanhamento e a monitorização do seu desempenho.

A certificação das entidades formadoras é um requisito essencial para efeito de acesso a financiamento público da respectiva actividade formativa, bem como para considerar certificada, nos termos do Sistema Nacional de Qualificações, a formação profissional que aquelas realizam, e confere, ainda, tratamento fiscal especial ao preço da formação no imposto de valor acrescentado e no imposto sobre o rendimento das pessoas singulares.

2. OBJECTIVOS

A melhoria da capacidade, qualidade e fiabilidade do serviço de formação prestado pelas entidades formadoras constitui o objectivo central do Sistema de Certificação. A certificação deve significar um factor distintivo no mercado e a garantia de um claro compromisso com uma oferta de maior qualidade para os clientes finais da formação.

Na Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro, são definidos os seguintes objectivos para o Sistema de Certificação:

- Promover a credibilização das entidades formadoras que operam no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações
- Contribuir para que o financiamento das actividades formativas tenha em conta a qualidade da formação ministrada e os seus resultados

3. PRINCIPAIS CONCEITOS

Certificação

Acto de reconhecimento formal de que uma entidade detém competências, meios e recursos adequados para desenvolver actividades formativas em determinadas áreas de educação e formação.

Entidade formadora certificada

Entidade dotada de recursos e capacidade técnica e organizativa para desenvolver processos associados ao desenvolvimento de formação, objecto de avaliação e reconhecimento oficiais.

Referencial de qualidade

O conjunto de requisitos de certificação da entidade formadora que definem condições relativas à intervenção da mesma no âmbito para que é certificada.

Área de educação e formação

O conjunto de programas de educação e formação, agrupados em função da semelhança dos seus conteúdos principais.

Auditoria

O processo de verificação da conformidade da actuação das entidades requerentes da certificação e das certificadas, face aos requisitos de certificação e deveres da entidade formadora certificada.

4. ENTIDADE CERTIFICADORA

A certificação de entidades formadoras compete à Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) do Ministério da Economia e do Emprego (MEE). A gestão e dinamização do Sistema de Certificação são da responsabilidade da Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA) da DGERT.

A competência da certificação de entidades formadoras registadas nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira pertence aos respectivos órgãos de Governo Regional e é regulada por legislação própria.

5. ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO

A certificação da entidade formadora é um reconhecimento global da sua capacidade de desenvolvimento das diferentes fases do ciclo formativo, concedido por áreas de educação e formação nas quais esta actua. A atribuição da certificação por áreas de educação e formação significa que foi reconhecida à entidade a capacidade para organizar e executar formação especializada em determinadas áreas temáticas.

A validação desta actuação especializada exige a avaliação das condições detidas pela entidade formadora, em termos de práticas e de recursos, face ao referencial de qualidade da certificação, e uma apreciação técnica mais específica de dimensões

como a adequação dos objectivos e conteúdos de formação, as competências técnicas dos formadores e os requisitos técnicos mínimos das instalações e equipamentos, em função das áreas de formação prosseguidas.

A Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação (CNAEF), aprovada pela Portaria nº 256/2005, de 16 de Março, constitui o referencial adoptado pela DGERT para a classificação das áreas de educação e formação para efeitos de certificação das entidades formadoras.

6. DESTINATÁRIOS DA CERTIFICAÇÃO

A certificação de entidade formadora ao abrigo da Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro, pode ser concedida a qualquer entidade privada regularmente constituída e registada em Portugal continental que seja detentora da estrutura formativa exigida nos requisitos de certificação.

As entidades de direito público ou entidades de direito privado que prossigam fins públicos apenas podem obter a certificação ao abrigo desta Portaria se desenvolverem actividades formativas diversas das previstas na respectiva lei orgânica, diploma de criação, homologação, autorização de funcionamento ou outro regime especial aplicável.

QUADRO I – DESTINATÁRIOS DA CERTIFICAÇÃO

	TIPO	ACESSO	ASPECTOS A VERIFICAR	FONTES DE VERIFICAÇÃO
Entidades privadas	Pessoa colectiva	Pode requerer a certificação	Confirmação da constituição e registo da entidade	Cartão da empresa ou cartão de identificação de pessoa colectiva
	Pessoa singular	Pode requerer a certificação	Confirmação da identificação e registo como contribuinte fiscal	Bilhete de identidade e cartão de identificação fiscal ou Cartão de Cidadão
Entidades públicas ou entidades de direito privado que prossigam fins públicos		O enquadramento no Sistema de Certificação depende do facto da actividade formativa corresponder ou não à prevista na respectiva lei orgânica, diploma de criação, homologação, autorização de funcionamento ou outro regime especial aplicável	Análise prévia, pela DGERT, das atribuições previstas no regime aplicável e do projecto formativo previsto ou em desenvolvimento, ao nível de objectivos, destinatários, áreas de educação e formação e modalidades de formação	Lei orgânica ou diploma de criação, de homologação ou autorização de funcionamento ou outro regime especial aplicável à entidade e à sua actividade e Resumo do projecto formativo

7. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

O processo de certificação está organizado em dois momentos principais, nos quais intervêm a entidade formadora e a DGERT:

- Certificação inicial
- Manutenção da certificação

Certificação inicial

A entidade formadora que pretenda o reconhecimento da certificação deve, em primeiro lugar, definir de forma clara e concreta o seu projecto formativo, designadamente ao nível das áreas de educação e formação nas quais detenha uma actuação especializada e capacidade formativa instalada, em conformidade com os requisitos de certificação.

Após assegurar que cumpre os requisitos de certificação, a entidade formadora prepara e apresenta o seu pedido à DGERT, de acordo com os procedimentos definidos para o efeito. Os procedimentos de constituição e apresentação de pedidos, bem como os formulários aplicáveis estão disponíveis no sítio da DSQA.

A DGERT realiza uma avaliação técnica das competências, meios e recursos demonstrados pela entidade para o desenvolvimento de actividades formativas nas áreas de educação e formação solicitadas e da conformidade com os requisitos de certificação aplicáveis. Essa avaliação pode ser realizada numa base exclusivamente documental ou suportada em auditoria à entidade formadora.

Com a certificação válida, é possível a entidade solicitar o alargamento desse reconhecimento a outras áreas de educação e formação, sempre que desenvolva nova oferta formativa e desde que detenha as competências e recursos adequados.

A transmissão da certificação a outra entidade é igualmente possível, desde que se mantenham a estrutura e organização internas que fundamentaram o reconhecimento atribuído.

Manutenção da certificação

Uma vez certificada, a entidade deve assegurar, a todo o tempo, as condições que sustentaram a atribuição da certificação, bem como o cumprimento dos deveres associados a este reconhecimento. A manutenção da certificação é avaliada pela DGERT em auditorias regulares à entidade formadora certificada, tendo por base indicadores de desempenho e de resultados da sua actividade formativa.

O incumprimento dos requisitos de certificação, verificado em análise documental ou em auditoria pode determinar a revogação total ou parcial (relativa a algumas áreas de formação) da certificação, sendo possível, em determinados casos, a entidade proceder à regularização da situação de incumprimento em causa, num prazo definido. A oposição por parte da entidade formadora à realização de auditorias pela entidade certificadora também determina a revogação da certificação.

Prevê-se, ainda, a possibilidade de caducidade da certificação da entidade, no caso de extinção da entidade formadora certificada sem transmissão desse reconhecimento para outra entidade ou da ausência de actividade formativa durante dois anos consecutivos.

FIGURA Nº 1 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



8. REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO

Para obter a certificação, a entidade formadora deve demonstrar o cumprimento de um conjunto de condições (requisitos) que determinam a qualidade da prestação do seu serviço de formação. Os requisitos de certificação aplicam-se a todas as entidades que solicitem certificação e às entidades certificadas para efeitos da manutenção desse reconhecimento.

Os requisitos de certificação dividem-se em:

1. Requisitos prévios
2. Requisitos do referencial de qualidade

Os requisitos prévios são condições legais de base que permitem que a entidade formadora requeira a certificação. Os requisitos do referencial de qualidade são características ou condições mínimas de estruturação da entidade formadora e devem traduzir a capacidade instalada e práticas constantes da mesma.

Todos os requisitos são de cumprimento obrigatório e a observação de incumprimento dos mesmos pode determinar, consoante a sua gravidade e o momento em que ocorrer, o indeferimento do pedido de certificação ou a revogação do reconhecimento.

Os quadros seguintes contêm um resumo simplificado dos requisitos de certificação previstos na Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro. Para uma melhor compreensão das condições exigidas à entidade formadora para concessão do estatuto de certificação, na parte II deste documento apresenta-se com maior detalhe os requisitos prévios e os requisitos do referencial de qualidade, bem como as respectivas fontes de verificação e critérios de apreciação a adoptar pela DGERT.

QUADRO II

REQUISITOS PRÉVIOS (resumo)

- | | |
|----|---|
| a) | Situação devidamente regularizada em matéria de constituição e registo da entidade formadora |
| b) | Ausência de suspensão ou interdição de exercício de actividade |
| c) | Situação tributária e contributiva regularizada perante a administração fiscal e a segurança social |
| d) | Inexistência de dívidas por regularizar relativas a apoios financeiros comunitários ou nacionais |

QUADRO III

REQUISITOS DO REFERENCIAL DE QUALIDADE (resumo)

I. REQUISITOS DE ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO INTERNAS	
1. Recursos humanos	■ Gestor de formação (a tempo completo e com vínculo contratual) ■ Coordenador pedagógico (com funções regulares e com vínculo contratual) ■ Formadores ■ Outros agentes ■ Atendimento diário (a tempo completo em todos os locais de atendimento ao público) ■ Serviço de contabilidade ■ No caso de formação a distância, colaborador com formação/experiência específica
2. Espaços e equipamentos	■ Espaço de atendimento ao público/clientes ■ Salas de formação teórica ■ Salas de formação em informática ■ Espaços e equipamentos para formação prática ■ Instalações sanitárias Características dos espaços: áreas, mobiliário, equipamentos, condições ambientais e de higiene e segurança, acessibilidade a pessoas com necessidades especiais

II. REQUISITOS DE PROCESSOS NO DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO	
1. Planificação e gestão da actividade formativa	■ Projecto formativo ■ Plano de actividades /plano de formação anual
2. Concepção e desenvolvimento da actividade formativa	■ Definição de objectivos, conteúdos e estratégias de aprendizagem ■ Aplicação de métodos e instrumentos pedagógicos ■ Aplicação de métodos e instrumentos de selecção ■ Aplicação de métodos e instrumentos de acompanhamento e avaliação
3. Regras de funcionamento	
4. Organização de dossiers técnico-pedagógicos	
5. Contratos de formação	
6. Tratamento de reclamações	

III. REQUISITOS DE RESULTADOS E MELHORIA CONTÍNUA	
1. Análise de resultados	■ Balanço de actividades anual
2. Acompanhamento pós-formação	■ Acompanhamento do percurso pós-formação e análise dos resultados
3. Melhoria contínua	■ Avaliação regular do desempenho como entidade formadora (auto-avaliação e avaliação externa) ■ Adopção de medidas correctivas e de melhoria

9. DEVERES DA ENTIDADE CERTIFICADA

Para além dos requisitos de certificação, a Portaria que regulamenta o Sistema prevê um conjunto de deveres atribuídos à entidade formadora certificada que esta tem a responsabilidade de cumprir enquanto o reconhecimento se mantiver válido.

Os deveres da entidade certificada traduzem:

- ✓ O compromisso para com os seus clientes - execução efectiva de actividade formativa de acordo com o âmbito de certificação e o cumprimento de obrigações legais ao nível da promoção e prestação do serviço de formação;
- ✓ O compromisso para com a entidade certificadora - manutenção de cumprimento dos requisitos de certificação, publicitação da certificação e da oferta formativa e avaliação anual do seu desempenho de acordo com procedimentos e indicadores definidos.

10. DIVULGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

A certificação de entidade formadora é comprovada por um certificado próprio, que integra a identificação da entidade e as áreas de educação e formação reconhecidas. Uma vez certificada, a entidade formadora deve publicitar este reconhecimento através do logótipo disponibilizado pela DGERT, atendendo às normas gráficas e de utilização aplicáveis.

A DGERT assegura a divulgação das entidades certificadas, bem como das situações de revogação e caducidade da certificação, através do sítio da DSQA ou por outros meios considerados convenientes, estando igualmente prevista a divulgação da sua oferta formativa, mediante o registo e a actualização regular dessa informação assegurados pelas mesmas.

11. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA ENTIDADE CERTIFICADA

A avaliação da capacidade da entidade para desenvolver processos associados à formação e da conformidade das suas práticas com o referencial de qualidade da certificação é realizada de forma regular, tendo por base um conjunto de indicadores de desempenho definidos pela DGERT, relacionados com:

- Estrutura e organização internas: aspectos relativos a recursos humanos e materiais e capacidade financeira;
- Qualidade do serviço de formação: aspectos relacionados com avaliações interna e externa da prestação do seu serviço de formação;

- Resultados da actividade formativa: aspectos relacionados com resultados alcançados ao nível de execução de objectivos traçados, níveis de conclusão, níveis de inserção profissional, entre outros.

Anualmente, a entidade formadora certificada realiza um processo de auto-avaliação do seu desempenho, com base nesses indicadores e apresenta os resultados à entidade certificadora. Este processo de auto-avaliação tem como objectivos a melhoria contínua das práticas e condições da entidade certificada na prestação do seu serviço de formação e igualmente o acompanhamento e a avaliação regular do seu desempenho por parte da DGERT, que procede à confirmação dos dados fornecidos em auditoria.

12. AUDITORIAS

A certificação não tem prazo de validade associado, pelo que as práticas das entidades formadoras certificadas são objecto de avaliação regular através de auditorias asseguradas pela DGERT, com recurso aos seus trabalhadores ou a auditores externos, devidamente qualificados para o efeito, que prestem serviço em empresas especializadas.

As auditorias incidem sobre a verificação do cumprimento dos requisitos de certificação e dos deveres da entidade formadora certificada, no sentido de validar a manutenção da certificação. A auditoria externa à entidade formadora pode ter por base os resultados obtidos no processo de auto-avaliação do desempenho realizado pela entidade, relativos aos indicadores de desempenho definidos. Podem ainda ser realizadas auditorias prévias à concessão da certificação, constituindo uma fase de avaliação técnica complementar à análise documental. A oposição por parte da entidade formadora à realização de auditorias pela DGERT determina a não atribuição de certificação ou a sua revogação.

O modelo e procedimentos associados ao processo de auditorias são definidos pela DGERT e divulgados no sítio da DSQA.

13. ACOMPANHAMENTO DO SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO

O acompanhamento do Sistema de Certificação é assegurado por dois órgãos coordenados pela DGERT, o Conselho de Acompanhamento e a Comissão Técnica, respectivamente de natureza consultiva e técnica.

O Conselho de Acompanhamento é um órgão consultivo constituído pela DGERT, por representantes de organismos com intervenção directa no Sistema Nacional de Qualificações e por especialistas indicados pelos parceiros sociais, podendo ainda participar representantes das regiões autónomas (observadores) e peritos independentes. Compete a este órgão apreciar e formular sugestões de melhoria sobre os procedimentos e indicadores de avaliação das entidades formadoras, as informações prestadas sobre o processo e o referencial de qualidade da certificação e as actividades planeadas e resultados alcançados pelo Sistema de Certificação. A Comissão Técnica é um órgão de natureza técnica, composto por representantes das entidades públicas presentes no Conselho e tem como objectivo assegurar a articulação entre essas entidades, designadamente no que respeita à partilha de informação relevante e de recursos.

PARTE II

REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO

1. Requisitos prévios	13
2. Referencial de Qualidade	15
I. Requisitos de estrutura e organização interna	17
II. Requisitos de processos no desenvolvimento da formação	28
III. Requisitos de resultados e melhoria contínua	59
3. Deveres da entidade certificada	65

REQUISITOS PRÉVIOS

Constituem requisitos prévios de certificação aplicáveis às entidades formadoras, independentemente da sua natureza jurídica, forma de constituição e regime jurídico, os seguintes:

- a) Situação devidamente regularizada em matéria de constituição e registo
- b) Ausência de suspensão ou interdição de exercício de actividade
- c) Situação tributária e contributiva regularizada perante a administração fiscal e a segurança social
- d) Inexistência de dívidas por regularizar relativas a apoios financeiros comunitários ou nacionais

QUADRO IV

REQUISITOS PRÉVIOS (verificação de cumprimento)

	Tipo	Aspecto a verificar	Fontes de verificação	Obs.
a) Constituição e registo regularizado	Pessoa colectiva	Confirmação da constituição e registo da entidade	Cartão da empresa ou Cartão de identificação de pessoa colectiva	Cópias a apresentar com o pedido de certificação
	Pessoa singular	Confirmação da identificação e registo como contribuinte fiscal	Bilhete de identidade e cartão de identificação fiscal ou Cartão de Cidadão	

b)	Fontes de verificação	Obs.
Exercício de actividade regularizado	Declaração do requerente	Declaração no formulário do pedido de certificação
	Certificado de registo criminal	Consulta pela DGERT junto do organismo responsável
	Registo individual dos sujeitos responsáveis pelas contra-ordenações laborais	

c)	Fontes de verificação	Obs.
Situação tributária e contributiva regularizada	Certidão comprovativa da situação tributária e contributiva regularizada *	Certidões emitidas pelas Finanças e Segurança Social, a apresentar com o pedido de certificação
	Em alternativa	
	Consentimento para consulta da situação tributária e contributiva via internet	Consulta pela DGERT nos sítios das Declarações Electrónicas e da Segurança Social

* Para as entidades públicas apenas é obrigatório a confirmação da situação contributiva

d)	Fontes de verificação	Obs.
Inexistência de dívidas a apoios financeiros	Declaração do requerente	Declaração no formulário do pedido de certificação
	Registos das entidades financiadoras	Consulta pela DGERT junto dos organismos responsáveis

Em termos processuais, a verificação do cumprimento dos requisitos prévios realiza-se no início da fase de avaliação do pedido de certificação, não invalidando a análise técnica das restantes evidências que o constituem.



- *Constituição e registo formais*
- *Regularização contributiva e tributária*
- *Ausência de dívidas*
- *Idoneidade*

REFERENCIAL DE QUALIDADE

O referencial de qualidade da certificação visa, acima de tudo, contribuir para o aumento da qualidade da formação:

- ✓ Prevendo um conjunto de recursos essenciais a uma actuação com qualidade em cada fase do ciclo formativo e para as áreas de formação em causa;
- ✓ Garantindo a planificação da actividade formativa numa base sólida de necessidades identificadas;
- ✓ Estimulando a orientação para resultados e para práticas de melhoria contínua das entidades formadoras;
- ✓ Incentivando práticas e condutas mais profissionais por parte das entidades formadoras.

Benefícios

Para a entidade formadora:

- Constitui uma referência para a sua actuação técnica e pedagógica e para a prestação do serviço de formação mais comprometida com princípios de qualidade.

Para os clientes/beneficiários da formação:

- Proporciona maior garantia de um “produto final” de qualidade e a escolha mais fundamentada de uma oferta formativa.

O referencial de qualidade assenta em pressupostos comuns a outros modelos de gestão de qualidade e respectivas normas, designadamente:

- É composto por um conjunto de requisitos ou condições que determinam a qualidade das práticas adoptadas pela organização na oferta dos seus produtos e na prestação dos seus serviços;
- Os requisitos foram definidos numa lógica do ciclo de melhoria contínua;
- A conformidade das práticas com esses requisitos é feita através da apresentação de evidências objectivas das mesmas;
- As evidências objectivas traduzem-se em registos, devendo os processos e as práticas da entidade estar devidamente documentados;
- Pretende imprimir uma dinâmica de qualidade à actividade, mas não uniformizar actuações ou limitar a criatividade e a originalidade.

O referencial de qualidade é composto por requisitos, fontes de verificação e critérios de apreciação dos mesmos e encontra-se organizado em três grupos:

I. Requisitos de estrutura e organização internas

Recursos humanos, espaços e equipamentos

II. Requisitos de processos no desenvolvimento da formação

Planificação e gestão da actividade formativa, concepção e desenvolvimento da formação, regras de funcionamento, organização de dossiers técnico-pedagógicos, estabelecimento de contratos e tratamento de reclamações

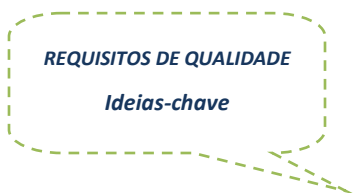
III. Requisitos de resultados e melhoria contínua

Análise de resultados da actividade, do acompanhamento pós-formação e da melhoria contínua.

Cada grupo representa um conjunto de elementos que são essenciais para a concretização de um projecto formativo, quer ao nível operativo – actividades e recursos necessários para desenvolver cada fase do ciclo formativo – quer ao nível pedagógico – metodologias, instrumentos e critérios técnicos e pedagógicos fundamentais para o desenvolvimento de projectos de natureza formativa.

Para serem certificadas, as entidades devem demonstrar que actuam nos moldes definidos no referencial de qualidade e que possuem os recursos, meios e competências aí previstos e adequados às áreas de educação e formação em que focalizam a sua oferta formativa.

A concessão e manutenção da certificação pressupõe o cumprimento de todos os requisitos, salvo os que não forem manifestamente aplicáveis à natureza e ao objecto de intervenção da entidade. O cumprimento parcial de alguns dos requisitos só pode ser aceite com uma justificação bem fundamentada para a sua não aplicação ao caso em apreço, desde que esteja assegurada a coerência e qualidade da intervenção da entidade.



- *Requisitos = condições mínimas de qualidade de cumprimento obrigatório*
- *Requisitos de recursos, processos e resultados*
- *Demonstração: evidências e registos das práticas documentadas*

I. REQUISITOS DE ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO INTERNAS

Este grupo de requisitos define as condições da estrutura formativa da entidade, ou seja, os recursos e meios necessários para executar o seu projecto formativo nas áreas de educação e formação que pretende ver certificadas.

A definição de requisitos a este nível visa garantir uma existência efectiva, permanente e estável da entidade evitando situações em que apenas tem uma existência formal, sem a correspondente estrutura.

Os requisitos de estrutura e organizações internas dividem-se em duas dimensões: recursos humanos e espaços e equipamentos.

1. RECURSOS HUMANOS

A constituição e as competências da equipa de colaboradores da entidade formadora são elementos fundamentais para o desenvolvimento de formação com qualidade.

A estabilidade da estrutura formativa é uma preocupação essencial, pelo que se exige que a entidade disponha de:

- ✓ Um número adequado de colaboradores afectos à actividade formativa, que assegurem as funções centrais de gestão e execução dessa actividade, calculado em função dos seguintes factores:
 - O volume de actividade formativa desenvolvido
 - A diversidade de áreas de educação e formação ou públicos-alvo diferenciados
 - O desenvolvimento (ou intenção) de formação deslocalizada (dispersa por vários concelhos, sem estrutura própria)
 - A existência de estruturas descentralizadas
- ✓ Funções fundamentais na equipa:
 - Gestor de formação
 - Coordenador pedagógico
 - Formadores
 - Outros agentes como tutores ou mediadores (quando aplicável)
 - Atendimento permanente (quando aplicável)

A entidade formadora deve assegurar que cada colaborador apresenta um perfil de competências adequado às funções a que está afecto e promover a sua melhoria constante, organizando ou proporcionando condições para a participação em acções de actualização técnica e pedagógica. Organizações excelentes identificam e compatibilizam os conhecimentos e as competências dos colaboradores com as necessidades presentes e futuras da organização e utilizam a formação e os planos de desenvolvimento para garantir que essas competências são potenciadas.

Os quadros seguintes apresentam os requisitos das principais funções dos colaboradores que constituem a equipa de recursos humanos da entidade formadora e das competências que os mesmos devem deter.

QUADRO V

RECURSOS HUMANOS (Requisitos)

A ENTIDADE DEVE ASSEGURAR A EXISTÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS EM NÚMERO E COM AS COMPETÊNCIAS ADEQUADAS ÀS ACTIVIDADES FORMATIVAS A DESENVOLVER DE ACORDO COM AS ÁREAS REQUERIDAS PARA A CERTIFICAÇÃO

GESTOR DE FORMAÇÃO

- *Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de actividades; a gestão dos recursos afectos à formação; as relações externas relativas à mesma; a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação; a promoção das acções de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação*
- *Interlocutor privilegiado com o Sistema de Certificação - garante que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos de certificação*
- *Garantia de estabilidade através do exercício da função a tempo completo e vínculo laboral devidamente formalizado*

Requisitos	Critérios	Fontes de verificação
• Exercício de funções a tempo completo ou que assegure todo o período de funcionamento da entidade • Vínculo contratual	Tempo completo = assegurar o exercício das funções, de forma permanente, durante 40 horas semanais, ou número de horas que corresponda à duração máxima prevista em instrumento de regulamentação colectiva de trabalho aplicável Vínculo contratual = relação de trabalho devidamente formalizada e reduzida a escrito (contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviços) No caso de sociedades - a função pode ser exercida por sócio de indústria (aquele que numa sociedade se obriga a contribuir com o seu trabalho) No caso de associações - a função pode ser exercida por elementos dos corpos sociais ao abrigo de contrato ou desde que previsto nos respectivos estatutos ou actas de assembleia	<u>Em alternativa:</u> → Contrato escrito → Mapa de pessoal → Extracto de remunerações validado pela segurança social → No caso da função exercida por sócio, contrato de sociedade, acta de reunião da sociedade com nomeação da pessoa ou regulamento interno que explicita essa situação → No caso da função exercida por elementos dos corpos sociais - estatutos e acta da assembleia onde conste a nomeação da pessoa <u>Adicional:</u> → Outros documentos comprovativos do funcionamento interno da entidade e do horário de trabalho praticado
• Habilitação superior • Três anos de funções técnicas em gestão e organização de	Habilitação superior = habilitação académica de nível superior obtida em Portugal ou no estrangeiro com a devida equivalência, que corresponda a um dos graus académicos:	→ Ficha curricular (modelo DGERT) → Certificado de habilitações → Certificados da formação exigida → Certificado de aptidão pedagógica ou

GESTOR DE FORMAÇÃO		
formação Ou Formação mínima de 150 horas em gestão e organização de formação e área pedagógica	bacharelato, licenciatura, mestrado ou doutoramento pré e pós-bolonha Experiência na função = experiência profissional em actividades semelhantes às previstas para esta função Formação adequada = formação nas temáticas de gestão e organização de formação e pedagógica. As horas de formação necessárias para validar as competências do gestor podem ser obtidas em acção de formação única ou na conjugação de várias acções num percurso formativo adequado às temáticas em causa	certificado de competências pedagógicas → Certificados de aptidão profissional (se detentor)

COORDENADOR PEDAGÓGICO		
→ Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com o gestor de formação; articulação com a equipa de formadores na fase de concepção dos programas; acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da acção; a resolução de questões pedagógicas e organizativas das acções, entre outras → Garantia da presença regular na entidade formadora, através da formalização de vínculo contratual		
Requisitos	Critérios	Fontes de verificação
- Exercício de funções regulares - Vínculo contratual	Caso esta função não seja assegurada a tempo completo, a aferição do tempo adequado para o exercício de funções regulares de coordenação é feita de acordo com o volume e a localização da formação promovida pela entidade Vínculo contratual = relação de trabalho devidamente formalizada e reduzida a escrito (contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviços) No caso de sociedades - a função pode ser exercida por sócio de indústria (aquele que numa sociedade se obriga a contribuir com o seu trabalho) No caso de associações - a função pode ser exercida por elementos dos corpos sociais ao abrigo de contrato ou desde que previsto nos respectivos estatutos ou actas de assembleia	<u>Em alternativa:</u> → Contrato escrito → Mapa de pessoal → Extracto de remunerações validado pela Segurança Social → No caso da função exercida por sócio, contrato de sociedade, acta de reunião da sociedade com nomeação da pessoa ou regulamento interno que explicita essa situação → No caso da função exercida por elementos dos corpos sociais - estatutos e acta da assembleia onde conste a nomeação da pessoa <u>Adicional:</u> → Outros documentos comprovativos do funcionamento interno da entidade e do horário de trabalho praticado

COORDENADOR PEDAGÓGICO		
• Habilitação superior • Três anos de funções no desenvolvimento de actividades pedagógicas ou • Formação mínima de 150 horas na área pedagógica ou profissionalização no ensino	Habilitação superior = habilitação académica de nível superior obtida em Portugal ou no estrangeiro com a devida equivalência, que corresponda a um dos graus académicos: bacharelato, licenciatura, mestrado ou doutoramento pré e pós-bolonha Experiência na função = experiência profissional em actividades de coordenação ou apoio pedagógico ou monitoria Formação pedagógica adequada = formação inicial ou contínua na área pedagógica. As horas de formação necessárias para validar as competências do coordenador podem ser obtidas em acção de formação única ou na conjugação de várias acções na temática pedagógica Profissionalização no ensino = habilitação profissional obtida através da conclusão com aproveitamento de curso de formação inicial de professores ministrado em universidades ou escolas superiores ou através da realização da profissionalização em serviço	→ Ficha curricular (modelo DGERT) → Certificado de habilitações → Certificados da formação exigida → Certificado de aptidão pedagógica ou certificado de competências pedagógicas → Certificados de aptidão profissional (se detentor) → Prova da profissionalização no ensino (certificado da formação exigida para a habilitação profissional ou documento comprovativo da realização da profissionalização em serviço)

FORMADORES		
→ Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das acções de formação, assegurando: a preparação do programa de formação; a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros; a monitoria das acções de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objectivos da formação; a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação → Adequação de competências profissionais e pedagógicas para as áreas de educação e formação solicitadas para certificação		
Requisitos	Critérios	Fontes de verificação
• Formação científica ou técnica e pedagógica nas áreas de educação e formação para as quais seja solicitada a certificação	Formação científica e técnica adequada = formação inicial ou contínua cuja temática se enquadre na área de educação e formação que o formador desenvolve Formação pedagógica adequada = formação na área pedagógica, inicial ou contínua Nota: na formação realizada em sectores, áreas ou programas regulados por legislação própria ou	→ Ficha curricular (modelo DGERT) → Certificados da formação exigida → Certificado de aptidão pedagógica ou certificado de competências pedagógicas → Certificados de aptidão profissional (se detentor)

FORMADORES		
	determinados por entidades reguladoras ou financiadoras, a entidade deverá atender, no recrutamento e selecção dos formadores, a eventuais requisitos específicos exigidos a esses profissionais	
Experiência profissional mínima de 3 anos nas áreas de educação e formação desenvolvidas (para formadores que assegurem metade das horas anuais de formação da entidade formadora)	Experiência profissional = desenvolvimento de actividade profissional relacionada com as áreas de educação e formação nas quais se desenvolve o projecto formativo da entidade Avaliação em fase de pedido de certificação: - Para cada área de educação e formação que seja solicitada para certificação, a entidade tem que ter no mínimo um formador que cumpra este requisito Avaliação em fase de auditoria para manutenção da certificação: - A entidade deve demonstrar que metade das suas horas anuais de formação são asseguradas por formadores que cumprem este requisito, em cada área de educação e formação certificada	<u>Fase de pedido:</u> → Ficha curricular (modelo DGERT) <u>Fase de auditoria:</u> → Ficha curricular (modelo DGERT) → Indicadores de execução de formação anual

FORMAÇÃO A DISTÂNCIA

Para projectos específicos de formação na forma de organização a distância:

- Colaborador(es) responsável(eis) pela dinamização dos projectos, assegurando: a concepção ou adaptação de programas, conteúdos e recursos pedagógicos adequados a essa forma de organização, o desenvolvimento pedagógico dos programas e conteúdos, a concepção ou gestão das funcionalidades do sistema de gestão de aprendizagem e conteúdos, suportado em plataforma tecnológica ou outros meios, as actividades de tutoria e de avaliação em formação a distância, entre outras
- Competências técnicas e pedagógicas adequadas às áreas de educação e formação solicitadas para certificação

Requisitos	Critérios	Fontes de verificação
Formação ou experiência profissional mínima de 1 ano em organização ou gestão de formação a distância, implementação de programas de formação e estratégias pedagógicas em formação a distância ou métodos e técnicas de tutoria em contexto de formação a distância	Formação adequada em formação a distância = formação inicial ou contínua em temática relacionada com desenvolvimento de projectos de formação a distância, incluindo formação pedagógica específica Experiência profissional = desenvolvimento de actividade profissional relacionada com projectos de formação a distância	→ Ficha curricular (modelo DGERT) → Certificados da formação exigida → Certificado de aptidão pedagógica ou certificado de competências pedagógicas → Certificados de aptidão profissional (se detentor)

OUTROS AGENTES

- Responsáveis pelo desenvolvimento de outras actividades a montante ou a jusante da execução do processo formativo e que contribuem para o desenvolvimento global desse processo
- Exemplos: tutores, mediadores, consultores, técnicos de recrutamento e selecção, técnicos de acompanhamento, técnicos de apoio psico-social, técnicos de integração, entre outros possíveis

Requisitos	Critérios	Fontes de verificação
▪ Qualificações adequadas às modalidades, formas de organização e destinatários	Qualificações adequadas = habilitações literárias, conjugada com experiência profissional ou formação específica em área de formação adequada às funções desempenhadas	→ Ficha curricular (modelo DGERT) → Certificados da formação detida → Certificado de aptidão pedagógica ou certificado de competências pedagógicas (se detentor)

ATENDIMENTO E CONTABILIDADE

Requisitos	Critérios	Fontes de verificação
▪ Colaborador que assegure atendimento diário, a tempo completo, em todos os estabelecimentos com contacto com o público	Atendimento diário = atendimento presencial e telefónico assegurado em todos os espaços abertos ao público, no horário de funcionamento definido. Pode ser assegurado por um ou mais colaboradores ou ainda por empresa prestadora desse serviço. Não aplicável a entidades formadoras com formação exclusivamente dirigida a empresas/organizações clientes ou aos próprios colaboradores.	→ Contrato escrito com colaborador(es) ou empresa prestadora de serviços, para ambas as situações
▪ Colaborador qualificado ou recurso a prestação de serviço para assegurar a contabilidade	Colaborador ou empresa com a responsabilidade técnica, contabilística e fiscal, detentor do reconhecimento oficial apropriado. Verificação em entidades com obrigatoriedade de contabilidade organizada de acordo com o POC aplicável.	

NOTA IMPORTANTE

ACUMULAÇÃO DE FUNÇÕES

A Portaria n.º 851/2010, de 6 de Novembro prevê, apenas, o exercício de funções em regime de acumulação para as funções de gestor de formação e coordenador pedagógico, desde que se encontrem salvaguardadas as seguintes condições:

- Sejam respeitados os requisitos em termos de competências curriculares definidas para cada um dos perfis funcionais;
- Não seja afectado o exercício das actividades associadas a cada função por incompatibilidade das respectivas responsabilidades ou pelo tempo que a ambas deve ser disponibilizado.

Outras situações de acumulação de funções assumem um carácter excepcional e serão analisadas casuisticamente, no âmbito do pedido de certificação e em momento de auditoria, devendo sempre serem respeitados os pressupostos acima descritos.

A avaliação do exercício das funções em acumulação é feita, preferencialmente, em momento de auditoria, aferida através de evidências documentais das práticas que são da responsabilidade de cada função, dos registos da avaliação de satisfação de clientes, dos registos de reclamações, dos resultados da auscultação a formandos, formadores e outros colaboradores, entre outros.

RECURSOS HUMANOS

Ideias-chave

- *Recursos humanos em número e com competências adequadas*
- *Funções-chave da equipa: gestor de formação, coordenador pedagógico, formadores*
- *Formadores com competências adequadas às áreas de formação desenvolvidas*

2. ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS

Os recursos físicos e materiais de que a entidade formadora dispõe para a organização e a execução do seu projecto formativo constituem, igualmente, elementos essenciais para a estabilidade da estrutura formativa. O objectivo destes requisitos é assegurar que a entidade formadora garante as condições materiais, físicas, ambientais e logísticas necessárias e adequadas ao funcionamento da actividade formativa, através de recursos próprios ou agenciados externamente.

As características do projecto em função das áreas de educação e formação abrangidas ditam as condições exigíveis ao nível das instalações e equipamentos. Assim, é essencial que a entidade tenha especial atenção às necessidades das áreas de formação técnica e tecnológica que pressupõem um grande volume de formação prática simulada ou em contexto real de trabalho.

QUADRO VI

ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS (Requisitos)

A ENTIDADE DEVE ASSEGURAR A EXISTÊNCIA 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

a) ESPAÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO OU A CLIENTES		
Tipo de entidades	Requisitos	Fontes de verificação
Entidade com formação dirigida a participantes individuais externos (público em geral)	Instalações de “porta aberta” para atendimento ao público com as seguintes características: ▪ Identificação da entidade visível do exterior ▪ Horário de funcionamento visível do exterior ▪ Área e mobiliário que permitam o atendimento com comodidade e privacidade	<u>Caracterização em pedido de certificação</u> <u>Avaliação em auditoria</u> Verificação no local
Entidade com formação dirigida exclusivamente a empresas/organizações clientes	Local de atendimento aos clientes devidamente identificado	
Entidade com formação dirigida exclusivamente aos próprios colaboradores	Requisito não aplicável	

b) SALAS DE FORMAÇÃO TEÓRICA	
Requisitos	Fontes de verificação
Características das salas de formação teórica: ▪ Área útil mínima por formando = 2m² ▪ Condições ambientais adequadas: luz, temperatura, ventilação, insonorização ▪ Condições de higiene e segurança: instalações limpas, que não ofereçam perigo para a integridade física, com sinalização de segurança adequada, entre outras ▪ Equipamentos de apoio adequados (exemplos: videoprojector, computador, retroprojector, quadro, televisão, câmara de vídeo) ▪ Mobiliário adequado, suficiente e bem conservado Requisitos aplicáveis a todas as entidades, de acordo com a sua oferta formativa	<u>Caracterização em pedido de certificação</u> <u>Avaliação em auditoria</u> Verificação no local

c) SALAS DE FORMAÇÃO EM INFORMÁTICA	
Requisitos	Fontes de verificação
Características das salas de formação em informática: ▪ Área útil mínima por formando = 3m² ▪ Condições ambientais adequadas: luz, temperatura, ventilação, insonorização ▪ Condições de higiene e segurança: instalações limpas, que não ofereçam perigo para a integridade física, com sinalização de segurança adequada, entre outras ▪ Equipamentos de apoio adequados (exemplos: painel de projecção, computador, monitores policromáticos, impressora) ▪ Computadores equipados com <i>software</i> adequado: 1 computador por cada 2 formandos e 1 computador para o formador ▪ Ligações em rede local e acesso à Internet ▪ Mobiliário adequado, suficiente e bem conservado Requisitos aplicáveis a todas as entidades, de acordo com a sua oferta formativa	<u>Caracterização em pedido de certificação</u> <u>Avaliação em auditoria</u> Verificação no local

d) ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS PARA A COMPONENTE PRÁTICA	
Requisitos	Fontes de verificação
As características dos espaços e equipamentos devem: ▪ Estar de acordo com as especificidades das áreas de educação e formação desenvolvidas, correspondendo às exigências definidas em legislação específica existente para as mesmas; ▪ Permitir o cumprimento dos objectivos de aprendizagem definidos, a aplicação dos	<u>Caracterização em pedido de certificação</u> <u>Avaliação em auditoria</u> Verificação no local

d) ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS PARA A COMPONENTE PRÁTICA	
Requisitos	Fontes de verificação
conhecimentos adquiridos na componente teórica e o treino das capacidades/competências determinados nos programas de formação em causa Na ausência de legislação, a DGERT poderá definir requisitos, com base nas melhores práticas observadas e respectivos resultados da formação alcançados, em articulação com o correspondente Conselho Sectorial para a Qualificação. Requisitos aplicáveis a todas as entidades, de acordo com a sua oferta formativa	

e) INSTALAÇÕES SANITÁRIAS	
Requisitos	Fontes de verificação
Características das instalações sanitárias disponíveis para os participantes na formação: ▪ Número proporcional à capacidade máxima de formandos ▪ Diferenciação por género ▪ Localização conveniente de modo a não perturbar o funcionamento da formação Requisitos aplicáveis a todas as entidades	Este requisito será avaliado através de verificação no local, decorrido o prazo de dois anos da entrada em vigor da Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro (Sistema de Certificação)

SITUAÇÃO EXCEPCIONAL (relativa a todas as alíneas anteriores)	Em acções promovidas e realizadas nas instalações de entidades distintas da entidade formadora, os requisitos relativos às salas de formação teórica, salas de formação em informática, espaços e equipamentos para a componente prática e instalações sanitárias podem ser dispensados em caso de manifesta impossibilidade da sua aplicação.
	Fonte de verificação Justificação da entidade promotora à entidade formadora, por escrito, dos motivos que impossibilitam a aplicação dos referidos requisitos

PROPRIEDADE DOS ESPAÇOS E ACESSIBILIDADE A PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS (aplica-se a todas as entidades formadoras)		
	Requisitos	Fontes de verificação
Propriedade e localização	Os espaços e equipamentos utilizados pela entidade podem ser próprios, locados ou cedidos A sua localização pode ser igual ou distinta da sede social	<u>Avaliação em pedido de certificação e auditoria:</u> ▪ Documentos comprovativos de que a entidade é proprietária, locatária ou está autorizada a usar os bens referidos

PROPRIEDADE DOS ESPAÇOS E ACESSIBILIDADE A PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS

(aplica-se a todas as entidades formadoras)

Acessibilidade a pessoas com necessidades especiais	Os requisitos de acesso de pessoas com necessidades especiais definidos no Decreto-Lei nº 163/2006, de 8 de Agosto, são aplicáveis a todos os espaços utilizados pela entidade formadora, em termos de acesso aos edifícios, espaços de atendimento ao público, salas de formação, espaços para componente prática e instalações sanitárias para uso dos formandos. O regime aplicável diferencia-se consoante o ano de construção dos edifícios. Nota: caso não disponha ainda das condições definidas na legislação de acordo com o regime aplicável, a entidade formadora que solicite certificação deve empreender os esforços necessários para assegurar o seu cumprimento.	A avaliação da conformidade das instalações com a legislação aplicável é realizada exclusivamente em auditoria
--	---	---

RECURSOS FÍSICOS

Ideias-chave

- *Espaços e equipamentos em número e com características adequadas à actividade formativa*
- *Requisitos mínimos para salas de formação teórica e prática*
- *Espaços e equipamentos de formação prática adequados às áreas de formação desenvolvidas*

II. REQUISITOS DE PROCESSOS NO DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO

Este grupo de requisitos traduz um conjunto de processos-chave essenciais no desenvolvimento da actividade formativa, definindo condições ao nível das práticas pedagógicas e organizativas da entidade, que estão na base do processo de concepção e execução de formação.

1. PLANIFICAÇÃO E GESTÃO DA ACTIVIDADE FORMATIVA

A planificação da actividade formativa para um determinado período temporal deve obedecer às opções estratégicas da entidade em função do seu contexto de actuação. Para tal a entidade deve considerar questões como:

- ✓ Qual a nossa vocação? Qual a nossa estratégia de desenvolvimento para os próximos anos? Em que áreas vamos apostar? Para que públicos iremos dirigir a nossa actuação? Em que locais ofereceremos os nossos serviços? Quais serão as fontes de financiamento da nossa actividade? Quais as necessidades do nosso público-alvo a que pretendemos responder?
- ✓ Quais os objectivos que consideramos estratégicos para a nossa actividade, para começar a trabalhar neles desde já? *(ex. aumentar significativamente a satisfação dos nossos formandos; dotar todos os colaboradores com competências de gestão de projectos; aumentar a capacidade de auto-financiamento da actividade...)*
- ✓ Quais os objectivos operacionais e metas que nos propomos alcançar este ano? Que resultados queremos atingir? *(ex. criar 3 novos cursos; aumentar a taxa de auto-financiamento para 75%; aumentar o nível de satisfação dos formandos para 80%; integrar mais 2 formadores no quadro)*
- ✓ Quais os projectos que pensamos pôr em prática este ano, que concorram para o alcance desses objectivos?
 - No que respeita a serviços a oferecer? *(ex. curso x; curso y)*
 - No que respeita à melhoria contínua dos nossos serviços? *(ex. revisão metodologia de selecção; realizar uma auto-avaliação no final do 1º semestre)*
 - No que respeita à qualificação dos nossos colaboradores? *(ex. 4 frequências de um curso de Gestão de Projectos)*
- ✓ Que recursos e meios são necessários para concretizar estes projectos? Temos esses recursos disponíveis ou precisamos agenciá-los? Que tipo de parcerias podemos estabelecer para concretizar os nossos projectos? *(ex. temos formadores com competências para aquela nova área em que queremos desenvolver cursos? E os nossos espaços de formação são adequados? Será que podemos recorrer a parceiros?)*
- ✓ Que indicadores vamos utilizar para acompanhar a execução dos projectos e verificar se cumprimos os nossos objectivos e metas e alcançamos os resultados esperados? *(ex. taxa de execução física e financeira; taxa de satisfação; número de inscrições, nível de avaliação do desempenho dos formadores, etc.)*

Esta reflexão e a sua transposição para o “papel” garantem que a entidade formadora identificou com clareza o seu contexto de intervenção, os factores que influenciam o seu desempenho, as principais ameaças e oportunidades e as potenciais parcerias que possibilitem uma relação de mais-valia para ambas as partes.

Garantem ainda que a actividade formativa se enquadra de forma coerente nas restantes actividades desenvolvidas pela entidade, preconizadas no seu objecto social, e asseguram que os projectos formativos a desenvolver se focalizam em necessidades efectivas dos seus utilizadores/clientes identificadas de forma credível e sustentada. Ao alinhar a actividade formativa com a sua missão, vocação e estratégia a entidade assegura uma actuação orientada por objectivos de desenvolvimento e evita actuações de circunstância decorrentes, por exemplo, de programas de financiamento público.

Os requisitos de certificação pressupõem que as competências de planificação da actividade formativa da entidade sejam evidenciadas através de um instrumento de gestão de nível operacional que englobe toda a informação pertinente para um período anual de actividade, o Plano de Actividades.

QUADRO VII

PLANIFICAÇÃO DA ACTIVIDADE FORMATIVA (Requisitos)

A ENTIDADE DEVE ELABORAR O PLANO DE ACTIVIDADES COM REGULARIDADE ANUAL, QUE DEMONSTRE COMPETÊNCIAS DE PLANEAMENTO DA SUA ACTIVIDADE FORMATIVA

PLANO DE ACTIVIDADES		
Elementos principais		
✓ Caracterização da entidade e da sua actividade ✓ Projectos a desenvolver em coerência com a estratégia e o contexto de actuação, respondendo a necessidades territoriais e sectoriais ✓ Objectivos e resultados a alcançar, com os respectivos indicadores de acompanhamento ✓ Recursos humanos e materiais a afectar aos projectos, tendo em conta as áreas de educação e formação ✓ Parcerias e protocolos		Regularidade anual <i>(trata-se de um plano operacional que pode reflectir orientações de nível estratégico definidas com outra periodicidade, por ex. a 3 ou 5 anos)</i>
Situações específicas		
Entidade com formação dirigida exclusivamente a empresas/organizações clientes (formação à medida)	Aplicam-se os mesmos elementos, com adaptações essencialmente ao nível de: ■ Definição de projectos a desenvolver - não sendo possível antecipar e definir projectos formativos concretos, a entidade pode planear acções relacionadas com a sua promoção e a angariação de clientes, com a escolha de fornecedores ou estabelecimento de parcerias, com a sua organização e procedimentos internos, com a melhoria de metodologias e instrumentos, entre outros ■ Resposta a necessidades territoriais ou sectoriais – dado que, na maioria das situações, a actuação deste tipo de entidades é orientada por necessidades concretas dos clientes, a verificação deste elemento será feita apenas se aplicável ao contexto e à forma de intervenção da entidade	
Entidade com formação dirigida exclusivamente aos próprios colaboradores	Aplicam-se os mesmos elementos, com adaptações essencialmente ao nível da fundamentação dos projectos. Dado que a actuação deste tipo de entidades é orientada para os colaboradores internos, a formação deve ser fundamentada nas necessidades analisadas internamente	

Critérios de apreciação do Plano de Actividades

- Fundamentação dos projectos a desenvolver e coerência dos mesmos
- Adequação dos objectivos e respectivos indicadores de acompanhamento
- Adequação dos recursos humanos e materiais a afectar aos projectos tendo em conta as áreas de educação e formação envolvidas
- Definição clara das responsabilidades e tarefas estabelecidas no âmbito de parcerias ou protocolos celebrados com outras entidades

Fontes de verificação

- Plano de actividades
- Plano de formação
- Levantamento de necessidades
- Estudos
- Parcerias e protocolos

PLANIFICAÇÃO DA ACTIVIDADE

Ideias-chave

- *Planeamento anual da actividade formativa: estratégia, projectos, objectivos, metas e indicadores*
- *Medir e acompanhar a execução do plano*

PLANIFICAÇÃO E GESTÃO - TEMA EM DESTAQUE

OBJECTIVOS, METAS E INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

Pela importância que assumem na fase de planificação, justifica-se uma explicação mais detalhada sobre a definição de objectivos, metas e indicadores para a actividade formativa que devem integrar o Plano de Actividades. Como referido anteriormente, a concretização das opções estratégicas (ou objectivos estratégicos) que a entidade quer alcançar num determinado período temporal passa pela definição de objectivos operacionais (passíveis de serem medidos) com metas quantitativas, qualitativas ou temporais associadas e de indicadores que permitirão a sua medição. Se os objectivos e metas não tiverem estas características, não poderá ser avaliado o seu cumprimento no final desse período de actividade.

Objectivo = traduz um fim que a entidade quer alcançar e que é crítico para o sucesso da sua actuação

Meta = quantifica o fim/objectivo que a entidade quer alcançar, definindo o nível de desempenho necessário em termos de quantidade, qualidade ou tempo

Indicador = variável que revela como será medido e acompanhado o alcance do objectivo

Numa perspectiva de orientação para a qualidade, a entidade formadora deve definir objectivos para a sua actividade formativa em duas dimensões principais:

- Dimensão quantitativa: objectivos de resultados ou execução física, relacionados com número de cursos/acções a promover, clientes a abranger, colaboradores a contratar, objectivos financeiros, iniciativas de divulgação dos serviços, entre outros;
- Dimensão qualitativa: objectivos de qualidade do serviço prestado, relacionados com a satisfação de clientes e colaboradores, o nível de reclamações, as melhorias na organização interna (procedimentos, métodos, instrumentos, recursos materiais), as parcerias a estabelecer, o nível de qualificações e de desempenho dos formadores e coordenadores, a taxa de aproveitamento de formandos, a taxa de inserção profissional, entre outros.

Para medir o cumprimento dos objectivos e metas, ao longo e no final do ano de actividade, é fundamental que a entidade defina um conjunto de indicadores de acompanhamento e de resultados e os monitorize regularmente para comparar a sua evolução no tempo, permitindo, dessa forma, uma avaliação mais dinâmica do seu desempenho.

Exemplos de indicadores pertinentes para a actividade formativa: volume de formação, número de acções, de cursos, de horas, de formandos, de formadores, custos envolvidos, taxa de auto-financiamento, taxa de satisfação dos formandos, nível de desempenho dos formadores, taxa de reclamações, taxa de desistências, nível de aproveitamento, taxa de inserção profissional, entre outros.

2. CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA ACTIVIDADE FORMATIVA

A atribuição da certificação significa que foi reconhecida à entidade formadora a capacidade para conceber, organizar e executar formação profissional, desenvolvendo actividades que integram as diferentes fases do ciclo formativo, bem como uma intervenção especializada em determinadas áreas temáticas.

Outras actividades a montante ou a jusante do processo de desenvolvimento da formação, executadas de forma exclusiva pela entidade, são reconhecidamente importantes para o sucesso desse processo mas não são por si só objecto de certificação no âmbito do Sistema.

Para efeitos de verificação de que a entidade desenvolve actividades efectivamente formativas e não de mera transmissão de conhecimentos ou técnicas, é essencial que seja demonstrada a sua dimensão pedagógica, a qual pode ser revelada através de indicadores como:

- Tem objectivos gerais e específicos de aprendizagem previamente estabelecidos
- A sua concepção assenta em critérios pedagógicos
- É feita uma selecção dos conteúdos tendo em conta os conhecimentos de base dos destinatários, por um lado, e os objectivos de aprendizagem a atingir, por outro
- Existe uma sequência criteriosa das matérias de forma a otimizar a aprendizagem
- Estão envolvidos profissionais de formação com competências pedagógicas
- Existe uma selecção criteriosa dos participantes, garantindo o seu enquadramento no tipo de destinatários previsto para a acção

São exemplos de actividades sem dimensão formativa, para efeitos de certificação da entidade formadora, a assistência técnica pós-venda, acções exclusivas de informação e sensibilização, apoio pedagógico/explicações a crianças e jovens, o ensino de actividades com fins lúdicos ou ocupacionais, entre outras.

FIGURA Nº 2 – FASES DO CICLO FORMATIVO



O ciclo da formação traduz uma interligação clara entre a identificação de necessidades de competências, o processo formativo em si e os resultados atingidos no final do mesmo. O foco principal do desenvolvimento de formação e o seu fim último deve ser a efectiva aquisição, pelos formandos, de conhecimentos e competências sócio-profissionais, que respondam a necessidades identificadas e passíveis de serem colmatadas por formação.

Para esse objectivo devem convergir todos os procedimentos e práticas da entidade que constituem o processo de execução da formação. Esses procedimentos devem estar estruturados e ser devidamente documentados, por exemplo, num manual de qualidade para a actividade formativa, para permitir um conhecimento e actuação homogéneos por parte de todos os intervenientes, em todas as situações em que a entidade desenvolver formação.

A concepção de objectivos e conteúdos de aprendizagem, o seu desenvolvimento pedagógico e a avaliação dos resultados alcançados constituem momentos fundamentais na formação e são a base principal de apreciação da qualidade da intervenção pedagógica da entidade. Os requisitos relativos aos processos de desenvolvimento da formação reflectem este princípio.

QUADRO VIII

CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO (Requisitos)

1. ACÇÕES DE FORMAÇÃO

A ENTIDADE DEVE DEMONSTRAR QUE AS ACÇÕES DE FORMAÇÃO QUE DESENVOLVE SÃO ADEQUADAS AOS OBJECTIVOS E DESTINATÁRIOS DA FORMAÇÃO E SE ESTRUTURAM COM BASE NAS SEGUINTE FASES

O nível de intervenção da entidade em cada uma das fases descritas deve ser adequado à tipologia, à modalidade e à forma de organização das acções que desenvolve, bem como aos objectivos das mesmas e ao tipo de destinatários.

A. DEFINIÇÃO DAS COMPETÊNCIAS A DESENVOLVER PELOS FORMANDOS
Fases do ciclo ☐ Identificação/diagnóstico de necessidades ☐ Concepção
Objectivo Sinalizar competências a desenvolver, por referência a um determinado contexto de desempenho Actividades possíveis ➔ Análise de resultados do diagnóstico de necessidades de competências ➔ Identificação do valor crítico das competências em termos da sua importância e complexidade ➔ Definição do perfil de entrada do potencial formando (domínio das competências em causa) Análise de competências a desenvolver e identificação do seu valor crítico As actividades de concepção de formação têm normalmente como ponto de partida uma análise sobre o conjunto de competências pré-sinalizadas em processos de diagnósticos de necessidades, realizados com profundidade e abrangência diversas consoante os contextos em que as entidades desenvolvem a actividade formativa. Antes da elaboração do programa de formação, quem concebe deve ter em seu poder elementos que permitam responder às seguintes questões:

A. DEFINIÇÃO DAS COMPETÊNCIAS A DESENVOLVER PELOS FORMANDOS

- Qual o perfil de competências a alcançar?
- Qual a natureza das competências que se pretende ver desenvolvidas (profissionais, pessoais, sociais, técnicas, comportamentais)?
- Que competências são críticas para um determinado contexto de aplicação e quais podem ser desenvolvidas através de formação (podem ser sinalizadas outras alternativas de desenvolvimento dessas competências)?

Definição do perfil de entrada do formando

Uma vez identificadas as competências a desenvolver, é possível definir o perfil de entrada dos formandos, em termos de pré-requisitos de acesso ao percurso formativo que se pretende delinear. Esses pré-requisitos passam, regra geral, pela definição de características profissionais ou pessoais e do eventual grau de domínio prévio das competências a considerar na formação.

Um fraco investimento na caracterização dos contextos de partida da formação resulta, na maior parte das vezes, numa formação centrada no fornecedor (entidade) e não nas expectativas e necessidades concretas dos seus utilizadores (formandos), sendo muito difícil nestes casos avaliar em que medida a proposta pedagógica desenvolvida deu uma resposta eficaz a essas necessidades.

B. DEFINIÇÃO DOS OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM A ATINGIR PELOS FORMANDOS

Fases do ciclo

- Concepção

Objectivo

Definir objectivos de aprendizagem válidos, adequados a públicos e contextos bem identificados

Actividades possíveis

- Definição de objectivos de aprendizagem que traduzam as competências a desenvolver
- Agregação de objectivos de aprendizagem por domínios do saber
- Definição de formas de organizar a formação

Definir objectivos de aprendizagem

Os objectivos de aprendizagem são a tradução pedagógica das competências pré-sinalizadas e devem ser definidos na perspectiva dos formandos, centrados nos resultados a alcançar com a formação.

A definição de objectivos de aprendizagem é importante porque:

- Sustenta a estruturação da acção – primeiro decide-se onde se quer chegar e só depois se define como se vai, qual o tempo necessário e com que meios
- Assegura a correspondência entre as necessidades detectadas em termos de competências e as aprendizagens que a acção visa desenvolver
- Facilita a definição da estratégia avaliativa do processo formativo – exige à partida a clara identificação dos resultados a alcançar

Um objectivo de aprendizagem assume, assim, três funções fundamentais:

1. Fornece ao formador e formando orientações para a acção
2. Fornece ao formador elementos para a definição dos conteúdos, métodos e recursos pedagógicos
3. Possibilita uma avaliação mais objectiva e criteriosa dos resultados de aprendizagem

Podem ser definidos objectivos de aprendizagem a diferentes níveis, partindo dos mais gerais para os mais específicos:

B. DEFINIÇÃO DOS OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM A ATINGIR PELOS FORMANDOS

- a) Objectivos do curso
- b) Objectivos do módulo
- c) Objectivos da sessão
- d) Objectivos de uma actividade pedagógica

Para constituírem uma efectiva orientação para a aprendizagem, os objectivos devem incluir três componentes (princípio do triplo C):

- O comportamento ou competência que deve ser observável
- A condição e as características do contexto de desempenho em que o mesmo deve ocorrer
- O critério de êxito a partir do qual o comportamento é medido/avaliado

Os comportamentos, condições e critérios presentes no objectivo deverão traduzir a realidade profissional, ou seja, devem ter sempre uma correspondência com os comportamentos que se aplicam ou são requeridos nos contextos reais de trabalho.

Contudo, existe uma distinção entre os objectivos de aprendizagem e objectivos relacionados com a aplicação dos saberes adquiridos no contexto real de trabalho. Os primeiros são a base do programa de formação e traduzem os resultados a alcançar com o mesmo, sendo avaliados no âmbito da acção em causa; os segundos podem constituir objectivos mais gerais da execução de um determinado projecto formativo, que vise inserção profissional ou a melhoria de desempenho profissional e são avaliados através do acompanhamento pós-formação.

Agregar objectivos por domínios do saber

Os objectivos de aprendizagem e, posteriormente, os conteúdos que os irão reflectir podem agregar-se segundo lógicas distintas, relacionadas com o desempenho a alcançar, com o carácter transversal das competências a desenvolver ou com a natureza dos saberes a mobilizar.

Quando agregados por domínios do saber, os objectivos remetem para competências de natureza distinta, relacionadas com:

- ✓ Domínio cognitivo (saber)
- ✓ Domínio afectivo (saber ser)
- ✓ Domínio psicomotor (saber fazer)

A definição de objectivos nos vários saberes depende das exigências da actividade em questão. Esta informação assume importância central na escolha das formas de organização, na definição das estratégias pedagógicas e na forma como se avaliam os resultados finais.

Definir as formas de organizar a formação

O tipo e nível dos resultados de aprendizagem a alcançar depende do modo como os conteúdos serão trabalhados com o grupo de formandos, sendo a forma de organização da acção determinante para esse fim. Estas formas podem ser utilizadas de forma exclusiva ou combinadas entre si.

As formas de organização mais comuns podem resumir-se a:

- Formação presencial
- Formação a distância

A escolha da forma de organização ou combinação de formas deve ser adequada:

- ✓ À natureza das competências a desenvolver
- ✓ Às características particulares dos destinatários da formação
- ✓ Aos recursos disponíveis na entidade

C. DEFINIÇÃO DOS ITINERÁRIOS DE APRENDIZAGEM COM A IDENTIFICAÇÃO DOS MÓDULOS E SUA SEQUÊNCIA PEDAGÓGICA NO PROGRAMA DE FORMAÇÃO

Fases do ciclo

□ Concepção

Objectivo desta fase

Desenhar um itinerário pedagógico ajustado a públicos e contextos determinados que permita o alcance dos objectivos de aprendizagem

Actividades possíveis

- Definição de módulos de formação
- Selecção de conteúdos respeitantes aos saberes a adquirir/desenvolver

Definição de módulos de formação

Após a definição dos objectivos de aprendizagem a considerar no âmbito da formação, bem como da identificação de formas de organizar a formação ajustadas à natureza das competências a adquirir por um determinado público, importa estruturar os respectivos módulos formativos.

Um módulo de formação deve possuir as seguintes características:

- Autonomia – porque visa um objectivo de aprendizagem determinado
- Auto-suficiência – porque contém todo um conjunto de situações de aprendizagem necessárias ao alcance do objectivo
- Transferibilidade – porque possui mecanismos de articulação e combinação entre diferentes módulos
- Visibilidade – porque a competência visada pelo módulo pode ser socialmente reconhecida e passível de ser certificada para efeitos do mercado de trabalho

Sublinha-se que a estruturação por módulos não é a única opção possível de construção de um itinerário pedagógico, mas é mais genericamente utilizada e apresenta a vantagem de, com maior facilidade, se poder desenhar um percurso à medida das necessidades dos destinatários.

A construção de um itinerário pedagógico/de aprendizagem por módulos pode seguir as seguintes fases:

- I. Agregação dos objectivos de aprendizagem em módulos
- II. Identificação do número e designação dos vários módulos
- III. Identificação das cargas horárias
- IV. Identificação dos momentos de avaliação

Seleção de conteúdos de formação

Esta fase da construção pedagógica passa por sinalizar o tipo de conteúdos a integrar em cada módulo formativo e estabelecer a sua sequência, constituindo um aspecto crítico determinante para o alcance dos objectivos de aprendizagem definidos.

Os conteúdos devem ser criteriosamente seleccionados e organizados em função das necessidades específicas dos formandos, da duração e forma de organização da formação e das expectativas de um eventual reconhecimento e certificação das competências.

Após estarem definidos todos os conteúdos, há que proceder à sua sequenciação. Regra geral, esta parte dos elementos mais simples para os mais complexos, de modo a garantir uma progressão pedagógica eficaz.

Um princípio teórico sobre a aprendizagem que pode auxiliar a sequenciação de conteúdos refere que a mesma tem uma progressão lógica e parte:

C. DEFINIÇÃO DOS ITINERÁRIOS DE APRENDIZAGEM COM A IDENTIFICAÇÃO DOS MÓDULOS E SUA SEQUÊNCIA PEDAGÓGICA NO PROGRAMA DE FORMAÇÃO

- do que o formando sabe para chegar ao que não sabe
- do simples para o complexo
- do concreto para o abstracto
- do geral para o particular
- do observável para o conceptual
- do conjunto para as partes e novamente para o conjunto

NOTA IMPORTANTE

Quando se trate de formação inserida no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), pressupõe-se que não existe intervenção da entidade nas fases descritas acima, pelo que a verificação do disposto nas mesmas terá por base os referenciais de formação do CNQ.

D. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE APRENDIZAGEM BASEADAS EM MÉTODOS, ACTIVIDADES E RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS

Fases do ciclo

- ☐ Concepção
- ☐ Desenvolvimento

Objectivo

Seleccionar e aplicar estratégias de aprendizagem adequadas aos públicos e contextos identificados

Actividades possíveis

- ➔ Selecção de métodos pedagógicos
- ➔ Concepção ou adaptação de recursos técnico-pedagógicos
- ➔ Aplicação, em contexto de formação, de estratégias pedagógicas adequadas aos formandos, objectivos e forma de organização da formação

Seleção de métodos pedagógicos

Uma vez definidos os objectivos de aprendizagem, decididos os módulos de formação assim como os respectivos conteúdos, importa seleccionar os métodos pedagógicos mais adequados ao desenvolvimento da proposta formativa.

Esta selecção pode ser assegurada a montante da execução da acção (na fase de concepção) mas deve ser sempre equacionada durante a realização da formação, no sentido de uma melhor adequação às características e necessidades dos participantes.

A escolha dos métodos é normalmente efectuada em função de:

- Características iniciais dos formandos e respectivos contextos de partida (nível de qualificações, motivação e expectativas, etc.)
- Natureza dos objectivos de aprendizagem
- Formas de organização da formação
- Ritmos de aprendizagem dos participantes
- Recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis

D. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE APRENDIZAGEM BASEADAS EM MÉTODOS, ACTIVIDADES E RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS

Os vários tipos de métodos existentes podem ser agrupados em três categorias:

- a) Afirmativos (baseiam-se na transmissão de um saber constituído do formador para o formando).
Tipos: expositivo e demonstrativo
- b) Interrogativos (consistem na exploração dos saberes dos formandos levando-os a procurar respostas. Este método procura estimular o processo de pensamento activo).
Tipos: dedutivo e interrogativo
- c) Activos (focalizados nos formandos, fomentam a sua participação activa mobilizando e integrando os seus conhecimentos e implicando-os na construção do seu próprio percurso de aprendizagem).
Tipos possíveis: projectos, trabalhos de pesquisa, estudos de caso, simulações, trabalhos de grupo, *brainstorming*.

Concepção ou adaptação de recursos técnico-pedagógicos

Ver informação sobre esta matéria no ponto 2. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS

Aplicação de técnicas pedagógicas em contexto de formação

Uma vez concluída a estruturação do programa de formação e dos recursos técnico-pedagógicos adequados, inicia-se a fase de dinamização pedagógica da acção de formação, cujo actor principal, o formador, tem um papel central como facilitador do processo de ensino-aprendizagem.

É ao formador que compete implementar o programa de formação, com recurso a técnicas pedagógicas adequadas para transmitir os conteúdos da formação e alcançar os objectivos de aprendizagem definidos.

O formador deve ser capaz de:

- Mobilizar as estratégias formativas mais adequadas ao grupo com quem está a trabalhar
- Utilizar as suas competências de comunicação para uma transmissão dinâmica dos conteúdos
- Empregar técnicas de animação pedagógica que orientem a aprendizagem
- Recorrer a dinâmicas de grupo para propiciar um bom clima entre os intervenientes na acção

Para a adopção das técnicas pedagógicas mais adequadas o formador deve percepcionar a dinâmica do grupo e estar informado sobre o perfil e as expectativas dos formandos e, eventualmente, o seu comportamento em formações anteriores. O coordenador pedagógico assume um papel-chave na orientação dos formadores neste processo.

E. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DA METODOLOGIA E INSTRUMENTOS DE SELECÇÃO DE FORMANDOS E FORMADORES (QUANDO APLICÁVEL)

Fases do ciclo

- Organização

Objectivo

Definir e realizar o processo de selecção dos intervenientes na formação, com critérios ajustados à natureza das acções

Actividades possíveis

- Definição de critérios para a selecção de formandos e formadores
- Definição e aplicação de método e instrumentos apropriados

Definição de critérios de selecção

A selecção dos participantes para a formação, assente em critérios pedagógicos ajustados, constitui um factor com influência directa no resultado final do processo formativo. Um processo de recrutamento e selecção conduzido de forma eficaz

E. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DA METODOLOGIA E INSTRUMENTOS DE SELECÇÃO DE FORMANDOS E FORMADORES (QUANDO APLICÁVEL)

aumenta a possibilidade dos objectivos pedagógicos serem efectivamente atingidos.

Exemplos de critérios possíveis a utilizar na selecção de um grupo para formação:

- Habilitações literárias e certificação profissional
- Formação profissional realizada
- Conhecimentos específicos sobre o conteúdo em causa
- Experiência profissional
- Relevância das competências e dos conhecimentos visados na formação para a sua actividade profissional
- Interesse, motivação, expectativas, disponibilidade
- Requisitos de acesso e critérios administrativos relacionados com a inscrição

A natureza das acções nem sempre exige a realização de um processo de selecção propriamente dito. De qualquer forma, deverá sempre ser assegurado que o posicionamento do formando num determinado grupo de formação ou nível de aprendizagem se faça de forma ajustada e sustentada.

As condições legais de acesso, definidas pelos regulamentos de programas ou medidas específicas em que se enquadre a formação a desenvolver, são importantes para determinar o acesso dos formandos à referida acção mas não constituem, por si só, critérios pedagógicos de selecção.

Para a **constituição da equipa técnico-pedagógica** deverão, igualmente, existir critérios ajustados que permitam à entidade seleccionar os coordenadores, formadores e outros técnicos com perfil adequado ao seu contexto de actuação e às áreas de educação e formação, tipo de projectos e públicos-alvo considerados na actividade formativa que promove. Esses critérios devem reflectir o que a entidade espera do desempenho dos profissionais que estarão ao seu serviço.

Exemplos de critérios possíveis para a selecção da equipa formativa:

- Habilitações académicas e conhecimentos específicos
- Experiência profissional
- Experiência pedagógica
- Interesse, motivação, disponibilidade

Definição do método e instrumentos

O processo de selecção pode incluir diferentes técnicas de avaliação, suportadas em instrumentos adequados. Importa igualmente definir com clareza os responsáveis por este processo e os momentos de aplicação das técnicas e instrumentos em causa.

Abordagens de avaliação mais comuns no processo de selecção:

- Análise da ficha de inscrição
- Análise curricular
- Questionário de selecção
- Entrevista de selecção (individual ou em grupo)
- Teste diagnóstico de conhecimentos

F. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DA METODOLOGIA E INSTRUMENTOS DE ACOMPANHAMENTO A UTILIZAR DURANTE E APÓS A FORMAÇÃO NOMEADAMENTE DE EMPREGABILIDADE E INSERÇÃO PROFISSIONAL

Fases do ciclo

- Concepção
- Organização
- Desenvolvimento

Objectivo

Definir e realizar o processo de acompanhamento durante e após a formação, de forma a controlar o cumprimento dos objectivos da formação e as condições definidas para a sua operacionalização

Actividades possíveis

- Acompanhamento das acções de formação
- Acompanhamento pós-formação

Acompanhamento das acções de formação

A actividade de acompanhamento e controlo global da formação compete, essencialmente, ao gestor de formação e à coordenação pedagógica e apresenta várias vertentes:

- ✓ A monitorização da execução do plano de formação, ao nível dos aspectos pedagógicos e financeiros inerentes aos projectos em curso
- ✓ O acompanhamento pedagógico dos formandos
- ✓ O acompanhamento e controlo da actividade dos formadores, quer na fase de preparação das acções, quer na execução das mesmas
- ✓ A verificação dos aspectos logísticos e administrativos da formação
- ✓ O controlo da qualidade dos serviços proporcionados por entidades externas, em parcerias ou prestação de serviços
- ✓ Acompanhamento das acções deslocalizadas das instalações principais da entidade

A prossecução destas actividades exige uma clara definição de repartição de responsabilidades na equipa técnico-pedagógica e ao mesmo tempo uma articulação sistemática e permanente entre os seus elementos (gestor de formação, coordenador pedagógico, formadores, entre outros).

Existem diversas metodologias e instrumentos que permitem a monitorização dos projectos formativos. Compete à entidade definir os que melhor se aplicam ao seu contexto e necessidades e possuir registos permanentes dos resultados, designadamente, nos relatórios finais das acções de formação e no Balanço de Actividades.

Acompanhamento pós-formação

A actividade de acompanhamento após a conclusão das acções de formação visa, essencialmente, obter informação sobre os seus resultados e os efeitos gerados nos beneficiários das mesmas.

Constitui, assim, um aspecto-chave para aferir:

- A eficácia do processo formativo, permitindo comparar os resultados alcançados face aos objectivos estabelecidos
- A eficiência do processo formativo, permitindo verificar em que medida os resultados justificam os recursos que foram mobilizados (humanos, materiais, financeiros, etc.)

O nível de recolha e análise dos dados obtidos no acompanhamento pós-formação varia consoante os objectivos, destinatários e duração da acção, o contexto em que ocorre e as condições da própria entidade formadora. Estes factores condicionam igualmente a escolha da metodologia e instrumentos a aplicar nesta actividade. Regra geral, realiza-se 6 meses a 1 ano após a conclusão da acção e utiliza questionários a ex-formandos e entidades empregadoras, análise de dados estatísticos, articulação com parcerias com centros de emprego, gabinetes de inserção profissional ou outros organismos que acompanhem e promovam a empregabilidade, análise de indicadores de desempenho e produtividade, entre outros.

F. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DA METODOLOGIA E INSTRUMENTOS DE ACOMPANHAMENTO A UTILIZAR DURANTE E APÓS A FORMAÇÃO NOMEADAMENTE DE EMPREGABILIDADE E INSERÇÃO PROFISSIONAL

Numa perspectiva de complexidade diferenciada, no acompanhamento pós-formação podem aferir-se dados relacionados com:

- ✓ A satisfação dos formandos com o processo formativo e com os conhecimentos/competências adquiridos
- ✓ A oportunidade e o nível de aplicação dos conhecimentos/competências adquiridas no contexto profissional ou social
- ✓ A evolução sócio-profissional do trabalhador, associada à formação frequentada
- ✓ A satisfação das entidades empregadoras com os conhecimentos/competências adquiridas pelo trabalhador
- ✓ Os resultados em termos de empregabilidade dos formandos: integração profissional, criação do próprio emprego, mudança de emprego, entre outros
- ✓ Os resultados em termos de desenvolvimento pessoal ou integração social dos formandos, no caso de públicos específicos
- ✓ O impacto no desempenho profissional, resultante da formação (transferência efectiva da aprendizagem adquirida em contexto de formação para o posto de trabalho)
- ✓ O impacto na organização ou num determinado contexto socioeconómico, derivado da formação promovida
- ✓ A análise do retorno do investimento em formação (análise *ROI -Return on investment*)

Para mais informações sobre esta matéria, consultar o ponto 2. **Acompanhamento pós-formação** na parte III. **Requisitos de resultados e melhoria contínua.**

G. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DAS METODOLOGIAS E INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM E DE SATISFAÇÃO DA FORMAÇÃO

Fases do ciclo

- Concepção
- Desenvolvimento

Objectivo

Definir e aplicar métodos e instrumentos de avaliação dos resultados da formação e da satisfação dos intervenientes com o processo formativo, que garantam o controlo da qualidade do mesmo

Actividades possíveis

- ➔ Definição de critérios e aplicação de instrumentos de avaliação da aprendizagem dos formandos
- ➔ Definição de critérios e aplicação de instrumentos de avaliação de satisfação com o processo formativo

A avaliação deve ser considerada um elemento mobilizador da aprendizagem e ser integrada desde o início na planificação da formação. Os métodos e instrumentos de avaliação aplicados pela entidade serão aqueles que a mesma considerar adequados aos objectivos pedagógicos, destinatários da formação e modalidades prosseguidas. É igualmente importante a definição prévia dos momentos de realização da avaliação e dos responsáveis pela aplicação dos instrumentos e pelo tratamento e análise dos resultados.

Em formação profissional, a avaliação surge, a maioria das vezes, associada a dois momentos do processo formativo:

1. O momento em que se procura determinar em que medida os participantes adquiriram/desenvolveram os conhecimentos e as competências que concretizam os objectivos definidos no programa – avaliação de aprendizagem
2. O momento em que se procura verificar em que medida os participantes estão satisfeitos com a acção de formação frequentada – avaliação de reacção

Os dados resultantes da avaliação efectuada nestes dois momentos são o principal *input* do processo de revisão global da actividade formativa.

G. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DAS METODOLOGIAS E INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM E DE SATISFAÇÃO DA FORMAÇÃO

Definição de critérios e aplicação de instrumentos de avaliação da aprendizagem

A formação assenta em objectivos de aprendizagem e visa alcançar resultados ao nível de aquisição de conhecimento e desenvolvimento de competências. Consequentemente, só é possível verificar se a formação atingiu o resultado final previsto com a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação adequados, apoiados em critérios que sejam pertinentes para os objectivos e conteúdos da formação.

A avaliação de conhecimentos pode ser de três tipos, consoante o momento em que ocorre:

- ✓ **Avaliação diagnóstica:** ocorre antes da acção de formação ou logo no início e permite verificar o nível de conhecimentos prévios dos candidatos/formandos relativamente aos conteúdos da formação. Pode ser útil para a selecção de grupos mais homogéneos, para um posicionamento mais correcto dos formandos face aos objectivos e para o formador adaptar de forma mais adequada os conteúdos e métodos a utilizar com o grupo em formação.
- ✓ **Avaliação formativa:** ocorre no decurso da formação, possibilita informação sobre o percurso do formando face aos objectivos da formação e permite igualmente diagnosticar dificuldades de aprendizagem e introduzir acções correctivas
- ✓ **Avaliação sumativa:** realiza-se no final da formação e tem como principal objectivo testar o resultado final da aprendizagem

As técnicas de avaliação de conhecimentos disponíveis usualmente utilizadas podem resumir-se a:

- Observação
- Formulação de perguntas orais e escritas (lista de perguntas, testes, questionários)
- Medição (execução prática de tarefas, em ambiente simulado ou em contexto real de trabalho)

Para além da avaliação do domínio dos conteúdos de formação, o desempenho dos formandos na acção de formação pode ainda ser aferido de acordo com critérios relacionados com o nível de assiduidade e participação e aspectos comportamentais e de relacionamento interpessoal.

A utilização correcta das diferentes técnicas e dos correspondentes instrumentos conduz a uma avaliação mais objectiva e ajustada, cabendo principalmente aos formadores, enquanto avaliadores, a responsabilidade neste processo.

Definição de critérios e aplicação de instrumentos de avaliação de satisfação com o processo formativo

Este nível de avaliação permite analisar a reacção dos participantes bem como aferir o seu grau de satisfação em relação às acções de formação e às condições em que as mesmas decorreram, visando eventuais acções de melhoria na forma como a entidade prestou esse serviço.

As dimensões objecto de avaliação de satisfação mais comuns são:

- O programa de formação: objectivos, conteúdos, distribuição modular, sequência pedagógica
- O desempenho do formador
- O acompanhamento prestado pela coordenação pedagógica
- Os métodos pedagógicos
- Os recursos técnico-pedagógicos
- As condições organizativas e físicas: espaços, equipamentos., condições ambientais, apoio logístico

A entidade deve aferir o grau de satisfação tanto dos formandos como dos formadores, dado que as perspectivas de análise são diferentes, significando uma mais-valia significativa na avaliação de todo o processo formativo.

O desempenho do formador deve ser avaliado na perspectiva dos formandos mas igualmente na da entidade formadora, constituindo os resultados obtidos um suporte à sua política de gestão de equipa de formadores.

G. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DAS METODOLOGIAS E INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM E DE SATISFAÇÃO DA FORMAÇÃO

O inquérito por questionário, aplicado durante e/ou no final da acção, é o instrumento mais comum utilizado neste tipo de avaliação. Usualmente constituído por questões fechadas, para avaliação numa escala quantitativa ou qualitativa e questões abertas para apreciação livre, sugestões, auscultação de novas necessidades de formação, entre outros, o questionário apresenta vantagens que explicam a sua utilização tão frequente:

- Permite auscultar um considerável número de participantes de forma rápida, simples e sem custos elevados
- Sempre que aplicada durante a formação, permite redefinir estratégia pedagógica e corrigir/melhorar condições
- Facilita o tratamento estatístico, permitindo comparações mais fáceis entre acções ou momentos de realização da formação

Contudo, para diversificar as fontes de informação neste tipo de avaliação e de modo a quebrar a tendência para a aplicação de questionários muitas vezes já desvalorizados por parte de quem os preenche devido ao seu uso excessivo, recomenda-se a utilização de outras técnicas e instrumentos, como: entrevista de grupo aos formandos, reflexões em grupo, desenvolvimento de exercícios de opinião, instrumentos de acompanhamento e controlo pela coordenação, entre outros.

A escolha do momento para aplicar os instrumentos é igualmente importante, devendo a avaliação ser realizada a partir do momento em que se entenda que os intervenientes já reúnem informação suficiente para formular uma opinião sobre os aspectos a avaliar.

H. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DE CRITÉRIOS DE SELECÇÃO DAS ENTIDADES RECEPTORAS DE FORMANDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO (QUANDO APLICÁVEL) e I. DEFINIÇÃO E APLICAÇÃO DE PLANOS PEDAGÓGICOS DE FORMAÇÃO PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO, QUE CONTEMPLAM OS MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DOS ESTÁGIOS (QUANDO APLICÁVEL)

Fases do ciclo

- Concepção
- Organização
- Desenvolvimento (componente prática da formação)

Aplicável apenas quando a formação tem uma componente prática em contexto de trabalho

Objectivo

Definir e assegurar as condições necessárias à realização de formação prática em contexto de trabalho, no que respeita à selecção e articulação com entidades receptoras, à elaboração dos respectivos planos pedagógicos e ao acompanhamento e avaliação dos resultados

Actividades possíveis:

- ➔ Definição de critérios e selecção de entidades receptoras para formação em contexto de trabalho
- ➔ Elaboração de planos pedagógicos para a formação em contexto de trabalho
- ➔ Definição de critérios e métodos de acompanhamento e avaliação da formação em contexto de trabalho

Sendo um objectivo principal da formação o desenvolvimento de competências que possam ser aplicadas no contexto profissional, a formação prática em contexto de trabalho ou estágios, seja em alternância com a formação teórica, seja no final da mesma, proporciona condições de aprendizagem e experiência práticas que são uma mais-valia para a qualificação e o futuro desempenho profissional do formando.

Para além disso, no contexto de trabalho podem ser desenvolvidas competências-base relacionadas com o desenvolvimento

H. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DE CRITÉRIOS DE SELECÇÃO DAS ENTIDADES RECEPTORAS 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 CONTEMPLAM OS MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DOS ESTÁGIOS (QUANDO APLICÁVEL)

de hábitos de trabalho, iniciativa e responsabilidade, conhecimento da realidade organizacional, relacionamento interpessoal, entre outras.

Seleção e articulação com entidades receptoras para a formação em contexto de trabalho

Sempre que os programas de formação prevejam formação prática a realizar em entidades externas, a entidade formadora é responsável pela sua organização e deve acautelar que a sua realização seja assegurada com o mesmo nível de qualidade e exigência da formação ministrada na vertente teórica.

A selecção das entidades receptoras de formandos para desenvolvimento da vertente prática, de acordo com critérios exigentes de adequação aos objectivos da formação, é essencial para alcançar os resultados de aprendizagem desejados.

Critérios de selecção possíveis:

- Empresa/organização em sector de actividade económica adequado
- Capacidade demonstrada na área técnica em formação, em termos de recursos humanos e recursos materiais
- Possibilidade do exercício de tarefas profissionais diversificadas, na área de formação em causa
- Existência de recursos humanos com competências adequadas para assegurar a tutoria e a avaliação
- Número de formandos que tem capacidade para receber e orientar
- Potencial de integração profissional posterior
- Localização geográfica e facilidade de acesso

De modo a assegurar uma adequação plena das actividades práticas aos objectivos da formação e ao perfil dos formandos, a entidade receptora deve ter uma participação activa na definição dos planos pedagógicos, na organização e desenvolvimento dos mesmos e na sua avaliação.

O relacionamento da entidade formadora com a entidade receptora deve ser claramente estabelecido em protocolos escritos que definam as responsabilidades e atribuições de cada entidade neste processo e a sua forma de articulação.

Elaboração de planos pedagógicos para a formação em contexto de trabalho ou estágios

O plano pedagógico para a formação em contexto de trabalho apresenta objectivos idênticos aos do plano de formação e dos planos de sessão, ou seja, orientar os formandos, formadores e tutores para o desenvolvimento das actividades que permitam alcançar os objectivos de aprendizagem definidos.

Idealmente, a elaboração do plano deve ser uma responsabilidade partilhada entre a entidade formadora e a entidade receptora e, muitas vezes, os próprios formandos, que devem definir:

- Objectivos gerais e específicos
- Actividades a desenvolver
- Programação/calendarização
- Local de realização e horário
- Monitorização e acompanhamento pedagógico
- Critérios e formas de avaliação
- Regime de assiduidade

Acompanhamento e avaliação da formação em contexto de trabalho

As condições de realização e os responsáveis pela actividade de acompanhamento e avaliação desta formação devem ser definidos à partida e constar no plano pedagógico, nos protocolos/contratos que se estabeleçam com a entidade receptora ou em eventual regulamento da formação em contexto de trabalho, com o detalhe adequado a cada um dos documentos.

- H. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DE CRITÉRIOS DE SELECÇÃO DAS ENTIDADES RECEPTORAS DE FORMANDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO (QUANDO APLICÁVEL)**
e
I. DEFINIÇÃO E APLICAÇÃO DE PLANOS PEDAGÓGICOS DE FORMAÇÃO PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO, QUE CONTEMPLAM OS MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DOS ESTÁGIOS (QUANDO APLICÁVEL)

O acompanhamento e a avaliação dos formandos em posto de trabalho devem ser assegurados de forma partilhada pela entidade formadora, na figura do coordenador pedagógico ou do formador responsável da área e pela entidade receptora, na figura de tutor de formação ou estágio. Devem existir instrumentos de registo da actividade de acompanhamento e das ocorrências observadas.

Com o acompanhamento regular da formação, a entidade formadora pode verificar, entre outras:

- ➔ Se as actividades realizadas são adequadas à actividade profissional em causa e aos objectivos da formação
- ➔ Se as condições previstas para a formação são as determinadas no plano
- ➔ Se a tutoria por parte da entidade receptora é eficaz
- ➔ Se as atribuições acordadas entre as entidades estão a ser cumpridas

A avaliação final desta componente da formação tem um duplo objectivo:

- ✓ Avaliar os resultados em termos de aprendizagem dos formandos, verificando assim se os objectivos definidos para a formação foram alcançados
- ✓ Sinalizar eventuais dificuldades no desempenho das tarefas/actividades, que possam indiciar necessidade de formação complementar

A entidade deve definir, à partida, critérios adequados para avaliar o desempenho do formando na parte prática e utilizar instrumentos adequados de medição e aferição dos resultados, distintos dos utilizados na componente teórica da formação, dado que os objectivos são diferentes.

A satisfação dos intervenientes na formação prática em contexto de trabalho – formandos, tutores, entidade receptora – deve igualmente ser alvo de auscultação pela entidade formadora, como forma de avaliar de forma completa o seu desempenho na organização e execução da formação em causa.

FORMAÇÃO A DISTÂNCIA

A concepção e a realização de programas de formação a distância deve seguir as fases descritas anteriormente, sendo a intervenção da entidade naturalmente adequada às especificidades desta forma de organização.

A planificação da formação a distância, em termos de objectivos, conteúdos, estratégia de aprendizagem e avaliação, deve ter em conta:

- ➔ O estabelecimento de um modelo pedagógico adequado às características deste tipo de formação – permite uma aprendizagem mais independente e flexível, ao ritmo de cada formando, mas cuja evolução tem de ser apoiada, acompanhada e avaliada
- ➔ A existência de uma relação pedagógica equilibrada, sempre que haja a combinação da formação presencial e a distância
- ➔ A existência de um sistema de gestão de aprendizagem e conteúdos, usualmente de base tecnológica, cujas funcionalidades garantam uma eficaz organização e execução da formação: promoção das acções, inscrições e

contratualização, distribuição dos conteúdos e materiais, gestão da interacção entre os intervenientes, suporte da tutoria activa, orientação e apoio dos formandos, recepção e gestão de reclamações, entre outras

A especificidade desta forma de organização exige igualmente que a entidade formadora assegure:

CONTEÚDOS DE APRENDIZAGEM ESTRUTURADOS SEGUNDO AS NORMAS INTERNACIONAIS ESPECÍFICAS QUE EVIDENCIEM, NOMEADAMENTE, AUTONOMIA, INTERACTIVIDADE E NAVEGABILIDADE INTERNA

Os conteúdos de aprendizagem destinados à formação a distância apresentam características próprias para serem utilizados nesta forma de organização, designadamente quando o seu suporte de distribuição é de base tecnológica:

- Acessibilidade fácil pelos destinatários
- Organizados segundo a sequência pedagógica definida
- Legibilidade, no sentido da qualidade da apresentação de gráficos, textos, imagens
- Autonomia dos destinatários na sua apropriação e utilização
- Interactividade, no sentido de potenciarem uma relação activa entre o conteúdo e o utilizador
- Navegabilidade interna, na medida em que devem permitir uma orientação e progressão dentro do conteúdo
- Flexibilidade, pois podem ser ajustados a ritmos de aprendizagem diferentes
- Reutilização, permitindo que o mesmo conteúdo possa ser enquadrado em itinerários de aprendizagem diferentes

Sempre que a sua distribuição for suportada em plataformas tecnológicas, os conteúdos devem ser desenvolvidos de acordo com as especificações técnicas de normas internacionais que têm como objectivo garantir a interoperabilidade entre plataformas, ou seja, a forma como “comunicam” e como esses conteúdos podem ser partilhados e reutilizados nos diferentes sistemas.

Para além dos conteúdos propriamente ditos, devem existir instrumentos de apoio à sua exploração, como *kits* pedagógicos, guiões de auto-estudo, guia de exploração de manuais, entre outros, que potenciem a sua utilização pelos formandos.

UM SISTEMA DE TUTORIA ACTIVA

A formação a distância é um processo marcadamente centrado no formando e nos seus estilos e ritmos de aprendizagem, cabendo ao tutor um papel essencial como facilitador desse processo, acompanhando o formando nas suas dificuldades, esclarecendo dúvidas e estimulando a interacção com o sistema tecnológico de suporte.

O projecto de formação definido deve prever, relativamente à actividade de tutoria:

- ✓ As formas e os momentos de comunicação e interacção entre os intervenientes
- ✓ Os mecanismos de incentivo e de *feedback* aos formandos
- ✓ As formas de acompanhamento da evolução da aprendizagem dos formandos

Uma tutoria activa significa que o responsável pelo acompanhamento dos formandos tem uma intervenção dinamizadora das actividades da formação, promovendo um ambiente de aprendizagem colaborativa, assegurando a orientação e o apoio aos formandos mas igualmente controlo pedagógico e avaliação dos mesmos.

Ao tutor são atribuídas tarefas como:

- Informar e esclarecer os formandos sobre o programa, objectivos e actividades da formação e sobre a utilização do sistema tecnológico

UM SISTEMA DE TUTORIA ACTIVA

- Introduzir conteúdos e materiais pedagógicos e orientar a sua exploração
- Apoiar e motivar os formandos na organização do seu percurso formativo
- Gerir a participação e esclarecer dúvidas
- Orientar e dinamizar as actividades nas sessões síncronas e assíncronas
- Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo e dar *feedback*
- Avaliar os formandos

A intervenção do tutor, as actividades pedagógicas desenvolvidas e a interacção entre os intervenientes na formação devem ser reguladas em suportes escritos do conhecimento de todos. O sistema de gestão de conteúdos e de aprendizagem escolhido deve centralizar o processo de comunicação entre os intervenientes na formação, permitindo o acompanhamento e a tutoria activa, através da disponibilização de meios de comunicação síncrona e assíncrona, partilhados ou individuais.

CONTROLO DA EVOLUÇÃO DA APRENDIZAGEM PELO FORMANDO ATRAVÉS DO RETORNO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

À semelhança da formação presencial, os mecanismos de avaliação dos resultados alcançados constituem uma componente importante da formação a distância. Na fase de planificação deve ficar logo definida a estratégia de acompanhamento e avaliação bem como as formas e momentos de aplicação dos instrumentos e de *feedback* dos resultados aos formandos, condição fundamental para assegurar a manutenção da sua motivação e a progressão da sua aprendizagem.

Em termos de aprendizagem, a avaliação deve permitir fornecer informação ao formando relativa:

- Aos seus conhecimentos antes de iniciar a formação – avaliação diagnóstica
- Aos resultados obtidos em termos de aprendizagem, de acordo com os critérios definidos, durante e no final da formação – avaliação de conhecimentos formativa e sumativa

Sempre que a formação for suportada em plataforma tecnológica, podem ser ainda disponibilizados outros indicadores pertinentes para a avaliação da participação do formando e do seu nível de interacção com os conteúdos e as actividades propostas.

Qualquer que seja o modelo de avaliação definido, a entidade deve assegurar que ficam garantidos:

- ✓ A fiabilidade da informação recolhida junto dos formandos
- ✓ O retorno dos resultados da avaliação aos formandos, para apoiar de forma sistemática o processo de aprendizagem
- ✓ A utilização dos resultados de avaliação para a melhoria contínua do dispositivo de formação adoptado, nomeadamente os relativos à satisfação dos formandos

2. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS

A ENTIDADE DEVE DEMONSTRAR QUE CONCEBE OU ADEQUA RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS PARA AS ACÇÕES DE FORMAÇÃO QUE DESENVOLVE

CONCEPÇÃO/ADEQUAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS

Fases do ciclo

- ▣ **Concepção**
- ▣ **Desenvolvimento**

Objectivo

Conceber, adaptar e utilizar recursos técnico-pedagógicos e outros suportes de apoio adequados aos objectivos de aprendizagem e as características dos destinatários

Actividades possíveis

- ➔ Concepção ou adaptação de suportes de apoio à aprendizagem dos formandos
- ➔ Estruturação de recursos pedagógicos de apoio aos formadores

Recursos técnico-pedagógicos são todos os conteúdos de informação e conhecimento em suporte físico, digital ou outro suporte tecnológico que podem ser explorados em contexto específico de aprendizagem e que reforçam o processo de desenvolvimento de competências.

Os recursos técnico-pedagógicos proporcionam:

- ✓ Aos formandos: ajudas que reforçam e consolidam a aquisição e o desenvolvimento das competências em contexto de aprendizagem e a sua transferência para contextos reais de trabalho
- ✓ Aos formadores: meios de facilitação, animação e condução eficaz das sessões de formação

Concepção ou adaptação de suportes de apoio à aprendizagem

Constituem exemplos de recursos técnico-pedagógicos de apoio ao formando: manuais de formação, apresentações e resumos de sessões; compilação de documentação de apoio; guiões de utilização e exploração; compilação de exercícios e casos práticos; instrumentos de apoio a autoscopia e simulações, etc.

Factores que influenciam a escolha dos recursos técnico-pedagógicos a utilizar nas acções:

- ➔ Os objectivos e conteúdos de aprendizagem
- ➔ A forma de organização da formação (presencial, a distância, em contexto de trabalho)
- ➔ As características e a dimensão do grupo em formação
- ➔ O tempo disponível para a realização da acção
- ➔ Os métodos pedagógicos definidos para a acção e a experiência do formador na aplicação dos mesmos e na utilização de recursos técnico-pedagógicos
- ➔ As características dos próprios recursos
- ➔ A capacidade instalada da entidade formadora

A concepção ou adaptação de recursos técnico-pedagógicos de apoio aos formandos deve ser pautada por critérios de qualidade relacionados, em termos gerais, com:

- ✓ Qualidade técnica dos conteúdos abordados e adequação às características e expectativas dos formandos
- ✓ Utilidade e transferibilidade – trazer benefícios claros ao processo de aprendizagem, com conteúdos que sejam facilmente transferíveis para o contexto de trabalho ou social em que são utilizados

CONCEPÇÃO/ADEQUAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS

- ✓ Universalidade – refere-se ao potencial de utilização em contextos e públicos diversificados
- ✓ Autonomia – grau de independência com que o formando pode explorar e utilizar o recurso técnico-pedagógico

A fim de permitir que os formandos tenham acesso à informação de enquadramento necessária à sua apropriação e exploração, os recursos de apoio à aprendizagem entregues na formação devem contemplar uma caracterização com objectivos, benefícios e condições de utilização que seja adequada à forma de organização e às características do grupo-alvo. A documentação entregue de forma isolada não carece de caracterização específica, mas a sua distribuição deve ser sempre enquadrada junto dos destinatários.

Estruturação de recursos pedagógicos de apoio aos formadores

Os recursos técnico-pedagógicos de apoio ao formador constituem o conjunto de orientações e instrumentos de apoio ao desenvolvimento de um programa ou módulo de formação e podem ser concebidos pelo próprio formador ou pela entidade formadora.

Geridos de uma forma adequada, esses suportes podem reforçar a segurança da intervenção do formador, pois ajudam a planificar a acção, facilitam o processo de transmissão de conteúdos e conhecimentos e favorecem a avaliação dos resultados de aprendizagem.

São exemplos de recursos de apoio ao formador: manual do formador; planos de sessão; guiões de exploração de manuais e outros recursos de apoio aos formandos; guiões de exercícios e casos práticos, etc. Destacam-se, entre eles, os planos de sessão por constituírem o instrumento privilegiado de planificação e orientação das sessões de formação.

Critérios de apreciação dos recursos técnico-pedagógicos

→ Organização da informação	Tem em conta: ■ A clareza da estrutura ■ A lógica de agrupamento dos conteúdos e homogeneidade dos mesmos ■ A articulação dos conteúdos com o itinerário pedagógico estabelecido
→ Apresentação, atractividade e legibilidade	Considera-se: ■ A apresentação gráfica ■ O equilíbrio entre conteúdos de texto, imagens, gráficos, áudio, etc.
→ Facilidade de utilização	Relacionado com: ■ A adequação das características físicas do recurso aos objectivos da sua utilização ■ A funcionalidade e facilidade de consulta
→ Identificação das fontes utilizadas e aconselhadas	A identificação clara de todas as fontes e os autores que contribuíram para a concepção ou adaptação do recurso pedagógico, visa garantir uma dimensão ética dessa actividade, salvaguardando direitos de autor

FONTES DE VERIFICAÇÃO

- Programas de formação
- Planos de sessão e outros instrumentos técnicos
- Recursos técnico-pedagógicos
- Dossier técnico-pedagógico
- Relatórios de selecção
- Relatórios de acompanhamento e avaliação
- Relatórios de estágio
- Dispositivo de formação, plataforma tecnológica e eventuais protocolos ou contratos no caso da formação a distância

CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO - TEMAS EM DESTAQUE

1. PROGRAMAS DE FORMAÇÃO

Dada a importância que assume no processo formativo, justifica-se uma chamada de atenção para o programa de formação. Esta peça traduz todo o trabalho de “desenho pedagógico” elaborado a montante da execução de formação e espelha o que se pretende alcançar com a mesma, constituindo o instrumento privilegiado a partir do qual se desenvolve a acção de formação, pois orienta o formador e os formandos para o alcance dos resultados de aprendizagem definidos.

Para garantir que os destinatários da acção têm acesso à informação necessária para decidir pela sua frequência e apropriar-se dos objectivos de aprendizagem definidos, o programa de formação deve contemplar um conjunto de elementos orientadores da sua aplicação.

QUADRO IX

ELEMENTOS DO PROGRAMA DE FORMAÇÃO

Elementos	Observações
■ Objectivos de aprendizagem	Objectivos do curso, gerais e específicos, e devem sempre traduzir as competências a desenvolver. Podem ser agregados por domínios do saber e devem ser formulados de acordo com o princípio do triplo C
■ Destinatários	Descrição das características gerais do público-alvo, do perfil de entrada previsto e dos requisitos de acesso ao curso
■ Modalidade de formação	De acordo com as modalidades de formação previstas no Sistema Nacional de Qualificações ou em regime específico aplicável à formação em causa
■ Forma de organização da formação	Pode ser presencial, a distância, em contexto de trabalho (numa forma exclusiva ou combinação de várias formas)
■ Conteúdos programáticos	Seleccionados de acordo com as características dos participantes e agregados por módulos ou outra sequência que se considere pertinente para atingir os resultados pedagógicos previstos
■ Carga horária	Total e por módulo ou unidade de conteúdos, consoante a estruturação do itinerário pedagógico
■ Metodologias de formação	Métodos pedagógicos a utilizar pelo formador, que reflectam as estratégias de aprendizagem definidas
■ Critérios e metodologias de avaliação	Definição das dimensões e critérios da avaliação a realizar – aprendizagem e comportamento dos formandos, desempenho do formador, condições do processo formativo, etc. Definição dos instrumentos de avaliação e dos momentos em que são aplicados
■ Recursos pedagógicos	Previsão do tipo de recursos técnico-pedagógicos a utilizar, para apoio dos formandos e dos formadores
■ Espaços e equipamentos	Descrição das características dos espaços de formação e do equipamento necessários à execução da acção, que permitem cumprir os objectivos definidos

2. PLANOS DE SESSÃO

A operacionalização de qualquer programa de formação deve ser baseada em documentos de planificação das unidades temporais que o compõem, usualmente, módulos organizados em sessões. Uma correcta planificação é fundamental para que o formador assegure que o percurso de aprendizagem é cumprido e os formandos atinjam os resultados pretendidos, pelo que os planos de sessão são um guião orientador da acção de formação.

As vantagens da utilização de planos de sessão colocam-se a três níveis:

- Antes da formação, possibilitando a reflexão, selecção e estruturação dos conteúdos a transmitir ou actividades a dinamizar e a previsão ou antecipação dos recursos necessários
- Durante a formação, constituindo uma orientação para o seu desenvolvimento
- Após a formação, permitindo um histórico das acções e a reflexão sobre os ajustamentos e as melhorias a fazer em futuras acções

A sua elaboração é, fundamentalmente, da responsabilidade do formador mas a estrutura deve ser definida pela entidade formadora, disponibilizada a todos os formadores e, preferencialmente, discutida entre todos. Um plano de sessão contempla, normalmente, todos os elementos de ordem teórica e prática necessários ao desenvolvimento da sessão:

- Designação da acção/curso, módulo e sessão
- Objectivos da acção/curso, módulo e sessão
- Duração global da sessão
- Identificação do formador
- Identificação do grupo em formação
- Organização/sequência dos conteúdos a abordar, definição das actividades a realizar e sua distribuição temporal
- Métodos e técnicas pedagógicas a utilizar na exploração dos conteúdos
- Identificação dos recursos técnico-pedagógicos de apoio
- Momentos, critérios e instrumentos de avaliação

3. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO FORMATIVO

Avaliar a formação, para que serve?

- ✓ Para determinar a eficiência e a eficácia de determinados componentes da intervenção formativa
- ✓ Para determinar a continuidade, a redução, o desenvolvimento ou a extinção de determinadas práticas formativas
- ✓ Para determinar se a oferta formativa deve manter-se quando considerado o grau de inserção profissional após a formação

- ✓ Para cumprir requisitos de eventual certificação de competências ou qualificações
- ✓ Para aferir impactos ao nível de desempenhos individuais e organizacionais.

O processo de acompanhamento e de avaliação deve ser encarado como um instrumento estratégico ao serviço de funções fundamentais de gestão do processo formativo:

QUADRO X

OBJECTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PROCESSO FORMATIVO

Funções	Objectivos da avaliação	
	Perspectiva da acção de formação	Perspectiva do processo global
1. Regulação do processo da formação	Alinhar a intervenção formativa de acordo com as necessidades dos seus destinatários	Controlar e garantir a qualidade da formação
2. Medição de resultados alcançados	Avaliar os resultados de aprendizagem obtidos, por referência aos objectivos definidos	Medir e analisar os resultados globais da actividade formativa
3. Desenvolvimento e melhoria contínua	Reflectir sobre os resultados alcançados e melhorar a proposta formativa: objectivos, conteúdos, método, instrumentos de apoio, etc.	• Validar e partilhar os resultados com os intervenientes no processo formativo • Melhorar as práticas e instrumentos formativos globais • Ajustar a oferta formativa

Um desafio que se coloca a quem define o modelo avaliativo é o de determinar a incidência e dimensões da avaliação e conceber instrumentos que produzam a informação necessária ao cumprimento destas funções e objectivos, bem como definir os momentos e responsáveis pela sua aplicação.

O quadro resume as dimensões de acompanhamento e avaliação da formação que podem ser consideradas pela entidade formadora:

QUADRO XI

DIMENSÕES E MOMENTOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

INCIDÊNCIA DA AVALIAÇÃO	DIMENSÃO	FOCO	MOMENTOS
Sobre conhecimentos prévios e expectativas	Avaliação diagnóstica	Conhecimentos já detidos pelos formandos sobre a temática da formação e sobre as suas expectativas relativamente à mesma (muito utilizada em formação de línguas ou informática)	Antes da acção, para ajustar objectivos, conteúdos e métodos e constituir grupos de formandos homogéneos em conhecimentos de partida
Sobre os resultados de aprendizagem	Avaliação da aprendizagem ou de conhecimentos adquiridos	Resultados alcançados pelos formandos no final de um período de aprendizagem. Obrigatório estar articulada com objectivos pedagógicos correctamente definidos	Durante a realização da acção, em momentos determinados, conforme os objectivos, destinatários e métodos da formação

INCIDÊNCIA DA AVALIAÇÃO	DIMENSÃO	FOCO	MOMENTOS
	Avaliação de impacto da formação	Transposição efectiva das competências desenvolvidas em formação, para o contexto profissional; pode medir o impacto no desempenho profissional individual ou na organização e ainda o retorno no investimento em formação	Após a formação e no contexto de sócio-profissional onde as competências são aplicadas
Sobre o processo formativo	Avaliação de satisfação	Várias dimensões do processo formativo, pode aplicar-se a todos os intervenientes na formação. Foco no “cliente” da formação e na sua satisfação com a qualidade global da formação	No final da acção ou do módulo, consoante a duração global e a sequência modular
	Avaliação do desempenho do formador	Acção do formador, competência pedagógica e técnica na relação pedagógica estabelecida	No final da acção ou do módulo ministrado por cada formador
Acompanhamento do processo formativo		Dimensão pedagógica e organizativa das acções, assegurado a todo o tempo pela gestão da formação e coordenação pedagógica	Na fase de preparação e na realização das acções (incluindo estágios ou formação em contexto de trabalho)
Acompanhamento pós-formação		Pode incluir: avaliação de satisfação “a frio” com os conhecimentos adquiridos/competências desenvolvidas e com a oportunidade de aplicação dos mesmos; análise do percurso pós-formação em termos de inserção ou evolução profissional, entre outras	Após a formação e no contexto de sócio-profissional onde as competências são aplicadas

CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Ideias-chave

- *Competências de concepção, organização e execução de formação obrigatórias para a certificação*
- *Programas de formação, planos de sessão e recursos técnico-pedagógicos – peças essenciais para a aprendizagem*
- *Acompanhamento pedagógico e avaliação da formação em diferentes dimensões e momentos*

3. REGRAS DE FUNCIONAMENTO DA ACTIVIDADE FORMATIVA

A definição de regras claras que regulem a actividade da entidade formadora é essencial para o eficaz desenvolvimento da formação e para a adequada relação entre todos os intervenientes na mesma, pois garante uma actuação transparente e previne eventuais equívocos e conflitos. As normas de funcionamento devem ser adequadas ao contexto de actuação da entidade e às modalidades e formas de organização da formação que prossegue e divulgadas a todos os intervenientes no processo formativo.

QUADRO XII

REGRAS DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO (Requisitos)

A ENTIDADE DEVE ELABORAR E DISPONIBILIZAR AS REGRAS DE FUNCIONAMENTO APLICÁVEIS À SUA ACTIVIDADE FORMATIVA		
TIPO DE ENTIDADE	ELEMENTOS A CONTEMPLAR	DIVULGAÇÃO
Entidade com formação dirigida a participantes individuais externos (público em geral)	■ Requisitos de acesso e formas de inscrição ■ Critérios e métodos de selecção de formandos ■ Condições de funcionamento da actividade formativa, nomeadamente: ▪ Definição e alteração de horários, locais e cronograma ▪ Interrupções e possibilidade de repetição de cursos ▪ Pagamentos e devoluções ■ Deveres de assiduidade ■ Critérios e métodos de avaliação da formação ■ Descrição genérica de funções e responsabilidades ■ Procedimento de tratamento de reclamações	Disponível em todos os locais de atendimento ao público, para consulta de formandos, colaboradores e outros agentes
Entidade com projectos de formação a distância	Para além da informação acima identificada, deve ainda contemplar regras sobre: ■ Serviços pedagógicos ■ Actividades desempenhadas pelos tutores ■ Trabalho individual e em equipa dos formandos, caso se aplique	Disponível em todos os locais de atendimento ao público e na plataforma tecnológica para consulta de formandos, formadores e outros agentes
Entidade com formação dirigida exclusivamente a empresas/organizações clientes	Aplicam-se os seguintes elementos: ■ Condições de funcionamento da actividade formativa, nomeadamente: ▪ Definição e alteração de horários, locais e cronograma ▪ Interrupções e possibilidade de repetição de cursos ▪ Pagamentos e devoluções	Divulgação a clientes em momento anterior ao estabelecimento de qualquer contrato

TIPO DE ENTIDADE	ELEMENTOS A CONTEMPLAR	DIVULGAÇÃO
	■ Critérios e métodos de avaliação da formação ■ Descrição genérica de funções e responsabilidades ■ Procedimento de tratamento de reclamações	
Entidade com formação dirigida exclusivamente aos próprios colaboradores	Requisito não aplicável	

Fontes de verificação

- Regulamento de funcionamento da formação
- Suportes de divulgação
- Sítio da Internet

4. DOSSIER TÉCNICO-PEDAGÓGICO

A organização de informação e arquivo de documentação relativa à formação constitui uma vertente importante no processo de realização da mesma, pois permite à entidade formadora:

- ✓ Ter controlo directo e actualizado sobre a execução das acções
- ✓ Ter um histórico fidedigno das acções, disponível para consulta pela própria ou a pedido dos intervenientes e, ainda, por entidades auditoras da actividade formativa

A entidade deve dispor de meios e instrumentos adequados à recolha permanente de informação relacionada com a execução das acções, tendo em vista o controlo e posterior avaliação de resultados, e assegurar o seu registo, organização e tratamento sob a forma de um dossier técnico-pedagógico por cada acção de formação.

A estrutura do dossier técnico-pedagógico é livre, desde que inclua os elementos previstos. Para efeitos de certificação, todos os elementos podem ser digitalizados e arquivados em suporte informático, mesmo os que exijam assinatura dos intervenientes. Sempre que a entidade recorra a financiamento público da formação, deve acautelar o cumprimento da legislação ou regulamentos específicos das respectivas entidades gestoras.

Na recolha e gestão de informação sobre os intervenientes na formação a entidade deve actuar no respeito pela legislação em vigor relativa à protecção de dados pessoais (Lei nº 67/1998, de 26 de Outubro).

QUADRO XIII

DOSSIER TÉCNICO-PEDAGÓGICO (Requisitos)

A ENTIDADE DEVE ELABORAR UM DOSSIER TÉCNICO-PEDAGÓGICO POR CADA ACÇÃO DE FORMAÇÃO

Elementos do dossier técnico-pedagógico	
■	Programa de formação, que inclua informação sobre: objectivos 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
■	Cronograma
■	Regulamento de funcionamento da formação
■	Identificação da documentação de apoio e dos meios audiovisuais utilizados
■	Identificação do coordenador, dos formadores e outros agentes (equipa técnico-pedagógica)
■	Fichas de inscrição dos formandos ou lista nominativa em caso de designação pelo empregador
■	Registos e resultados do processo de selecção, quando aplicável
■	Registos do processo de substituição, quando aplicável
■	Contratos de formação com os formandos e contratos com os formadores, quando aplicável
■	Planos de sessão
■	Sumários das sessões e registos de assiduidade
■	Provas, testes e relatórios de trabalhos e estágios realizados, quando aplicável (enunciados e grelhas de correcção)
■	Registos e resultados da avaliação da aprendizagem
■	Registo da classificação final, quando aplicável
■	Registos e resultados da avaliação de desempenho dos formadores, coordenadores e outros agentes
■	Registos e resultados da avaliação de satisfação dos formandos
■	Registos de ocorrências
■	Comprovativo de entrega dos certificados aos formandos
■	Relatório final de avaliação da acção
■	Relatórios de acompanhamento e de avaliação de estágios, quando aplicável
■	Resultados do processo de selecção de entidades receptoras de estagiários, quando aplicável
■	Actividades de promoção da empregabilidade dos formandos, quando aplicável
■	Relatórios, actas de reunião ou outros documentos que evidenciem actividades de acompanhamento e coordenação pedagógica
■	Documentação relativa à divulgação da acção, quando aplicável

Situações específicas

No caso de acção promovida por entidade distinta da entidade formadora ou no caso de entidades com formação exclusivamente dirigida aos seus colaboradores, alguns elementos referidos podem ser inaplicáveis, tendo em conta a duração ou a forma de organização da acção.

Fontes de verificação

- Dossier técnico-pedagógico
- Bases de dados e outros suportes informáticos

5. CONTRATOS DE FORMAÇÃO

Na prossecução da sua actividade, a entidade formadora deve seguir uma conduta adequada, actuando no respeito pelas normas legais e no cumprimento das obrigações a que se comprometa contratualmente com terceiros, mantendo um estatuto de idoneidade compatível com o reconhecimento proporcionado pela certificação.

Com este propósito, a entidade deve formalizar sempre, por escrito e com consentimento das partes interessadas, as suas relações contratuais com os formandos individuais externos ou com as empresas ou organizações clientes de onde provêm os formandos. Ao definir por escrito o objecto e as condições do serviço prestado e as funções e responsabilidades de todas as partes envolvidas, garante-se o compromisso mútuo e a transparência nas relações comerciais e de parceria, prevenindo eventuais conflitos.

Apesar do requisito apontar apenas para a existência de contratos com formandos, aconselha-se o mesmo nível de formalização (por escrito) quando exista recurso a colaboradores externos, colectivos ou individuais e sempre que a entidade estabeleça acordos e parcerias com relevância para a actividade formativa.

QUADRO XIV

CONTRATO DE FORMAÇÃO (Requisitos)

A ENTIDADE FORMADORA DEVE CELEBRAR CONTRATO DE FORMAÇÃO COM OS FORMANDOS POR ESCRITO E ASSINADO PELAS PARTES

Situação da entidade	Elementos do contrato
Entidade com formação dirigida a participantes individuais externos (público em geral)	■ Identificação da entidade formadora e do formando, a designação da acção e respectiva duração bem como as datas e locais de realização ■ Direitos e deveres das partes ■ Condições de frequência das acções, nomeadamente assiduidade, pagamentos e devoluções ou bolsas de formação ■ Número da apólice do seguro de acidentes pessoais ■ Datas de assinatura e de início de produção de efeitos e duração do contrato
Entidade com formação dirigida exclusivamente a empresas/organizações clientes	■ Identificação da entidade formadora e da entidade cliente ■ Número de formandos, a designação da acção e respectiva duração, bem como as datas e locais de realização da formação ■ Condições de prestação do serviço ■ Número da apólice do seguro de acidentes de trabalho ou acidentes pessoais ■ Datas de assinatura e de início de produção de efeitos e duração do contrato
Entidade com formação dirigida exclusivamente aos próprios colaboradores	Requisito não aplicável

Fontes de verificação

- Contrato de formação
- Contrato com a entidade empregadora
- Apólice de seguro

6. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A adopção de legislação sobre direitos dos consumidores e especificamente sobre o direito à apresentação e ao tratamento das suas reclamações tornou esse acto um exercício de cidadania mais acessível aos consumidores e utentes de todas as entidades fornecedoras de bens ou prestadoras de serviços, como é o caso das entidades formadoras.

O Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, com a redacção dada pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro, determina que todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços com estabelecimento físico, fixo ou permanente e contacto directo com o público, são obrigados a possuir e disponibilizar o Livro de Reclamações. Esse normativo define ainda a forma de divulgação do Livro e de tratamento das eventuais reclamações por parte das entidades.

O cumprimento deste requisito demonstra que a entidade formadora orienta a sua actuação para as necessidades e satisfação dos seus clientes, garantindo o seu direito à reclamação e à resposta. Por outro lado, os resultados do tratamento dessas ocorrências constituem um elemento importante para a entidade avaliar o seu desempenho na prestação do serviço de formação.

QUADRO XV

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES (Requisitos)

A ENTIDADE DEVE TER LIVRO DE RECLAMAÇÕES NAS SITUAÇÕES EM QUE A LEI O EXIGE E PROCEDER DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, NO QUE RESPEITA A DIVULGAR E FACULTAR O ACESSO AO LIVRO E AO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Situação da entidade	Procedimento
Entidade com formação dirigida a participantes individuais externos (público em geral)	Posse de Livro de Reclamações e tratamento das mesmas de acordo com o Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro
Entidade com formação exclusivamente dirigida a empresas/organizações clientes (sem porta aberta ao público)	■ Definir procedimento de tratamento de reclamações, com os seguintes elementos: ▪ Forma de apresentação das reclamações ▪ Prazo e forma de resposta ▪ Registos do tratamento efectuado e de medidas tomadas ■ Divulgar o procedimento aos clientes da forma que a entidade considerar mais adequada ■ Tratamento das reclamações, assegurando uma análise e decisão imparciais e uma resposta oportuna aos seus autores
Entidade com formação exclusivamente dirigida aos seus colaboradores	Requisito não aplicável

Fontes de verificação

- Livro de reclamações
- Procedimento de tratamento de reclamações
- Registos de ocorrências e do tratamento efectuado

III. REQUISITOS DE RESULTADOS E MELHORIA CONTÍNUA

Este grupo de requisitos enquadra um conjunto de práticas ao nível da análise regular da actividade formativa, com enfoque nos resultados da actividade global da entidade (lógica de gestão: medição do cumprimento dos objectivos e metas traçados), nos resultados alcançados pelos destinatários da formação (lógica de aprendizagem: medição do grau de aquisição de competências profissionais e oportunidade da sua aplicação) e na melhoria contínua do seu desempenho e prestação como entidade formadora.

1. ANÁLISE DE RESULTADOS

O acompanhamento da actividade formativa prevê a adopção de mecanismos de recolha e análise permanente de dados que permitem:

- ✓ Concluir se os objectivos e as metas definidos na planificação foram efectivamente alcançados
- ✓ Avaliar a forma como a entidade está a prestar os seus serviços de formação, na perspectiva interna (execuções físicas, resultados financeiros, desempenho dos colaboradores, etc.) e na perspectiva do cliente (satisfação dos formandos, resultados de aprendizagem, ausência de reclamações, novos clientes, etc.)

Estes mecanismos, que traduzem a prática de controlo e avaliação da actividade, devem integrar o processo formativo desde que o mesmo se inicia e pressupõem a utilização regular de metodologias e instrumentos de avaliação da formação que permitam recolher dados para as dimensões acima referidas.

A prática de monitorização e o controlo da qualidade do serviço prestado aplica-se à actividade executada pela entidade formadora, bem como nos casos em que exista recurso a outras entidades para o desenvolvimento de um determinado projecto.

As competências de avaliação da actividade formativa da entidade devem ser evidenciadas através de um instrumento de gestão que englobe toda a informação pertinente, o Balanço de Actividades.

A elaboração deste documento implica que a entidade realize, numa sequência lógica:

1. A análise dos resultados alcançados, revelados pelos indicadores de acompanhamento
2. A avaliação do grau de cumprimento de objectivos e metas, por comparação da actividade realizada com a planificada
3. A análise dos desvios existentes
4. A identificação de áreas de melhoria derivadas dessa análise, para as situações de não cumprimento dos objectivos ou metas

O ciclo de gestão iniciado com a planificação, traduzida no documento Plano de Actividades, encerra-se assim com a avaliação da actividade formativa desenvolvida, constituindo o Balanço de Actividades uma evidência material desse processo. Da análise presente neste documento podem surgir acções concretas de melhoria da actividade formativa que podem levar à adopção, no Plano de Actividades seguinte, de novos objectivos e projectos ou à revisão dos já estabelecidos.

QUADRO XVI

BALANÇO DE ACTIVIDADES (Requisitos)

A ENTIDADE DEVE PROCEDER À ANÁLISE E AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA ACTIVIDADE FORMATIVA QUE DESENVOLVE, TRADUZINDO-OS NUM BALANÇO DE ACTIVIDADES COM REGULARIDADE ANUAL

BALANÇO DE ACTIVIDADES		
Elementos principais		
✓ Execução física dos projectos ✓ Avaliação de cumprimento dos objectivos e resultados planeados (no Plano de Actividades) ✓ Resultados da avaliação do grau de satisfação de clientes e formandos, bem como de coordenadores, formadores e outros colaboradores ✓ Resultados do tratamento de reclamações ✓ Resultados relativos à participação e conclusão das acções de formação, desistências e aproveitamento dos formandos ✓ Resultados da avaliação do desempenho de coordenadores, formadores e outros colaboradores ✓ Análise crítica dos resultados a que se referem os pontos anteriores ✓ Medidas de melhoria a implementar, decorrentes da análise efectuada		Regularidade anual
Situações específicas		
Entidade com formação dirigida exclusivamente a empresas/organização clientes (desenvolve formação à medida)	Aplicam-se os mesmos elementos, com adaptações ao nível de: ■ Resultados relativos à participação e conclusão das acções de formação, desistências e aproveitamento dos formandos – o tratamento destes dados deve ser adequado ao nível de intervenção da entidade formadora nas acções desenvolvidas ■ Resultados de avaliação de satisfação – caso não seja possível avaliar a satisfação de formandos, deve ser avaliada, no mínimo, a satisfação da organização cliente com o serviço prestado pela entidade formadora	

Avaliação do Balanço de Actividades		
Critérios de apreciação	■ Avaliação efectiva dos objectivos, metas, projectos e resultados esperados definidos no Plano de Actividades anterior ■ Pertinência dos dados recolhidos e profundidade da apreciação crítica efectuada ■ Articulação dos resultados da avaliação com a planificação do período seguinte	
Avaliação em pedido de certificação	Entidades com histórico formativo	Evidência obrigatória
	Entidades sem histórico formativo	Evidência não obrigatória
Avaliação em auditoria	Evidência obrigatória – análise dos Balanços de Actividade anuais de forma articulada com os Planos de Actividades	

Fontes de verificação

- Balanço de Actividades
- Painel de indicadores de desempenho
- Registos de acompanhamento e avaliação da actividade

2. ACOMPANHAMENTO PÓS-FORMAÇÃO

A análise de resultados na lógica da gestão anual da actividade e a recolha de dados sobre os resultados obtidos pelos formandos é crucial para a avaliação do desempenho da entidade formadora.

A avaliação dos níveis de conclusão de percursos de educação e formação certificados que conferem qualificação de base a jovens e adultos, a medição de taxas de empregabilidade que permitem aferir a adequação entre a formação ministrada e a sua valorização no mercado de trabalho ou a avaliação da transferência das competências adquiridas em formação para o contexto profissional, analisando o impacto no desempenho profissional, são exemplos de avaliação de resultados da formação, os quais podem ser obtidos na fase do acompanhamento pós-formação.

QUADRO XVII

ACOMPANHAMENTO PÓS-FORMAÇÃO (Requisitos)

A ENTIDADE DEVE PROCEDER AO ACOMPANHAMENTO DO PERCURSO DOS FORMANDOS POSTERIOR À FORMAÇÃO	
DIMENSÕES DO ACOMPANHAMENTO PÓS-FORMAÇÃO	
■ Inserção profissional, quando aplicável (<i>análise da empregabilidade</i>) ■ Satisfação com as competências adquiridas e oportunidade de aplicação em contexto profissional (<i>avaliação de satisfação pós-formação</i>) ■ Melhoria do desempenho profissional, quando aplicável (<i>pode chegar ao nível de avaliação de impacto</i>)	Regularidade de acordo com a tipologia de projectos formativos desenvolvidos (destinatários, objectivos, duração)
Situações específicas	
Entidade com formação dirigida exclusivamente aos próprios colaboradores	A avaliação da satisfação com as competências adquiridas e da oportunidade de aplicação em contexto profissional e a análise da melhoria do desempenho profissional são as dimensões mais pertinentes para este tipo de entidade e estão claramente articuladas com o processo de gestão e desenvolvimento de recursos humanos, nomeadamente ao nível da avaliação de desempenho.
Entidade com formação dirigida a públicos diferenciados	A análise da inserção no mercado de trabalho ou a oportunidade de aplicação em contextos profissionais é possível se a formação tiver como objectivo principal o desenvolvimento de competências profissionais ou a preparação para uma função. Se a formação desenvolvida tiver por objectivo principal a aquisição de competências de base para o desenvolvimento pessoal e social, o acompanhamento pós-formação incide de forma mais pertinente na aferição do desenvolvimento efectivo dessas competências e da sua aplicação nos contextos pessoais e sociais.
Avaliação dos resultados de acompanhamento pós-formação	
CrITÉRIOS de apreciação	■ Pertinência dos dados recolhidos e profundidade da apreciação efectuada ■ Articulação dos resultados apurados com a planificação seguinte (os resultados do processo de acompanhamento pós-formação devem ser considerados nos subsequentes Planos de Actividades e programas de formação a desenvolver pela entidade)

Avaliação dos resultados de acompanhamento pós-formação		
Avaliação em pedido de certificação	Entidades sem histórico formativo	Evidência obrigatória: metodologia e instrumentos a implementar
	Entidades com histórico formativo (com formação concluída há pelo menos um ano)	Evidência obrigatória: metodologia e instrumentos implementados e relatório com resultados obtidos
Avaliação em auditoria	Evidência obrigatória – metodologia e instrumentos e relatórios com tratamento dos resultados obtidos	

Fontes de verificação

- Resultados da auscultação a ex-formandos e entidades empregadoras
- Estudos de avaliação de impacto
- Dossier técnico-pedagógico

3. MELHORIA CONTÍNUA

A melhoria contínua do desempenho global da entidade formadora deve constituir um objectivo permanente da mesma, assente numa abordagem sistemática do ciclo da qualidade - ou ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) - tendo em vista uma actividade eficaz e eficiente e a satisfação dos clientes e de outras partes interessadas. O processo de revisão da actividade deve ser contínuo, para que a introdução de correcções e melhorias nos produtos e processos, metodologias e instrumentos utilizados seja a mais oportuna possível e origine rapidamente efeitos positivos para os clientes da entidade.

Para potenciar esta prática, a entidade pode adoptar a realização regular de processos de auto-avaliação dos quais resultem acções de melhoria a implementar nas suas práticas e procedimentos. Os resultados da auto-avaliação proporcionam às entidades que o aplicam uma avaliação do seu desempenho face a elementos considerados essenciais para a actividade formativa e do seu grau de cumprimento dos requisitos de certificação, bem como um referencial de evolução e de melhoria da qualidade dos seus serviços.

Constituem exemplos de acções de acompanhamento e melhoria contínua ao nível das diferentes etapas do ciclo formativo:

- O controlo do cumprimento do Plano de Actividades para a revisão de objectivos e metas definidos e reajustamento de projectos e recursos humanos e físicos
- A recolha de informação sobre satisfação dos formandos e empregadores e opiniões dos formadores para revisão de procedimentos, instrumentos, metodologias, recursos
- A recolha de informação acerca do ajustamento dos programas e projectos às necessidades dos utilizadores para a revisão de objectivos e conteúdos de formação
- A recolha de dados do percurso pós-formação e da aplicabilidade das competências adquiridas no contexto profissional, para reajustamento da oferta formativa

QUADRO XVIII

DIMENSÕES DA MELHORIA CONTÍNUA (Requisitos)

A ENTIDADE DEVE PROCEDER À AVALIAÇÃO REGULAR DO SEU DESEMPENHO COMO ENTIDADE FORMADORA E ADOPTAR MEDIDAS DE MELHORIA, CORRECTIVAS OU PREVENTIVAS

MELHORIA CONTÍNUA - DIMENSÕES A CONSIDERAR PELA ENTIDADE	
■	O cumprimento rigoroso do referencial de qualidade
■	A satisfação de formandos e clientes
■	A melhoria da eficácia da sua actividade
■	A adequação da oferta formativa aos contextos e às prioridades sectoriais, regionais, locais e empresariais

Avaliação das evidências de melhoria contínua		
Critérios de apreciação	■ Pertinência dos dados recolhidos e profundidade da apreciação efectuada ■ Articulação dos resultados apurados com a planificação seguinte (os resultados do processo de melhoria contínua devem ser considerados nos subsequentes Planos de Actividades e programas de formação a desenvolver pela entidade)	
Avaliação em pedido de certificação	Entidades com histórico formativo	Para além do Balanço de Actividades, a entidade pode apresentar, com carácter opcional, resultados de processos de auto-avaliação ou de auditoria interna e externa à actividade formativa
	Entidades sem histórico formativo	Este requisito é avaliado apenas em momento de auditoria
Avaliação em auditoria	Verificação dos resultados da aplicação dos instrumentos de avaliação regular do desempenho e dos processos de auto-avaliação e avaliação externa e das melhorias deles decorrentes	

Fontes de verificação

- Instrumentos de suporte ao acompanhamento e avaliação
- Relatórios de execução e avaliação dos projectos
- Balanço de Actividades

RESULTADOS E MELHORIA CONTÍNUA

Ideias-chave

- Acompanhamento regular da actividade
- Apuramento de indicadores e análise de resultados da formação
- Auto-avaliação e melhoria contínua

DEVERES DA ENTIDADE CERTIFICADA

A Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro, prevê igualmente um conjunto de deveres associados à certificação que condicionam a actuação da entidade formadora detentora desse estatuto e cujo cumprimento será verificado pela DGERT em auditorias regulares à actividade formativa da entidade certificada.

QUADRO XIX

DEVERES DA ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

DEVERES	Apreciação
Manter o cumprimento dos requisitos de certificação (artigo 8º)	A avaliação do cumprimento dos requisitos é assegurada pela DGERT através de auditorias regulares à entidade formadora. O incumprimento dos requisitos de certificação, bem como a oposição à realização de auditorias, pode dar lugar à revogação da certificação.
Desenvolver actividade formativa de acordo com as competências que foram objecto de certificação (artigo 8º)	O desenvolvimento de formação nas áreas de educação e formação que foram objecto de certificação é fundamental para sustentar/justificar a manutenção do estatuto de entidade certificada. A ausência de actividade formativa em dois anos consecutivos pode dar lugar à caducidade da certificação.
Cumprir os contratos de formação celebrados (artigo 8º)	Na prossecução da sua actividade, a entidade formadora deve seguir uma conduta adequada, actuando no respeito pelas normas legais e cumprimento das obrigações a que se comprometa contratualmente com terceiros, visando manter um estatuto de idoneidade compatível com o reconhecimento proporcionado pela certificação.
Publicitar a certificação utilizando o logótipo próprio e de acordo com as regras definidas (artigo 14º)	Apenas as entidades formadoras titulares de certificação válida podem utilizar o logótipo de entidade certificada pela DGERT, respeitando as normas gráficas e de utilização definidas. Qualquer forma de comunicação feita no âmbito de uma actividade comercial, industrial ou liberal, que tenha o objectivo de promover a comercialização de serviços de formação ou promover a entidade formadora, que utilize indevidamente o logótipo de entidade certificada pela DGERT e possa induzir em erro os seus destinatários, constitui publicidade enganosa e origina sanções previstas na legislação aplicável.
Divulgar a oferta formativa com informação clara e detalhada (artigo 14º)	Na divulgação e promoção da sua actividade formativa, a entidade formadora deve prosseguir uma conduta legal e ética, garantindo que o material promocional usado contém informação clara, que corresponde a situações verdadeiras e não permite equívocos de interpretação por parte dos destinatários.
Registar e manter actualizada a oferta formativa no sítio da Internet indicado pela DGERT (artigo 14º)	A centralização da informação sobre a oferta formativa das entidades certificadas permite que os utilizadores finais (formandos, clientes) tenham um conhecimento mais preciso da formação certificada disponível no mercado.

DEVERES	Apreciação
Realizar um processo de auto-avaliação anual com base em indicadores de desempenho definidos pela DGERT (artigo 15º)	A auto-avaliação permite uma visão geral das actividades e dos processos desenvolvidos pela entidade e facilita a verificação da conformidade entre o que planeou, o que faz e os resultados que obtém. É ao mesmo tempo facilitadora de mudança, pois possibilita a identificação das áreas que necessitam de melhorias e auxilia a tomada de decisão sobre as prioridades a seguir, tendo como referência os requisitos de certificação.



Relacionados com:

- *Responsabilidade para com os clientes*
- *Responsabilidade para com o Sistema*

ÍNDICE DE QUADROS E FIGURAS

Quadro I – Destinatários da certificação	6
Figura nº1 – Fluxograma do processo de certificação.....	8
Quadro II – Requisitos prévios (resumo)	9
Quadro III – Requisitos do Referencial de Qualidade (resumo)	9
Quadro IV – Requisitos prévios (verificação de cumprimento)	13
Quadro V – Recursos humanos (requisitos)	18
Quadro VI – Espaços e equipamentos (requisitos)	24
Quadro VII – Planificação da actividade formativa (requisitos)	29
Figura nº 2 – Fases do ciclo formativo.....	32
Quadro VIII – Concepção e desenvolvimento da formação (requisitos)	33
Quadro IX – Elementos do programa de formação	50
Quadro X – Objectivos da avaliação do processo formativo.....	52
Quadro XI – Dimensões e momentos de avaliação da formação	52
Quadro XII – Regras de funcionamento da formação (requisitos)	54
Quadro XIII – Dossier técnico-pedagógico (requisitos)	56
Quadro XIV – Contrato de formação (requisitos)	57
Quadro XV – Tratamento de reclamações (requisitos)	58
Quadro XVI – Balanço de Actividades (requisitos)	60
Quadro XVII – Acompanhamento pós-formação (requisitos)	61
Quadro XVIII – Dimensões da melhoria contínua (requisitos)	63
Quadro XIX – Deveres da entidade formadora certificada.....	64

FONTES CONSULTADAS

- BAPTISTA, Carina, VAREIRO, Catarina, FERREIRA, Fernanda e ONETO, Rita (1999), *Fichas de bolso: apoio ao profissional da formação – formação a distância*, Lisboa, Instituto para a Inovação na Formação (INOFOR)
- CARDOSO, Zelinda, SOARES, Ana, LOUREIRO, Bruno, CUNHA, Carminha e RAMOS, Florindo (2003), *Avaliação da formação – Glossário anotado*, Lisboa, Instituto para a Inovação na Formação (INOFOR)
- Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), (2009), *Guia de Apoio ao Utilizador do Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras: versão 1.09*
- Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), (2009), *Referencial de Qualidade (Requisitos de Acreditação)*
- Instituto para a Qualidade na Formação, I.P. (IQF), (2004), *Guia para a concepção de cursos e materiais pedagógicos*, Lisboa
- Instituto para a Qualidade na Formação, I.P. (IQF) (2006), *Guia para a avaliação da formação*, Lisboa
- KEEGAN, Desmond *et.al* (2002), *E-learning: o papel dos sistemas de gestão da aprendizagem na Europa*, Lisboa, Instituto para a Inovação na Formação (INOFOR)
- VAREIRO, Catarina, FERREIRA, Fernanda, CARVALHO, Cristina e ONETO, Rita (1999), *Fichas de bolso: apoio ao profissional da formação – recursos técnico-pedagógicos*, Lisboa, Instituto para a Inovação na Formação (INOFOR)