

MANUAL ACREDITAÇÃO

DE

ENTIDADES FORMADORAS



**Ministério das Finanças
e do Fomento Empresarial**
Direção Geral do Emprego



Ficha Técnica

Concepção e Redação

Direção Geral do Emprego
Consultor – Henrique Stefani e Silva Neto

Título

Manual de Acreditação de Entidades Formadoras

Entidade Promotora

Direção Geral do Emprego,
Programa Jov@Emprego

Data de Publicação

22 de Setembro de 2021

Composição

2 partes
47 páginas

Controle de Versão:

Versão	Data	Modificação
1.0	06/10/2021	Versão Inicial do Documento

Sumário

PARTE 1 – MANUAL DESCRITIVO DO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO	4
1. A Acreditação	5
1.1. Conceitos	5
1.2. Marco Legal.....	6
1.3. Objetivos.....	7
1.4. Modalidades	8
2. Órgão Competente para a Acreditação	9
2.1. Entidade Acreditora	9
2.2. Competência da Decisão	9
2.3. Atribuições do Órgão Competente	10
2.4. Destinatários da Acreditação	10
3. Requisitos da Acreditação	11
3.1. Requisitos Legais e de Qualidade	11
3.2. Verificação dos Requisitos	12
3.3. Caracterização dos Requisitos de Qualidade	12
4. Processo de Acreditação	13
4.1. PAEF.....	13
4.2. Pedido de Acreditação	13
4.3. Validade da Acreditação	14
4.4. Divulgação da Acreditação	15
4.5. Avaliação e Seguimento.....	15
5. Metodologia do Processo de Acreditação	16
5.1. Pedido de Registro Prévio	16
5.2. Receção dos Processos.....	17
5.3. Análise do Processo	17
5.4. Visita de Verificação	18
5.5. Emissão do Parecer Técnico	18
5.6. Despacho da Acreditação.....	19
5.7. Alvará de Acreditação.....	19
5.8. Recomendações	20
5.9. Avaliação e Seguimento.....	20
5.10. Pedido de Renovação do Alvará.....	21
5.11. Pedido de Alargamento do Alvará.....	21



5.12.	Conversão do Alvará Provisório para Definitivo.....	21
5.13.	Taxas, Fiscalização e Contraordenação.....	22
RTE 2 – MANUAL DE REQUISITOS DE ACREDITAÇÃO.....		25
1.	Introdução.....	26
2.	Requisitos Legais.....	27
3.	Requisitos de Qualidade.....	28
3.1.	Requisitos de Estrutura e Organização.....	29
3.1.1.	Recursos Humanos.....	29
3.1.2.	Espaços e Equipamentos.....	33
3.2.	Requisitos de Processos de Formação.....	36
3.2.1.	Planificação e Gestão da Formação.....	36
3.2.2.	Desenvolvimento de Ações de Formação.....	37
3.2.3.	Regras de Funcionamento.....	40
3.2.4.	Organização de Dossiês Técnico-Pedagógicos.....	41
3.2.5.	Contratos de Formação.....	42
3.2.6.	Estágios Curriculares.....	43
3.2.7.	Reclamações.....	44
3.3.	Requisitos de Resultados e Melhoria Contínua.....	45
3.3.1.	Análise de Resultados.....	45
3.3.2.	Seguimento Pós-Formação.....	47



PARTE 1

MANUAL DESCRITIVO DO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO

1. A Acreditação

1.1. Conceitos

Para efeitos do presente Manual, entende-se como:

ACREDITAÇÃO DE ENTIDADES FORMADORAS, o processo de validação e reconhecimento formal de que uma determinada entidade, nacional ou estrangeira, detém competências, meios e recursos adequados para desenvolver cursos e ações de Formação Profissional inicial e/ou contínua em determinadas áreas de formação e com indicação dos níveis de formação e/ou níveis de qualificação profissional.

ENTIDADE ACREDITADORA, a entidade responsável pelo processo de validação global e reconhecimento formal da capacidade de uma entidade nacional, estrangeira ou internacional para desenvolver atividades de natureza formativa, nos domínios e âmbitos de intervenção relativamente aos quais demonstre ter competências, meios e recursos humanos, técnicos, instrumentais e/ou materiais adequados.

ENTIDADE FORMADORA, a entidade pública ou privada, que desenvolve e executa formação para o mercado através de estrutura adequada.

ENTIDADE FORMADORA ACREDITADA, a entidade pública ou privada com competências, meios e recursos adequados para o desenvolvimento de cursos e ações de Formação Profissional a quem foi atribuído o Alvará de Acreditação.

ALVARÁ DE ACREDITAÇÃO, o certificado emitido pela Entidade Acreditadora, que atesta que a entidade a quem foi atribuído o Alvará preenche os requisitos necessários para desenvolver cursos e ações de Formação Profissional em determinadas áreas de formação e com indicação dos níveis, em se tratando de Formação Profissional inicial.

REQUISITOS DE ACREDITAÇÃO, o conjunto de condições que as entidades formadoras devem deter e que permitem o desenvolvimento com qualidade, de cursos e ações de Formação Profissional em determinadas áreas.

MODALIDADE DE FORMAÇÃO, o formato no qual a formação é realizada podendo ser na modalidade presencial ou à distância.

FORMAÇÃO Á DISTÂNCIA, uma modalidade de Formação Profissional podendo ser no formato *e-learning* ou *b-learning* caracterizado pela separação física total ou parcial entre os participantes do processo formativo, desenho curricular e pedagógico orientado ao ambiente virtual e a existência de suporte *online*.

1.2. Marco Legal

Considerando o conjunto de leis que regem a Formação Profissional, Acreditação e assuntos pertinentes ao Processo de Acreditação, foram considerados os seguintes documentos legais que constituem o Marco Legal deste Manual de Acreditação.

Sempre que necessário os documentos podem ser referidos e consultados sendo eles os principais instrumentos legais que dão suporte ao processo de Acreditação



Todos os documentos citados são de caráter público e podem ser acessados via Imprensa Nacional de forma gratuita.

Documento Legal	Descrição
Decreto-Lei nº53/2014	Estabelece o regime jurídico geral da Formação Profissional
Decreto-Lei nº6/2013	Estabelece o regime jurídico de acreditação de entidades formadoras para o desenvolvimento de cursos e ações de Formação Profissional
Decreto-Regulamentar nº13/2020	Estabelece o regime jurídico da metodologia de Formação Profissional à distância
Decreto-Lei nº 20/2011	Aprova as normas técnicas que permitem garantir a acessibilidade, com segurança e autonomia, das pessoas com deficiência e mobilidade condicionada
Decreto-Lei nº 19/2008	Institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de funcionamento de bens ou prestação de serviços
Decreto-Lei nº4/2018	Estabelece o regime jurídico do Sistema Nacional de Qualificações
Portaria Conjunta nº 9/2020	Estabelece a estrutura e a organização do Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ)
Portaria Conjunta nº 10/2020	Regula o Quadro Nacional de Qualificações (QNQ)

1.3. Objetivos

Constituem objetivos da Acreditação de entidades formadoras, designadamente os seguintes:

- (a) Contribuir para a qualidade e credibilização das entidades que operam no quadro do sistema de Formação Profissional e da respetiva atividade formativa;
- (b) Contribuir para a estruturação do sistema de Formação Profissional e a profissionalização dos seus atores;
- (c) Promover o reconhecimento dos cursos e ações de Formação Profissional desenvolvidas pelas entidades formadoras acreditadas;
- (d) Facilitar o acesso a fundos e apoios públicos e privados para o desenvolvimento da Formação Profissional;
- (e) Contribuir para a elevação da qualidade e adequação das intervenções formativas;
- (f) Promover as entidades validadas pelo sistema, mediante o reconhecimento das respetivas competências específicas;
- (g) Contribuir para um maior rigor e seletividade no acesso e eficácia na aplicação dos fundos públicos disponíveis para apoio à Formação Profissional;
- (h) Contribuir para clarificar a oferta formativa que dê garantia de uma escolha acertada, mediante a construção de referenciais que possam constituir uma base de orientação para utilizadores, entidades formadoras, profissionais de formação e cidadãos em geral;
- (i) Apoiar as entidades na melhoria gradual e contínua das suas capacidades, suas competências e seus recursos pedagógicos;
- (j) Estimular e dinamizar o funcionamento do mercado da Formação Profissional.



1.4. Modalidades

Existem quatro modalidades de Acreditação:



ACREDITAÇÃO INICIAL	ACREDITAÇÃO DE ALARGAMENTO
quando uma entidade formadora obtém a Acreditação pela primeira vez por áreas, níveis e modalidade de formação.	quando uma entidade acreditada, detentora de um Alvará ainda válido, requerer um outro para alargamento da sua atuação em áreas, níveis de formação e modalidade de formação.
ACREDITAÇÃO DE RENOVAÇÃO	ACREDITAÇÃO PROVISÓRIA
quando por caducidade do Alvará uma entidade formadora requer a sua renovação.	quando uma entidade formadora requer pela primeira vez o Alvará, mas, no entanto, ainda não dispõe de todos os requisitos necessários, mas demonstre poder detê-los num período não inferior ao correspondente de um terço do tempo válido para o Alvará requerido.

PONTOS DE ATENÇÃO



- *A acreditação, dentro de qualquer modalidade, é válida somente para o local no qual foram feitas as visitas e verificações e não será válido para outras unidades da mesma instituição.*
- *Caso a entidade queira adicionar formações ao seu plano de formação, sendo esta na mesma família profissional que seu Alvará permita, poderá realizar via submissão do plano de formação a Entidade Acreditadora via PAEF*

2. Órgão Competente para a Acreditação

Compete ao Serviço Central do departamento governamental responsável pela área da Formação Profissional acreditar as entidades formadoras. Assim sendo, a Direção Geral do Emprego (DGE) é, ao abrigo da Lei, a Entidade Acreditadora.

Enquanto Entidade Acreditadora, compete à DGE assegurar-se da receção e análise dos pedidos de Acreditação e a decisão final de concessão do Alvará. A decisão final de concessão e respetiva publicação dos despachos de Alvará de Acreditação compete ao Diretor Geral de Emprego.



2.1. Entidade Acreditadora

A Direção Geral do Emprego é um Serviço Central, do departamento governamental responsável pela área do emprego e Formação Profissional, encarregue da conceção, planeamento e de integração técnica e normativa nos domínios da Formação Profissional, do emprego e do empreendedorismo, bem como dos estágios profissionais (cf. Decreto-Lei nº 28/2018, de 24 de Maio. B.O. Nº 32/2018).

Enquanto Serviço Central, cabe à DGE

“Acreditar as entidades formadoras e os centros e estabelecimentos de Formação Profissional” [cf. Artigo 62º número 2, alínea f)] e, através do Serviço de Formação Profissional

“Manter atualizados ficheiros e base de dados das estruturas de formação com menção das respetivas modalidades de formação por elas ministradas, necessárias à atualização da Base de Dados das Entidades Acreditadas” [cf. Artigo 64º, número 2, alínea b)] e,

“Supervisionar a implementação e funcionamento dos centros e estabelecimentos acreditados” [cf. Artigo 64º, número 2, alínea c)].

O Decreto-Lei que aprova a orgânica do MINISTÉRIO DAS FINANÇAS (B.O. Nº 32/2018, I Série, de 24 de Maio), no seu Art. 62º, nº2, alínea f) atribui à DGE a incumbência de ‘acreditar as entidades formadoras e os centros e estabelecimentos de Formação Profissional’ [cf. Artigo 62º, nº2 alínea f)].

Sendo a Acreditação das entidades formadoras uma das responsabilidades da DGE compete a esta elaborar e editar o presente Manual de Procedimentos.

2.2. Competência da Decisão

Cabe ao Diretor Geral de Emprego proferir a decisão final de Acreditação com base no respetivo processo, organizado e instruído, de acordo com o parecer de uma Comissão Técnica que funciona junto da DGE.



2.3. Atribuições do Órgão Competente

São da competência da DGE enquanto órgão competente de Acreditação, designadamente:

- Acreditar as entidades formadoras, centros e estabelecimentos de Formação Profissional.
- Manter atualizados ficheiros e base de dados das estruturas de formação com menção das respetivas modalidades de formação por elas ministradas, necessárias à atualização da Lista de Entidades Acreditadas.
- Supervisionar a implementação e funcionamento dos centros e estabelecimentos acreditados.



Em termos processuais a DGE deve:



- Receber, analisar, avaliar e instruir os processos de acreditação
- Criar comissões técnicas para analisar pedidos de acreditação
- Deferir ou Indeferir pedidos de acreditação
- Comunicar decisões relativos ao pedido de acreditação
- Publicar no Boletim Oficial o Alvará de Acreditação

2.4. Destinatários da Acreditação

Só podem atuar como entidade formadora, no âmbito da Formação Profissional regulada pelo Decreto-Lei Nº 53/2014, de 22 de Setembro, as entidades públicas ou privadas, quer nacionais quer estrangeiras, regularmente constituída, que previamente sejam detentoras de um Alvará de Acreditação emitida pela Entidade Acreditadora.

PONTO DE ATENÇÃO



Os profissionais liberais, atuando na formação a título individual, não podem ser acreditados por não cumprir os requisitos legais de Acreditação. Todavia, podem figurar como formadores, atuando em conjunto com Entidades Formadoras Acreditadas.

3. Requisitos da Acreditação

Os requisitos de Acreditação constituem características ou condições mínimas que devem ser verificadas nas entidades formadoras para conseguir levar a cabo um processo de formação.



Os requisitos podem ser divididos em **Requisitos Legais e de Qualidade** sendo que ambos são de carácter obrigatório para o deferimento do Alvará de Acreditação

Os requisitos legais são condições de base que permitem que a entidade formadora requeira a acreditação. 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.

3.1. Requisitos Legais e de Qualidade

Os requisitos legais, referentes a documentação exigida para que uma entidade inicie com o processo de acreditação são:

(a) Encontrar-se regularmente constituída e devidamente registada como pessoa coletiva cujo objeto é o desenvolvimento e atividades formativas;

(b) Ter as suas situações tributárias e contributiva regularizada, respetivamente, perante a administração fiscal e a segurança social, e ausência de dívidas no que respeita a apoios financeiros públicos nacionais ou internacionais;

(c) Não se encontrar em situação de suspensão ou interdição do exercício de sua atividade na sequência de decisão judicial ou administrativa;

Os requisitos de qualidade, são referentes a estruturas, competências e processos que as entidades devem possuir para que possam ser acreditadas para a realização de formações profissionais, os requisitos de qualidade são:

(d) Ser detentor de recursos humanos em número suficiente e com competências adequadas ao desenvolvimento da formação nomeadamente, coordenadores, formadores e pessoal de apoio;

(e) Ter instalações e equipamentos adequados às especificidades das áreas de formação, com a qualidade necessária e garantindo as condições de higiene e segurança;

(f) Demonstrar a existência de métodos e instrumentos adequados à seleção de formandos e à avaliação dos cursos e ações de formação ao nível da aprendizagem e da satisfação dos formandos.

(g) Possuir dossiês técnico-pedagógicos por ação de formação, de acordo com o definido no Manual de Procedimentos;

(h) Ter contractos de formação, por escrito, com formandos e formadores;

(i) Deter formas de divulgação dos cursos e ações de formação através de meios de comunicação adequados e com informação clara e detalhada;

(j) Ter políticas e estratégias de atuação claramente definidas, consistentes com sua missão e que tenha em consideração o seu contexto de intervenção bem como os seus destinatários;

(k) Ter uma planificação de atividade formativa, designadamente, plano de formação anual, que inclua os cursos e ações a desenvolver em cada uma das áreas de formação com o respetivo cronograma de realização, os formandos a abranger e os recursos humanos e materiais a afetar;

(l) Ter procedimentos de receção e tratamento de queixas e reclamações, de acordo com o definido pela Entidade Acreditadora no Manual de Procedimentos;

(m) Ter regulamento de funcionamento da formação de acordo com o definido pela Entidade Acreditadora no Manual de Procedimentos;

(n) Possuir métodos e instrumentos de autoavaliação perante sua atividade com reflexos ao nível da melhoria contínua dos seus serviços.

PONTOS DE ATENÇÃO

- *Todos os requisitos legais (de a) a c)) são de caráter obrigatório e seu não cumprimento recai no indeferimento automático da solicitação de acreditação.*
- *Todos os requisitos de qualidade (de d) a n)) são de caráter obrigatório para o deferimento do Alvará de Acreditação inicial, renovação ou alargamento. Entretanto, o cumprimento parcial dos requisitos de qualidade (mínimo de d) a i)) podem cair no deferimento de um Alvará de Acreditação parcial, a título excepcional e provisório, por um período máximo de 1 (um) ano, devendo no decorrer deste período, regularizar as insuficiências nos requisitos não comprovados.*



3.2. Verificação dos Requisitos

A verificação dos requisitos se dá no formato da análise da documentação entregue no pedido de acreditação e no ato de visita de verificação às dependências da entidade formadora. Serão verificados os documentos, processos e evidências apontadas na PARTE 2 – Manual de Requisitos para Acreditação, parte integrante deste manual.

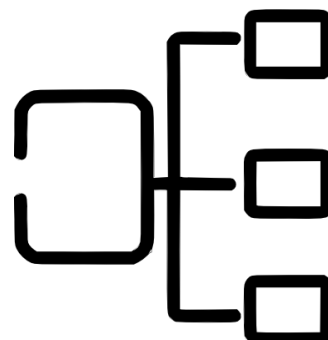
O incumprimento dos requisitos verificados, quer na análise processual quer na verificação no local, pode determinar o indeferimento do pedido e a não concessão do Alvará de Acreditação.

A entidade formadora, uma vez notificada para o efeito, deve regularizar as insuficiências verificadas no prazo determinado pela Entidade Acreditadora. A falta de regularização implica a não concessão do Alvará de Acreditação

3.3. Caracterização dos Requisitos de Qualidade

Os requisitos de qualidade se dividem em 3 grupos e serão caracterizados a partir da seguinte listagem:

- I. **Requisitos de Estrutura e Organização**
 - A. Recursos Humanos
 - B. Espaços e Equipamentos
- II. **Requisitos de Processos de Formação**
 - A. Planificação e Gestão da Formação
 - B. Desenvolvimento de Ações de Formação
 - C. Regras de Funcionamento
 - D. Organização de Dossiers Técnico-Pedagógicos
 - E. Contratos de Formação
 - F. Estágios Curriculares
 - G. Reclamações
- III. **Requisitos de Resultados e Melhoria Contínua**
 - A. Análise de Resultados
 - B. Seguimento Pós-Formação
 - C. Melhoria Contínua



4. Processo de Acreditação

O processo de acreditação possui uma série de elementos que devem ser elucidados para um melhor entendimento de seu funcionamento.

4.1. PAEF

A **Plataforma de Acreditação de Entidades Formadoras** é a principal ferramenta do processo de acreditação, nele são realizados os processos de pedido de acreditação, análise, pedidos de esclarecimentos, pedidos de deferimentos, publicação e notificações.

A partir desta plataforma as Entidades Acreditadas podem consultar o status do seu processo assim como realizar ações durante o processo de acreditação. A plataforma serve como um portal de interação, onde a Entidade Acreditadora e a Entidade Acreditada podem interagir e trocar informações e documentos, dentro de um ambiente seguro e devidamente documentado.



A PAEF também serve como portal de serviços onde a Entidade Acreditada pode realizar pagamentos, submeter documentos, aceder a financiamentos entre outras funcionalidades que possam ser implementadas.

4.2. Pedido de Acreditação

O pedido pode ser submetido tanto pela entidade acreditadora, em nome da Entidade acreditada ou que pretendem acreditar, como pela entidade acreditada no portal PAEF.

Tanto no pedido online como presencial, a entidade formadora deverá estar devidamente registada no PAEF.

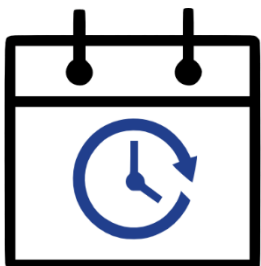
O utilizador master poderá realizar o pedido de acreditação ou deverá no portal PAEF associar contas de outros utilizadores para que possam realizar a submissão online (disponibilizadas na área reservada).

Para a realização do pedido de acreditação, a entidade deverá ter em mãos os seguintes documentos:



- Declaração de NIF
- Registro Comercial
- Declaração de não dívida perante a administração fiscal (DNRE)
- Declaração de não dívida perante a segurança social (INPS)
- Manual da Qualidade da Entidade Formadora ou Funcionamento Interno
- Planos de Formação alvo de acreditação
- Informações sobre recursos humanos e físicos da entidade formadora

4.3. Validade da Acreditação

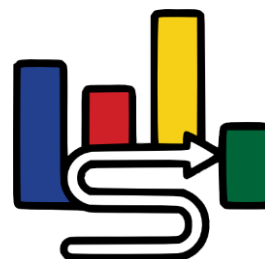


- **A ACREDITAÇÃO INICIAL** é concedida por um período de quatro (4) anos, faseado, de acordo com os resultados do seguimento e controle apresentados e, do cumprimento das recomendações que acompanham o Alvará de Acreditação.
- Ao aproximar-se dos **3 meses anteriores** à data do fim do período dos quatro (4) anos da ACREDITAÇÃO INICIAL, a Entidade formadora deve solicitar a renovação da Acreditação, querendo, sob pena de sua caducidade.
- A caducidade da Acreditação inabilita a Entidade formadora de realizar cursos e ações de Formação Profissional com validade legal.

Caso pretenda o alargamento das áreas ou níveis de formação, constantes do Alvará inicial de Acreditação, a Entidade formadora deverá solicitar o alargamento da Acreditação, sob pena de os novos cursos não ter validade legal e não obter acesso às fontes de financiamento públicas de Formação Profissional.

Para efeitos de renovação ou alargamento da Acreditação, a Entidade formadora deverá preencher os mesmos requisitos de acordo com a lei em vigor.

A **ACREDITAÇÃO PROVISÓRIA** é concedida por um período de 1(um) ano, no qual devem ser preenchidos os requisitos de qualidade em falta no processo de acreditação. Caso neste período a entidade não apresente os requisitos suficientes para a emissão da **ACREDITAÇÃO INICIAL** fica **revogado** o **ALVARÁ PROVISÓRIO** e a entidade fica inabilitada a realizar cursos e ações de Formação Profissional com validade legal.



*Caducado o Alvará de Acreditação para que foi emitido, a Entidade formadora pode, **no prazo máximo de 3 meses após a data de caducidade do alvará**, requerer a sua renovação bastando para tal preencher os mesmos requisitos que preenchia na altura do requerimento do Alvará de Acreditação Inicial. Após este prazo a Entidade deverá iniciar um novo processo de Acreditação, recaindo sobre a taxa de Acreditação Inicial.*

PONTOS DE ATENÇÃO

O Alvará é somente válido para a localidade para a qual foi solicitado a visita de verificação de requisitos, sendo que, uma mesma entidade, caso possua mais de uma localidade, deverá solicitar um Alvará separado para cada uma das unidades descentralizadas.



Caso o pedido de Renovação seja feito após a data de caducidade do Alvará ou no caso de o Alvará caducar durante o processo de renovação, para todos os efeitos, o alvará continua caducado, inabilitando a Entidade Formadora de realizar cursos e aceder a fontes de financiamento. Somente após o despacho e a publicação no B.O. o alvará de acreditação volta a ser válido.

4.4. Divulgação da Acreditação

O Alvará de Acreditação tem um prazo de validade de 4 (quatro) anos. Deferido o pedido de Acreditação, a Entidade Acreditadora emite o respetivo Alvará. A Acreditação só é válida com a publicação do Alvará (no Boletim Oficial) através de Despacho do Diretor Geral de Emprego, Formação Profissional e Estágios Profissionais.



No Alvará de Acreditação devem constar, designadamente, os seguintes elementos:



- Identificação e caracterização da entidade acreditada;
- Áreas e cursos de formação autorizados com indicação dos respetivos níveis de formação ou qualificação profissional, conforme os casos;
- Os locais onde se irão desenvolver os cursos e respetiva localização;
- O período de validade da Acreditação.

PONTO DE ATENÇÃO

A alvará é restrito ao local onde foi avaliado e o processo analisado. Se a mesma entidade pretender ter uma “filial” em outros concelhos ou ilhas terá que instruir um novo processo de acreditação.



4.5. Avaliação e Seguimento

Cabe a Entidade Acreditadora a realização de atividades de avaliação e seguimento dos requisitos estipulados no processo de acreditação, o cumprimento dos requisitos pode ser avaliado em qualquer altura durante o prazo de Acreditação e/ou após o término deste, quer no âmbito do acompanhamento do sistema, quer no quadro das intervenções de Entidades Acreditadas.

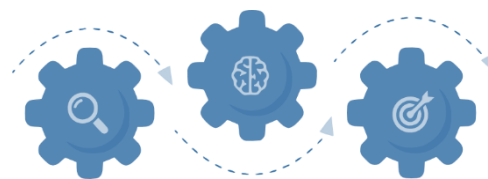
A Acreditação será objeto de seguimento e avaliação nos moldes que a Entidade Acreditadora estipular.

O seguimento e a avaliação das Entidades Acreditadas será feito através de um conjunto de mecanismos, designadamente:

- A. Visitas regulares à Entidade Acreditada e aos respetivos cursos e ações de formação;
- B. Entrevistas aos responsáveis da Entidade Acreditada;
- C. Entrevistas e inquéritos junto dos formadores e formandos;
- D. Análise dos perfis e programas de formação ou qualificação profissional;
- E. Preenchimentos de fichas e seguimento e análise de desempenho das Entidades Acreditadas;
- F. Realização de auditoria e outros mecanismos de fiscalização.

5. Metodologia do Processo de Acreditação

O processo de acreditação seguirá a seguinte metodologia, sendo que no decorrer do processo a Entidade Acreditora pode, sem prejuízo, solicitar maiores esclarecimentos, documentos ou visitas para esclarecer qualquer aspeto do pedido de acreditação.



A metodologia também tem como premissa a utilização do PAEF sendo que todo o processo decorre dentro da plataforma e é de responsabilidade da entidade acreditada ter recursos informáticos para acessar e acompanhar seu processo de acreditação.

5.1. Pedido de Registro Prévio



Para utilizar a plataforma de acreditação online, e aceder aos vários serviços disponibilizados, a Entidade formadora terá de solicitar o pedido de registo prévio. Este registo prévio permite a associação de uma conta de email ao registo da entidade, de forma que este utilizador consiga aceder às informações da entidade e submeter pedidos de acreditação, de renovação, entre outros processos.

O pedido pode ser submetido tanto pela entidade acreditadora, em nome da Entidade acreditada, como pela entidade formadora no portal PAEF.

Deve ser anexado o registo comercial da entidade para que seja possível confirmar as informações da entidade.

PONTO DE ATENÇÃO

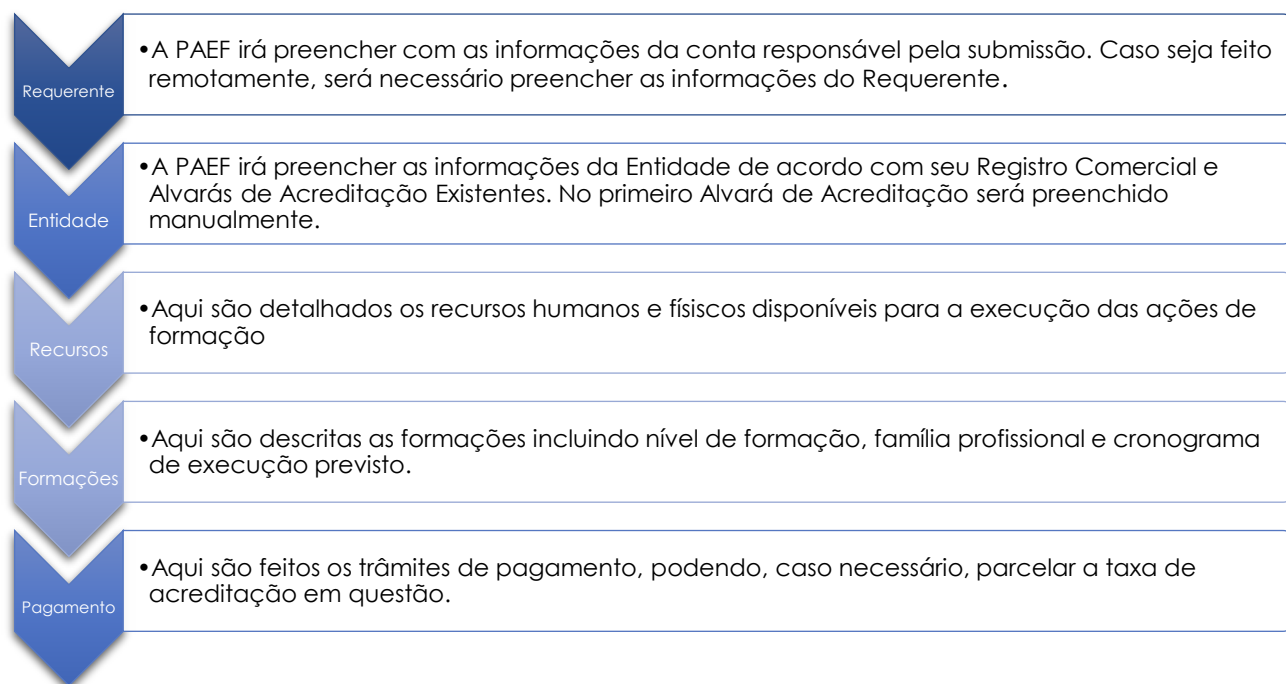
Caso a entidade já estiver registada e já existir uma conta master ou principal associada á entidade o pedido não pode ser submetido. O utilizador master poderá no portal PAEF associar contas de outros utilizadores que queiram ter acesso às suas informações (disponibilizadas na área reservada).



5.2. Recepção dos Processos

A Recepção dos Processos, é realizada exclusivamente no formato digital dentro do ambiente do PAEF. Não serão aceitas submissões em nenhum outro formato.

O processo de Recepção do Processo, antes de avançar para a Análise, deve passar pelos seguintes passos dentro da PAEF:



5.3. Análise do Processo

Os elementos apresentados pela Entidade requerente, bem como os que resultam de eventual observação local e de outras fontes de verificação, são analisados pela Entidade Acreditadora a fim de verificar a conformidade do processo.

Recebida e apreciada a regularidade do processo, a Entidade Acreditadora emite um parecer sobre a sua admissibilidade.



5.4. Visita de Verificação

No período de quinze dias úteis, a Entidade Acreditadora contacta a Entidade requerente à Acreditação para a concertação das datas (dia e hora) de visitas de verificação dos requisitos de Acreditação.

Durante a visita de avaliação, será preenchido um formulário de constatação e será elaborado um relatório.



VISITA
TÉCNICA

Uma cópia do relatório será disponibilizada no PAEF no prazo de cinco dias úteis após a visita à Entidade formadora, podendo esta contestá-la em três dias úteis.

No caso da etapa de contestação não for executada pela entidade formadora, no período acima referido, o processo então procede para a execução automática da emissão do parecer.

5.5. Emissão do Parecer Técnico



Um parecer técnico será emitido na qual se deverá indicar expressamente se a Entidade possui ou não condições para a implementação das atividades que diz querer implementar e para a qual requer o Alvará de Acreditação.

O parecer técnico pode possuir 3 desfechos diferentes:

Emissão de um parecer favorável	Emissão de um parecer desfavorável
Neste caso deve também definir a modalidade de acreditação e se será proposto um alvará definitivo ou provisório	Neste caso deve-se obrigatoriamente introduzir uma nota com o motivo do parecer
Solicitação de retificação do processo	
Deve ser utilizada sempre que, tendo em consideração o feedback da entidade, se decidir por aguardar e/ou fazer nova visita. O processo então retrocede para a etapa de visita de verificação. A introdução de uma observação neste caso é obrigatória	

5.6. Despacho da Acreditação

Nesta etapa o diretor toma a decisão final, favorável ou desfavorável (deferido ou indeferido), tendo em consideração o parecer da comissão.

O diretor tem a possibilidade de:

- **Solicitar a retificação do processo**, ou seja, devolve o processo para ser reanalisado (volta para a etapa Análise do Processo) sendo obrigatória a introdução de uma observação.
- **Deferir o processo** quanto á modalidade de acreditação: **provisório ou definitivo**.
- **Indeferir o processo**, sendo obrigatório a introdução de uma observação.



Cabe ainda ao dirigente máximo da Entidade Acreditadora, mandar publicar os despachos de Acreditação emitidos.

Caso o parecer técnico for indeferido, a Entidade é notificada da decisão de não Acreditação, contendo a respetiva fundamentação.

O Despacho de Acreditação é um documento inalterável sendo seu conteúdo uma decisão final com relação ao processo de Acreditação. Não é possível contestar a decisão final da Entidade Acreditadora.

5.7. Alvará de Acreditação

O alvará será um documento completamente eletrónico, ao qual será associado um QRCode e contraprova que permitem que se comprove a sua veracidade.



Constarão do Alvará de Acreditação os seguintes elementos:



- A identificação e a caracterização da Entidade Acreditada;
- As áreas, os cursos e níveis de formação/ qualificação profissional autorizados;
- Os centros de formação em que se desenvolvem os cursos e respetiva localização do período de validade da Acreditação.

Após o deferimento via despacho, o processo segue para a etapa de publicação no B.O.

PONTO DE ATENÇÃO

O Alvará de Acreditação tem validade somente após a publicação do mesmo no B.O. via Imprensa Nacional. Somente após a publicação o alvará é gerado pelo sistema e enviado á entidade formadora requerente.



5.8. Recomendações

O Alvará de Acreditação (mesmo na modalidade inicial) pode ainda ser acompanhado de recomendações de melhoria dirigidas à Entidade candidata, no sentido de estimular um percurso gradual da elevação da qualidade e da adequação da formação ministrada.



Estas recomendações serão alvos de seguimento e avaliações futuras e podem gerar suspensões caso não sejam cumpridas.

5.9. Avaliação e Seguimento

Uma vez emitido o Alvará de Acreditação, as atividades da entidade formadora acreditada ficam sujeitas ao acompanhamento e controlo, nos moldes a definir pela Entidade Acreditadora.

O acompanhamento e controlo da Entidade formadora têm como função, seguir o cumprimento dos requisitos do sistema e incentivar a elevação progressiva da qualidade e da adequação da formação ministrada.

É de carácter obrigatório a receção dos técnicos da Entidade Acreditadora nas dependências da Entidade Acreditada e a disponibilização de documentos e recursos para a realização das atividades de seguimento.

O seguimento da Entidade Formadora acreditada efetua-se, designadamente, através de:



- Realização de ações de acompanhamento regulares à Entidade Acreditada e aos respetivos cursos e ações de formação.
- Observação do local.
- Realização de entrevistas aos responsáveis da Entidade.
- Realização de entrevistas e inquéritos junto dos Formadores e Formandos.
- Análise de dossiês técnico-pedagógicos.
- Análise de eventuais queixas e reclamações contra a Entidade.
- Análise dos resultados alcançados pela Entidade.

Os procedimentos de avaliação e seguimento serão iniciados, impreterivelmente, com uma regularidade não superior a 6 (seis) meses, ou sob denúncias realizadas diretamente na DGEFPEP.

O não cumprimento ou não cooperação por parte da Entidade Acreditada aos processos de avaliação e seguimento poderá gerar a abertura de processos administrativos de contraordenações incluindo coimas, suspensão, revogação ou anulação do alvará de acordo com o item 5.13 – Taxas, Fiscalização e Contraordenação deste Manual.

A Entidade Formadora Acreditada remete anualmente, à Entidade Acreditadora, um relatório de execução das ações de formação realizadas e remete semestralmente estatísticas de acordo com base de dados fornecida.



5.10. Pedido de Renovação do Alvará

O processo de renovação de alvará permite a submissão de um pedido de renovação aquando da caducidade de um alvará válido, e a emissão de um novo alvará com nova data de validade.

Para otimizar os procedimentos foi decidido que:

No processo de renovação a entidade acreditada deve decidir se quer efetuar a renovação **com ou sem Alargamento**. Querendo alargar no ato da renovação, o sistema permitirá a inclusão de novas áreas de formação e/ou novas qualificações. Nestes casos, será cobrado a **taxa de Alargamento**.

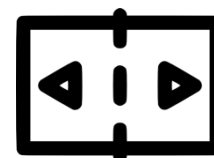


O fluxo de renovação é o mesmo que o pedido de acreditação inicial, a diferença em termos de formulários reside-se na etapa pedido, onde basta identificar o alvará que será objeto de renovação.

5.11. Pedido de Alargamento do Alvará

O pedido de Alargamento do Alvará pode se dar pelos seguintes motivos:

- Alargamento de família profissional
- Alargamento para modalidade presencial (caso inicial seja à distância) ou à distância (caso inicial seja presencial).



O pedido de alargamento recai uma taxa especial que deve ser pago no ato do pedido. O processo segue o mesmo fluxo que o de um pedido de alvará inicial sendo que as novas evidências apresentadas devem ser condizentes com o pedido de alargamento.



PONTO DE ATENÇÃO

O deferimento do pedido de alargamento recai na emissão de um novo alvará sem alteração na data de validade do mesmo exceto no caso do Alargamento for feito no prazo de renovação (3 meses antes da caducidade do Alvará Inicial).

5.12. Conversão do Alvará Provisório para Definitivo

O Alvará Provisório poderá ser convertido a Definitivo à pedido da entidade acreditada consoante apresentação dos requisitos em falta ou ao fim da validade do Alvará mediante abertura de processo de verificação pela entidade Acreditadora.

O processo será iniciado até 3 meses antes da validade, e ao contrário da renovação este processo não recai em pagamento de taxa. Havendo decisão favorável ao pedido de conversão, emite-se um novo alvará válido pelo tempo remanescente até ao período de validade definitiva.

5.13. Taxas, Fiscalização e Contraordenação

As taxas aplicadas para os procedimentos de acreditação são os listados na tabela abaixo:

Tipo de Acreditação	Valor da Taxa (Em Escudos)
Acreditação Inicial	200.000,00
Renovação	100.000,00
Alargamento	160.000,00

As ações de fiscalização referente à manutenção de requisitos e qualidade da formação, são levadas a cabo pela Entidade Acreditora, junto das entidades formadoras (acreditadas ou não) como atividades de rotina ou planeadas, ou decorrentes de alguma reclamação ou denúncia.

Entidades formadoras não acreditadas que estejam a ministrar formações sem o respetivo alvará, ou aquelas com alvará inválido (caducado, cancelado, revogado ou anulado) são também alvo de fiscalização.

O processo pode ser iniciado manualmente ou de forma automática pelo sistema de acordo com uma periodicidade a ser definida pela entidade acreditadora (ex.: pelo menos a cada 6 meses após emissão de um alvará a entidade deve ser fiscalizada)

A lei define a possibilidade de aplicação de sanções e coimas dependendo da gravidade das infrações. O próximo quadro define as infrações, respetivas classificações e os intervalos de coimas que podem ser aplicadas. As sanções não estão associadas às infrações, o que significa que cabe aos inspetores proporem as sanções a serem aplicadas, dependendo da gravidade das infrações.



Podem também ser aplicadas as seguintes **Sanções Acessórias**, que podem ser acumuláveis com as coimas. Algumas sanções têm impacto direto no estado do alvará, conforme quadro a seguir.

Impacto no Alvará	Detalhamento
Suspensão	As atividades das entidades devem ser suspensas e a mesma fica proibida de participar em qualquer meio de financiamento público até a Reativação do Alvará. No caso da situação causadora da Suspensão não ser resolvida até a data de caducidade do Alvará, o mesmo fica Revogado sem possibilidade de Renovação.
Anulação	Somente uma parte do Alvará de Acreditação fica anulado sem prejuízo à parte não afetadas e a sua validade. A entidade é livre para continuar as atividades dentro da parte inalterada do Alvará. As atividades alvo de Anulação deverão ser suspensas.
Revogação	Fica Revogado em sua totalidade o Alvará de Acreditação e a entidade deverá cessar toda atividade de Formação Profissional. A entidade deverá entrar com um novo processo para obter uma nova acreditação.

Quadro de Contraordenações e Infrações com Coimas em Escudos Cabo-verdianos

Contraordenações/Infrações	Classificação	Coima
Exercício da atividade de Formação Profissional, sem o competente alvará	Muito Grave	600.000 a 2000.000
Incumprimentos das condições impostas pelo Alvará de Acreditação	Grave	300.000 a 600.000
Não envio do relatório anual de acordo com o artigo 12º nº 5	Leve	160.000 a 300.000
Recusa de acesso a serviços e instalações; utilização das instalações; colaboração necessária, examinação de elementos indispensáveis; de acordo com artigo 12º nº 6	Grave	300.000 a 600.000
Alteração ou violação: Não deter formas de divulgação dos cursos e ações de formação através de meios de comunicação adequados e com informação clara e detalhada	Leve	160.000 a 300.000
Alteração ou violação: Não ter políticas e estratégias de atuação claramente definidas, consistentes com a sua missão e que tenha em consideração o seu contexto de intervenção bem como os seus destinatários	Leve	160.000 a 300.000
Alteração ou violação: Ter uma planificação da atividade formativa, designadamente, plano de formação anual, que inclua os cursos e ações a desenvolver em cada uma das áreas de formação com o respetivo cronograma de realização, os formandos a abranger e os recursos humanos e materiais a afetar.	Leve	160.000 a 300.000
Alteração ou violação: Não ter procedimentos de receção e tratamento de queixas e reclamações, de acordo com o definido pela entidade acreditadora no manual de procedimentos	Leve	160.000 a 300.000
Alteração ou violação: Não ter regulamento de funcionamento da formação de acordo com o definido pela entidade acreditadora no manual de procedimentos	Leve	160.000 a 300.000
Alteração ou violação: Não possuir métodos e instrumentos de autoavaliação permanente da sua atividade com reflexos ao nível da melhoria contínua dos seus serviços	Leve	160.000 a 300.000
Alteração ou violação: Não ter instalações e equipamentos adequados às especificidades das áreas de formação com a qualidade necessária e garantindo as condições de higiene e segurança	Grave	300.000 a 600.000
Alteração ou violação: Não demonstrar a existência de métodos e instrumentos adequados à seleção de formandos e formadores e à avaliação dos cursos e ações de formação ao nível da aprendizagem e da satisfação dos formados	Grave	300.000 a 600.000
Alteração ou violação: não possuir dossiês técnicos-pedagógicos por ação de formação, de acordo com o definido pela entidade acreditadora no manual de procedimentos	Grave	300.000 a 600.000
Alteração ou violação: Não ter contratos de formação, por escrito, com formandos e formadores	Grave	300.000 a 600.000
Alteração ou violação: Não se encontrar regularmente constituída e devidamente registada como pessoa coletiva cujo objeto é o desenvolvimento de atividades formativas	Muito Grave	600.000 a 2000.000
Alteração ou violação: Não ter as suas situações tributárias e contributiva regularizadas, respetivamente perante a administração fiscal e a segurança social, e ausência de dívidas no que respeita a apoios financeiros públicos nacionais ou internacionais	Muito Grave	600.000 a 2000.000
Alteração ou violação: Se encontrar em situação de suspensão ou interdição do exercício da sua atividade na sequência de decisão judicial ou administrativa	Muito Grave	600.000 a 2000.000
Alteração ou violação: não se detentor dos recursos humanos em número suficiente e com as competências adequadas ao desenvolvimento da formação nomeadamente, coordenadores, formadores e pessoal de apoio	Muito Grave	600.000 a 2000.000

Quadro de Implicações do Alvará

Processo	Eventos	Que alvarás devem ser considerados?	Estado Novo Alvará	Situação Novo Alvará	Estado Alvará Corrente	Situação Alvará Corrente
Pedido Acreditação Inicial	Acreditação inicial	Estabelecimento novo	Válido	Válido	---	---
Pedido Acreditação Inicial	Acreditação inicial	Estabelecimento Existente com alvará em: <ul style="list-style-type: none"> • Estado: anulado ou cancelado ou caducado • Situação: Inválido 	Válido	Válido	Não Afeta	Inválido
Pedido de Renovação de Alvará	Renovação Alvará sem alargamento	Só Alvarás Definitivos Só pode se alvará selecionado esteja em: <ul style="list-style-type: none"> • Estado: Válido ou Reativo ou caducado • Situação = Válido 	Válido	Válido	Caducado	Inválido
Pedido Conversão de Alvará Provisório a Definitivo	Conversão	Só Alvarás Provisórios Só pode se alvará selecionado esteja em: <ul style="list-style-type: none"> • Estado: Válido ou Reativo ou caducado • Situação = Válido 	Válido	Válido	Caducado	Inválido
Pedido de Alargamento de Alvará	Alargamento Alvará	Só pode se alvará selecionado esteja em: <ul style="list-style-type: none"> • Estado: Válido ou Reativo • Situação = não verificar 	Válido	Válido	Alargado	Inválido
Pedido de Cancelamento de Alvará	Cancelamento Alvará	Só pode se alvará selecionado esteja em: <ul style="list-style-type: none"> • Estado: Válido ou Reativo ou caducado ou suspenso • Situação = Válido 	---	---	Cancelado	Inválido
Pedido de Reativação de Alvará	Reativação Alvará	Só pode se alvará selecionado esteja em: <ul style="list-style-type: none"> • Estado: Suspenso • Situação = não verificar 	---	---	Reativo	Válido
Processo Fiscalização	Suspensão de Alvará	Só pode suspender alvarás que estejam em: <ul style="list-style-type: none"> • Estado: Válido ou Reativo ou Caducado • Situação: Válido 	---	---	Suspenso	Válido
Processo Fiscalização	Anulação de Alvará	Só pode anular alvarás que estejam em: <ul style="list-style-type: none"> • Estado: Válido ou Reativo ou Caducado ou Suspenso • Situação: Válido 	---	---	Anulado	Inválido
Processo Fiscalização	Revogação de Alvará	Só pode anular alvarás que estejam em: <ul style="list-style-type: none"> • Estado: Válido ou Reativo ou Caducado ou Suspenso • Situação: Válido 	Válido	Válido	Revogado	Inválido



PARTE 2

MANUAL DE REQUISITOS DE ACREDITAÇÃO

1. Introdução

O Objetivo desta parte do Manual de Acreditação de Entidades Formadoras é explicar e desmistificar, em detalhes, os requisitos exigidos pela Entidade Acreditadora assim como os métodos de verificações dos mesmos durante o processo de acreditação.

Conforme explicado na **Parte 1 – Ponto 3. Requisitos de Acreditação** do presente Manual, o cumprimento dos requisitos são de caráter obrigatório para a emissão do Alvará de Acreditação e portanto devem estar claros às entidades formadoras para que possam se preparar e melhorar suas atividades e processos para cumprir com as obrigatoriedades apresentadas.

Os Requisitos foram desmembrados em 3 blocos para melhor desvendar a forma que a Entidade Acreditadora fará as verificações dos mesmos e o que será cobrado em termos documentais e processuais:

Requisitos

Detalhamento do que é requerido dentro dos processos das entidades formadoras.

Critérios

O que será avaliado pela Entidade Acreditadora.

Fontes de Verificação

O que será verificado, fisicamente, pela entidade Acreditadora na altura de avaliação da candidatura de Acreditação.



A entidade Acreditadora, em sua verificação utilizará instrumentos específicos para constatar a presença ou falta dos requisitos aqui descritos.

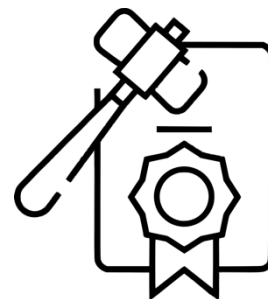


Nesta parte do Manual também são dadas dicas, informações de destaque e pontos de atenção para que as entidades possam navegar com maior facilidade e possam ver com destaque as informações tidas como cruciais para o avanço do processo de acreditação.

2. Requisitos Legais

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

- Encontrar-se regularmente constituída e devidamente registada como pessoa coletiva cujo objeto é o desenvolvimento e atividades formativas;
- Ter as suas situações tributárias e contributiva regularizada, respetivamente, perante a administração fiscal e a segurança social, e ausência de dívidas no que respeita a apoios financeiros públicos nacionais ou internacionais;
- Não se encontrar em situação de suspensão ou interdição do exercício de sua atividade na sequência de decisão judicial ou administrativa;



	Tipo	O que se verifica?	Fonte de Verificação
a) Constituição e registo	Público	Confirmação da criação e objetivo de desenvolvimento de atividade formativa	BO de criação e constituição da entidade e Declaração de NIF
	Privado	Confirmação da constituição e registo como entidades formativas	Registro Comercial, Estatuto e Declaração de NIF

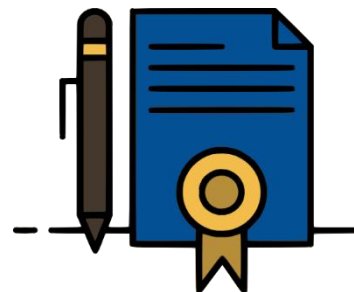
	Tipo	Fontes de Verificação
b) Situações tributárias e contributivas regularizadas	Administração Fiscal	Declaração atualizada emitida pela DNRE de não dívida.
	Segurança Social	Declaração atualizada emitida pelo INPS de não dívida

	Fonte de Verificação	Obs:
c) Situação regular no exercício de atividades	Alvará em situação regular	Requisito isento para Acreditação Inicial.
	Registro das entidades financiadoras	Consulta pela DGEFPEP junto aos órgãos de financiamento nacionais e internacionais

3. Requisitos de Qualidade

Os requisitos de qualidade da acreditação visam, acima de tudo, contribuir para o aumento da qualidade da formação de forma a:

- Prever um conjunto de recursos essenciais a uma atuação com qualidade em cada fase do ciclo formativo e para as áreas de formação em causa;
- Garantir a planificação da atividade formativa numa base sólida de necessidades identificadas;
- Estimular a orientação para resultados e para práticas de melhoria contínua das entidades formadoras;
- Incentivar práticas e condutas mais profissionais por parte das entidades formadoras.



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

Estrutura e Organização	Processos de Formação	Resultados e Melhoria Contínua
<ul style="list-style-type: none">• Recursos Humanos• Espaços e Equipamentos	<ul style="list-style-type: none">• Planificação e Gestão da Formação• Desenvolvimento de Ações de Formação• Regras de Funcionamento• Organização de Dossiês Técnico Pedagógico• Contratos de Formação• Estágios Curriculares• Reclamações	<ul style="list-style-type: none">• Análise de Resultados• Seguimento Pós-Formação

Cada grupo representa um conjunto de elementos que são essenciais para a concretização de um projeto formativo, quer ao nível operacional por meio de atividades e recursos necessários para desenvolver cada fase do ciclo formativo,

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

A concessão do Alvará de Acreditação pressupõe o contínuo cumprimento de todos os requisitos, salvo os que não forem aplicáveis à natureza de intervenção da entidade. O cumprimento parcial só será aceite com uma justificação bem fundamentada, desde que esteja assegurada a coerência e qualidade da intervenção da entidade. Ainda assim, será outorgado a entidade um Alvará Provisório com prazo máximo estipulado para a entrega das evidências em falta.

3.1. Requisitos de Estrutura e Organização

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

A definição de requisitos a este nível visa garantir uma existência efetiva, 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



ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS

3.1.1. 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:

- Coordenador pedagógico
- Formadores
- Atendimento e Contabilidade
- Outros agentes



A entidade formadora deve assegurar que cada colaborador apresenta um perfil de competências adequado às funções a ele atribuídas e promover a sua melhoria constante, organizando ou proporcionando condições para a participação em ações de atualização técnica e pedagógica.

Coordenador Pedagógico

- Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica, 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 ação; a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras
- Garantia da presença regular na entidade formadora, através da formalização de vínculo contratual

Requisitos	Critérios	Fontes de Verificação
<p>Exercício de funções regulares</p> <p>E</p> <p>Vínculo contratual</p>	<p>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</p> <p>Relação de trabalho devidamente formalizada e celebrada em contrato formal de trabalho</p> <p>No caso de sociedades - a função pode ser exercida por um dos sócios</p> <p>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 atas de assembleia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato escrito • Mapa de pessoal • 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
<p>Habilitação superior</p> <p>OU</p> <p>Experiência comprovada em atividades de coordenação ou apoio pedagógico ou monitoria</p>	<p>Habilitação académica de nível superior obtida em Cabo Verde ou no estrangeiro com a devida equivalência, que corresponda a um dos graus académicos: bacharelato, licenciatura, mestrado ou doutoramento</p> <p>Experiência profissional no mínimo de três anos em atividades semelhantes às previstas para esta função</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de habilitações <p>Em alternativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Currículo Atualizado

Formadores

- Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações 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 ações de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos 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.	<p>Formação inicial ou contínua cuja temática se enquadre na área de educação e formação que o formador desenvolve.</p> <p>Formação na área pedagógica, inicial ou contínua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificados da formação exigida • Certificado de aptidão pedagógica ou certificado de competências pedagógicas

Atendimento e Contabilidade

Requisitos	Critérios	Fontes de Verificação
Colaborador que assegure atendimento diário, a tempo completo, em todos os estabelecimentos com contato com o público	Atendimento presencial, telefónico e online, assegurado em todos os espaços abertos ao público, no horário de funcionamento definido.	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato escrito com colaborador(es) ou empresa prestadora de serviço em ambos os casos.
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.	

Outros Agentes

- Responsáveis pelo desenvolvimento de outras atividades do processo formativo que contribuem para o desenvolvimento global desse processo
- Exemplos: tutores, mediadores, consultores, técnicos de recrutamento e seleção, técnicos de acompanhamento, técnicos de apoio psicossocial, técnicos de integração, entre outros possíveis

Requisitos	Crítérios	Fontes de Verificação
Qualificações adequadas às modalidades, formas de organização e destinatários	Habilitações literárias, conjugada com experiência profissional ou formação específica em área de formação adequada às funções desempenhadas	<ul style="list-style-type: none"> • Certificados da formação exigida • Certificado de aptidão pedagógica ou certificado de competências pedagógicas <p>Em alternativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Currículo atualizado

Formação à Distância

A realização de programas de formação a distância deve contar com equipa específica e capacitada para tal, sendo a intervenção da entidade naturalmente adequada às especificidades desta forma de organização.

A equipa responsável pela execução e gestão das ações de formação no formato à distância, deve ter como capacidade mínima:

Formações à Distância		
<ul style="list-style-type: none"> • Colaborador(es) responsável(eis) pela dinamização dos projetos, assegurando: a concepção ou adaptação de programas, conteúdos e recursos pedagógicos adequados, a concepção ou gestão das funcionalidades do sistema de gestão de aprendizagem e conteúdos, suportado em plataforma tecnológica, as atividades de tutoria e de avaliação em formação a distância, entre outras • Competências técnicas e pedagógicas adequadas às áreas de formação. 		
Requisitos	Crítérios	Fontes de Verificação
Formação ou experiência profissional 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.	<p>Formação inicial ou contínua em temática relacionada com desenvolvimento de projetos de formação a distância, incluindo formação pedagógica específica,</p> <p>Desenvolvimento de atividade profissional relacionada com projetos de formação a distância.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificados da formação exigida • Certificado de aptidão pedagógica ou certificado de competências pedagógicas.



PONTO DE ATENÇÃO

As entidades que fornecem formações na modalidade à distância estão isentas de apresentar evidências de atendimento presencial.

Acumulação de funções

É permitido o acúmulo de funções dentro de entidades promotoras de Formação Profissional desde que se encontrem salvaguardas as seguintes condições:

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



Os acúmulos de funções apresentados serão analisados no âmbito do pedido de acreditação e em momentos 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.

3.1.2. Espaços e Equipamentos

Os recursos físicos e materiais de que a entidade formadora dispõe para a organização e a execução do seu projeto formativo constituem, igualmente, elementos essenciais para a estabilidade da estrutura formativa.

O objetivo destes requisitos é assegurar que a entidade formadora garante as condições materiais, físicas, ambientais e logísticas necessárias e adequadas ao funcionamento da atividade formativa, através de recursos próprios.

As características do plano de formação em função das áreas, ditam as condições exigidas 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.

As entidades que não possuem espaços físicos de formação próprios devem demonstrar capacidade de locação e/ou parcerias estabelecidas para a realização das formações.

Neste sentido exige-se que a entidade disponha de:

- Espaço de atendimento ao público ou a cliente;
- Salas de formação teórica;
- Salas de formação em informática;
- Espaços e equipamentos para a componente prática
- Instalações sanitárias;
- Acessibilidade a pessoas com necessidades especiais (De acordo com Decreto-Lei nº 20/2011 de 28 de fevereiro).



A entidade deve assegurar a existência de instalações específicas, e equipamentos adequados às intervenções a desenvolver, de acordo com a especificidade da área de educação e formação.

Espaço de atendimento ao público ou a cliente	
Tipo de Entidade	Requisitos
Entidades de formação presencial e misto (b-learning)	<p>Instalações de “porta aberta” para atendimento ao público com as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificação da entidade visível ao público; • Horário de funcionamento visível ao público; • Área e mobiliário que permitam o atendimento com comodidade e privacidade; <p>Receção online podendo ser através de quaisquer ferramentas digitais, Exemplos: Viber, Messenger, Website com chat, etc.</p>
Entidades de formação à distância (e-learning)	<p>Website em qualquer plataforma contendo as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificação da entidade visível • Horário de funcionamento de atendimento • Contatos <p>Receção online podendo ser esta via quaisquer das ferramentas digitais de comunicação Exemplos: Viber, Messenger, Website com chat, etc.</p>

Salas de formação teórica	
Tipo de Entidade	Requisitos
Entidades de formação presencial e misto (b-learning)	<p>Características das salas de formação teórica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condições ambientais adequadas: luz, temperatura, ventilação e sonorização. • 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: videoprojetor, computador, retroprojetor, quadro, televisão, câmara de vídeo). • Mobiliário adequado, suficiente e bem conservado <p>Para formações na modalidade à distância:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma que permita a realização de sessões teóricas com qualidade permitindo a interação entre formandos e entre formandos e formadores.
Entidades de formação à distância (e-learning)	<p>Plataforma que permita a realização de sessões teóricas com qualidade permitindo a interação entre formandos e entre formandos e formadores.</p>

Salas de formação em informática	
Tipo de Entidade	Requisitos
Entidades de formação presencial e misto (b-learning)	<p>Características das salas de formação em informática: Caracterização em pedido de</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condições ambientais adequadas: luz, temperatura, ventilação e sonorização • Condições de higiene e segurança: instalações limpas, que não ofereçam perigo para a integridade física, com sinalização de segurança adequada. • Equipamentos de apoio adequados (exemplos: projetores, computador, monitores, impressora) • Computadores equipados com software adequado: no mínimo 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

Espaços e equipamentos para a componente prática	
Tipo de Entidade	Requisitos
Entidades de formação presencial e misto (b-learning)	<p>As características dos espaços e equipamentos devem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar de acordo com as especificidades das áreas de educação e formação desenvolvidas. • Permitir o cumprimento dos objetivos de aprendizagem definidos, a aplicação dos conhecimentos adquiridos na componente teórica e o treino das competências determinados nos programas de formação em causa. <p>Na ausência de legislação, a DGEFPEP poderá definir requisitos, com base nas melhores práticas observadas e respectivos resultados alcançados, em articulação com o correspondente Conselho Setorial para a Qualificação.</p>

Instalações sanitárias	
Tipo de Entidade	Requisitos
Entidades de formação presencial e misto (b-learning)	<p>Características das instalações sanitárias disponíveis para os participantes na formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número proporcional à capacidade máxima de formandos • Diferenciação por género • Localização conveniente de modo a não perturbar o funcionamento da formação

Fonte de Verificação

Todas as verificações dos requisitos espaços e equipamentos são realizadas no local na altura da Visita. Entretanto é preciso fornecer uma listagem dos principais equipamentos do formulário de candidatura dentro do PAEF. Caso as formações decorram em espaços alugados ou de parceiros a entidade deverá avisar com antecedência para que seja marcado também uma visita nestas instalações.



3.2. Requisitos de Processos de Formação

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



3.2.1. Planificação e Gestão da Formação

A planificação da atividade formativa para um determinado período temporal deve obedecer às opções estratégicas da entidade em função do seu contexto de atuação. Para tal a entidade deve considerar questões como: estratégia, vocação, objetivos, metas, projetos e indicadores.

Esta reflexão e a sua transposição para um documento oficial garante que a entidade formadora identificou com clareza o seu contexto de intervenção, os fatores 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.

Os requisitos de acreditação pressupõem que as competências de planificação da atividade formativa da entidade sejam evidenciadas através de instrumentos de gestão de nível operacional que englobe toda a informação pertinente para um período anual de atividade, sendo estes traduzidos em um Plano de Atividades e um Plano de Formação.



A entidade deve elaborar seu planeamento com regularidade anual, que demonstre competências de planeamento da sua atividade formativa.

Planificação e Gestão da Formação	
Requisitos	Fontes de Verificação
Caracterização da entidade e da sua atividade Projetos a desenvolver em coerência com a estratégia e o contexto de atuação, respondendo a necessidades territoriais e setoriais	<ul style="list-style-type: none">• Planos de Atividade• Planos de Formação <p>OBS: Os planos podem ser integrados, resumindo-se a um plano operacional que englobe todos os requisitos citados.</p>
Objetivos e resultados a alcançar, com os respectivos indicadores de acompanhamento	
Recursos humanos e materiais a afetar aos projetos, tendo em conta as áreas de educação e formação	
Parcerias e protocolos	

3.2.2. Desenvolvimento de Ações de Formação

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

Outras atividades 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 objeto de acreditação.

Para efeitos de verificação de que a entidade desenvolve atividades efetivamente 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:

- Objetivos gerais e específicos de aprendizagem previamente estabelecidos;
- A sua concepção assenta em critérios pedagógicos;
- Seleção dos conteúdos tendo em conta os conhecimentos de base dos destinatários, por um lado, e os objetivos de aprendizagem, por outro;
- Existência de sequência das matérias de forma a otimizar a aprendizagem;
- Envolvimento de profissionais de formação com competências pedagógicas;
- Seleção dos participantes, garantindo o seu enquadramento na ação.

Para o alcance destes requisitos os objetivos 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 ou de procedimentos para a atividade formativa, para permitir um conhecimento e atuação homogêneos por parte de todos os intervenientes.

Desenvolvimento de Ações de Formação	
Requisitos	Fontes de Verificação
Identificação e aplicação de estratégias de aprendizagem baseadas em métodos, atividades e recursos técnico-pedagógicos	<ul style="list-style-type: none">• Plano de Formação*
Identificação e aplicação da metodologia e instrumentos de seleção de formandos e formadores	<ul style="list-style-type: none">• Fichas de Seleção e Orientação Profissional de Formandos• Processo de Seleção de Formadores (Ex: Bolsa de Formadores)
Identificação e aplicação da metodologia e instrumentos de acompanhamento a utilizar durante e após a formação nomeadamente de empregabilidade e inserção profissional	<ul style="list-style-type: none">• Ferramentas e/ou sistemas de gestão de formandos e seguimento
Identificação e aplicação das metodologias e instrumentos de avaliação da aprendizagem e de satisfação da formação	<ul style="list-style-type: none">• Fichas de satisfação e instrumentos de consolidação e análise da satisfação

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

PONTO DE ATENÇÃO

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



Elemento	Descrição
Objetivos de aprendizagem	Objetivos do curso, gerais e específicos, e devem sempre traduzir as competências a desenvolver.
Beneficiários	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 os níveis e famílias profissionais 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	Selecionados 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 reflitam 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 dos equipamento necessários à execução da ação, que permitem cumprir os objetivos definidos.

Formação à Distância

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

A *planificação da formação à distância, em termos de objetivos, conteúdos, estratégia de aprendizagem e avaliação, deve ter em conta:*

- O estabelecimento de um modelo pedagógico adequado às características deste tipo de formação;
- 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 de base tecnológica.



Conceção e Desenvolvimento de Ações de Formação (Formação à Distância)	
Requisitos	Fontes de Verificação
<p>Sistema de Gestão que permita a promoção de ações, inscrições, contratualização, distribuição de conteúdos e materiais, gestão de interação, orientação e apoio a formandos e recepção e gestão de reclamações.</p> <p>Conteúdos de aprendizagem estruturados segundo as normas específicas que evidenciem, nomeadamente, autonomia, interatividade e navegabilidade interna.</p> <p>Um sistema de tutoria ativa*</p> <p>Controlo da evolução da aprendizagem pelo formando através do retorno dos resultados da avaliação</p>	<ul style="list-style-type: none">• Plano de formação• Sistema/Plataforma de e-learning implementada ou protocolo/contrato para utilização de plataforma.• Comprovação de um tutor designado• Sistema de avaliação <p>OBS: A plataforma de e-learning pode já incluir o sistema de avaliação.</p>

**O Plano de formação definido deve prever, relativamente à atividade de tutoria:*

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

Ao tutor são atribuídas tarefas como:

- Informar e esclarecer os formandos sobre o programa, objetivos e atividades da formação e sobre a utilização do sistema tecnológico
- Introduzir conteúdos e materiais pedagógicos e orientar a sua exploração
- Gerir a participação e esclarecer dúvidas
- Orientar e dinamizar as atividades nas sessões síncronas e assíncronas
- Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo e dar feedback
- Avaliar os formandos

3.2.3. Regras de Funcionamento

A definição de regras claras que regulem a atividade 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 atuação transparente e previne eventuais equívocos e conflitos. As normas de funcionamento devem ser adequadas ao contexto de atuação da entidade e às modalidades e formas de organização da formação que prossegue e divulgadas a todos os intervenientes no processo formativo.

Regras de Funcionamento		
Tipo de Entidade	Requisitos	Fontes de Verificação
Entidades de formação presencial e misto (b-learning)	Requisitos de acesso e formas de inscrição	<ul style="list-style-type: none"> • Documento disponível em todos os locais de atendimento ao público, para consulta de formandos, colaboradores e outros agentes <p>*Sugere-se organizar um Manual de Funcionamento ou Manual da Entidade onde são compilados as regras de funcionamento.</p>
	Critérios e métodos de seleção de formandos	
	Condições de funcionamento da atividade formativa	
	Pagamentos e devoluções	
	Deveres de assiduidade	
	Critérios e métodos de avaliação da formação	
Entidades de formação à distância (e-learning)	Descrição genérica de funções e responsabilidades	OBS: O documento pode estar disponível em formato digital.
	Procedimento de tratamento de reclamações	
	Para além da informação acima identificada, deve ainda contemplar regras sobre:	
	Serviços pedagógicos	
	Atividades desempenhadas pelos tutores	
	Trabalho individual e em equipa dos formandos, caso se aplique	

3.2.4. Organização de Dossiês Técnico-Pedagógicos

A organização de informação e arquivo de documentação relativa à formação constitui uma vertente importante no processo de execução das ações, pois permite à entidade formadora:

- Ter controlo direto e atualizado sobre a execução das ações
- Ter um histórico fidedigno das ações, disponível para consulta pela própria ou a pedido dos intervenientes e, ainda, por entidades auditoras da atividade formativa



A entidade deve dispor de meios e instrumentos adequados à recolha permanente de informação relacionada com a execução das ações, tendo em vista o controlo e posterior avaliação de resultados sob a forma de um dossiê técnico-pedagógico por cada ação de formação.

A estrutura do dossiê técnico-pedagógico é livre, desde que inclua os elementos previstos. Para efeitos de acreditação, 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 prezar ao cumprimento da legislação ou regulamentos específicos das respectivas entidades gestoras.

A entidade deve elaborar um dossiê técnico-pedagógico por cada ação de formação:

Elementos do dossiê técnico-pedagógico – Formato Checklist
Requisitos
<input type="checkbox"/> Plano de formação
<input type="checkbox"/> Cronograma
<input type="checkbox"/> Regulamento de funcionamento da formação
<input type="checkbox"/> Identificação da documentação de apoio e dos meios audiovisuais utilizados
<input type="checkbox"/> Identificação do coordenador, dos formadores e outros agentes
<input type="checkbox"/> Fichas de inscrição dos formandos
<input type="checkbox"/> Registos e resultados do processo de seleção
<input type="checkbox"/> Contratos de formação com os formandos e contratos com os formadores
<input type="checkbox"/> Planos de aula
<input type="checkbox"/> Sumários e registos de assiduidade
<input type="checkbox"/> Provas, testes e relatórios de trabalhos e estágios realizados
<input type="checkbox"/> Registos e resultados da avaliação da aprendizagem
<input type="checkbox"/> Registo da classificação final
<input type="checkbox"/> Registos e resultados da avaliação de satisfação dos formandos
<input type="checkbox"/> Registos de ocorrências queixas/reclamações
<input type="checkbox"/> Comprovativo de entrega dos certificados aos formandos
<input type="checkbox"/> Relatório final de avaliação da ação
<input type="checkbox"/> Relatórios de acompanhamento e de avaliação de estágios
<input type="checkbox"/> Atividades de promoção da empregabilidade dos formandos, quando aplicável
<input type="checkbox"/> Relatórios, atas de reunião ou outros documentos que evidenciem atividades de acompanhamento e coordenação pedagógica

3.2.5. Contratos de Formação

A entidade formadora deve seguir uma conduta adequada, atuando 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 acreditação.

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 objeto 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.

PONTO DE ATENÇÃO

A entidade formadora deve facultar uma via do contrato ao formando servindo este como um comprovativo ao formando do compromisso firmado.



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, coletivos ou individuais e sempre que a entidade estabeleça acordos e parcerias com relevância para a atividade formativa.

Os contratos de Formação devem obrigatoriamente possuir os seguinte elementos em seu conteúdo:

Contratos de Formação	
Requisitos	Fontes de Verificação
Identificação da entidade formadora e do formando, a designação da ação e respectiva duração bem como as datas e locais de realização	
Direitos e deveres das partes	
Condições de frequência das ações, e estágios curriculares nomeadamente assiduidade, pagamentos e devoluções ou bolsas de formação	Contratos de Formação assinados pelos formandos em 2 vias.
Número da apólice do seguro de acidentes pessoais (se existir)	
Datas de assinatura e de início de produção de efeitos e duração do contrato	

3.2.6. Estágios Curriculares

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

Sendo assim a entidade formadora deve definir e assegurar as condições necessárias à realização de formação prática em contexto de trabalho, no que respeita à:

- Definição de critérios e seleção 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



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.

Estágio Curricular	
Requisitos	Fontes de Verificação
Seleção e articulação com entidades receptoras para a formação em contexto de trabalho Direitos e deveres das partes	<ul style="list-style-type: none">• Protocolos assinados
Elaboração de planos pedagógicos para a formação em contexto de trabalho ou estágios	<ul style="list-style-type: none">• Planos de estágio
Acompanhamento e avaliação da formação em contexto de trabalho	<ul style="list-style-type: none">• Relatórios de estágio (acompanhamento e final)



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.

3.2.7. Reclamações

A adopção dos direitos dos consumidores à apresentação e ao tratamento das suas reclamações é de obrigação de todas as entidades fornecedoras de bens ou prestadoras de serviços, como é o caso das entidades formadoras.

O Decreto-Lei nº 19/2008 de 9 de junho determina que todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços com estabelecimento físico, fixo ou permanente e contato direto 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 atuação 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.

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.

Reclamações		
Tipo de Entidade	Requisitos	Fontes de Verificação
Entidades de formação presencial e misto (b-learning)	Posse de Livro de Reclamações e tratamento das mesmas de acordo com o Decreto-Lei nº 19/2008	<ul style="list-style-type: none">• Livro de Reclamações
Entidades de formação à distância (e-learning)	Definir procedimento de tratamento de reclamações, com os seguintes elementos: <ul style="list-style-type: none">• Forma de apresentação das reclamações• Prazo e forma de resposta• Registos do tratamento efetuado 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	<ul style="list-style-type: none">• Procedimento de tratamento de reclamações• Registos de ocorrências e do tratamento efetuado

3.3. Requisitos de Resultados e Melhoria Contínua

Este grupo de requisitos enquadra um conjunto de práticas ao nível da análise regular da atividade formativa, com enfoque nos resultados da atividade global da entidade (gestão: medição do cumprimento dos objetivos e metas traçados), nos resultados alcançados pelos destinatários da formação (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.

3.3.1. Análise de Resultados

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

- Concluir se os objetivos e as metas definidos na planificação foram efetivamente alcançados;
- Avaliar a forma como a entidade está a prestar os seus serviços de formação, na perspectiva interna e na perspectiva do cliente.

Estes mecanismos, que traduzem a prática de controlo e avaliação da atividade, devem integrar o processo formativo desde seu arranque e pressupõem a utilização regular de metodologias e instrumentos de avaliação da formação que permitam recolher dados.

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

As competências de avaliação da atividade formativa da entidade devem ser evidenciadas através de um instrumento de gestão que englobe toda a informação pertinente, o Relatório de Atividades.



O ciclo de gestão iniciado com a planificação, traduzida no documento Plano de Atividades, encerra-se assim com a avaliação da atividade formativa desenvolvida, constituindo o Relatório de Atividades uma evidência material desse processo.

PONTO DE ATENÇÃO

Da análise presente neste documento podem surgir ações concretas de melhoria da atividade formativa que podem levar à adopção, no Plano de Atividades seguinte, de novos objetivos e projetos ou à revisão dos já estabelecidos.



A entidade deve proceder à análise e avaliação dos resultados da atividade formativa que desenvolve, traduzindo-os num balanço de atividades com regularidade anual:

Análise de Resultados	
Requisitos	Fontes de Verificação
<p>Execução física dos projetos</p> <p>Avaliação de cumprimento dos objetivos e resultados planeados (no Plano de Atividades)</p> <p>Resultados da avaliação do grau de satisfação de clientes e formandos, bem como de coordenadores, formadores e outros colaboradores</p> <p>Resultados do tratamento de reclamações</p> <p>Resultados relativos à participação e conclusão das ações de formação, desistências e aproveitamento dos formandos</p> <p>Resultados da avaliação do desempenho de coordenadores, formadores e outros colaboradores</p> <p>Análise crítica dos resultados a que se referem os pontos anteriores</p> <p>Medidas de melhoria a implementar, decorrentes da análise efetuada</p>	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de Atividade

A entidade deverá anualmente submeter o Relatório de Atividades à Entidade Acreditadora, não isentando a entidade do envio das estatísticas e outras informações de seguimento com periodicidade menor que um ano.



3.3.2. Seguimento Pós-Formação

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

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.



Análise de Resultados	
Requisitos	Fontes de Verificação
Inserção profissional, quando aplicável (análise da empregabilidade)	<ul style="list-style-type: none">• Instrumentos e base de dados de seguimento pós-formação• Estudos e avaliação de impacto• Dossiê Técnico-Pedagógico
Satisfação com as competências adquiridas e oportunidade de aplicação em contexto profissional (avaliação de satisfação pós-formação)	
Melhoria do desempenho profissional, quando aplicável (pode chegar ao nível de avaliação de impacto)	



Ministério das Finanças e do Fomento Empresarial

Direção Geral do Emprego