

REFERENCIAL

DE

**SEGUIMENTO E AVALIAÇÃO  
DA QUALIDADE DE  
ENTIDADES FORMADORAS  
ACREDITADAS**



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



# Ficha Técnica

## Concepção e Redação

Direção Geral do Emprego

## Título

REFERENCIAL DE SEGUIMENTO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE ENTIDADES FORMADORAS ACREDITADAS

## Entidade Promotora

Direção Geral do Emprego

LuxDev (Programa de Suporte ao Emprego e Empregabilidade CVE/088)

## Data de Publicação

02 de Maio de 2023

## Composição

22 páginas

## Controle de Versão:

Versão	Data	Modificação
1.0	Maio 2023	Versão Inicial do Documento



## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>2</b>
1.1. O Ciclo da Qualidade Aplicado às Etapas do Processo de Seguimento e Avaliação .....	3
<b>2. REFERENCIAL DE SEGUIMENTO, CONTROLO E ACOMPANHAMENTO</b> .....	<b>4</b>
2.1. Nota Introdutória .....	4
2.2. Dimensões de Seguimento, Controlo e Acompanhamento .....	5
2.3. Descrição dos Requisitos e Critérios de Avaliação por cada Dimensão .....	5
2.4. Aplicação das Dimensões, Requisitos e Critérios nas Etapas do Processo de Garantia da Qualidade.....	9
2.4.1. Etapa de Acompanhamento da Entidade e/ou Formação .....	9
2.4.2. Etapa de Seguimento e Controlo .....	9
2.4.3. Modalidade, Ferramentas de Suporte e Periodicidade.....	10
<b>3. REFERENCIAL DE AUTOAVALIAÇÃO</b> .....	<b>12</b>
3.1. Nota Introdutória .....	12
3.2. Dimensões de Autoavaliação .....	13
3.3. Descrição dos Requisitos e Critérios de Avaliação por cada Dimensão .....	13
3.4. Aplicação das Dimensões, Requisitos e Critérios na Autoavaliação.....	17
3.4.1. Etapa da Autoavaliação.....	17
<b>Anexo – Tabelas de Acompanhamento</b> .....	<b>20</b>



## 1. INTRODUÇÃO

O Referencial de Seguimento e Autoavaliação é um documento complementar ao Manual de Procedimentos de Acreditação de Entidades Formadoras - que delinea os requisitos, critérios, procedimentos e fontes de verificação para os processos de acreditação, manutenção de alvarás e renovação de acreditação das entidades formadoras em Cabo Verde.

Este documento traz informações detalhadas sobre os critérios e fontes de verificação para estes processos, incluindo descrições, indicadores de desempenho, tabelas, guias, lista de responsabilidades, dentre outras informações úteis, tanto para a entidade operadora do processo de acreditação, quanto para as entidades formadoras detentoras dos alvarás - podendo ser utilizado, portanto, por todas as partes envolvidas no processo.

O referencial encontra-se categorizado em diferentes dimensões, os quais possuem um conjunto de requisitos e critérios que são analisados e levados em consideração de acordo com a etapa em que a entidade se encontra no ciclo da melhoria contínua: **Seguimento e Controlo, Acompanhamento da Entidade e/ou Formação e Autoavaliação**. Para cada dimensão há um conjunto de requisitos onde são definidos os critérios, documentos padrão e fontes de recolha de informações, de forma a facilitar o processo de seguimento por parte da entidade acreditadora ou da entidade acreditada.



O conceito por trás do seguimento e garantia da qualidade assenta na aplicação do ciclo PDCA (Plan - Planear, Do - Realizar, Check - Monitorar, Act - Intervir), tanto no processo de execução da formação, como no ciclo de vida do alvará de acreditação. PDCA é uma das ferramentas mais populares para proporcionar a melhoria contínua dentro das organizações. Este método divide a administração de processos em quatro etapas, simplificando sua gestão e favorecendo mudanças positivas. Partindo da ideia de que nenhum processo é perfeito e de que o aprimoramento é sempre possível, o PDCA oferece condições para gerir seu funcionamento com foco na qualidade e na aplicação de lições aprendidas.

Em resumo, este referencial é um guia abrangente que fornece informação crucial sobre os requisitos de qualidade mínima que uma Entidade Formadora deverá reunir e evidenciar para efeito de obtenção, manutenção e renovação do alvará de acreditação. Como tal, serve como uma ferramenta crítica para as entidades formadoras, decisores políticos, e outras partes interessadas envolvidas no processo de acreditação.

## 1.1. O Ciclo da Qualidade Aplicado às Etapas do Processo de Seguimento e Avaliação

Este referencial tem o propósito de disponibilizar um guia preciso para o processo de seguimento e avaliação da qualidade das entidades formadoras acreditadas.

Para facilitar este processo, o ciclo foi transformado numa linha temporal, subdividido nas três etapas – **seguimento e controlo**, **acompanhamento da entidade e/ou formação e autoavaliação**. Um detalhamento sobre estas dimensões, os principais requisitos levados em consideração em cada etapa, bem como os critérios correspondentes, são dados nos capítulos a seguir. Nesta linha temporal são estabelecidas as periodicidades dos momentos de intervenção assim como uma segmentação prática da aplicação deste referencial para que as entidades acreditadas possam se preparar e aplicar as ferramentas nos momentos adequados para tal.

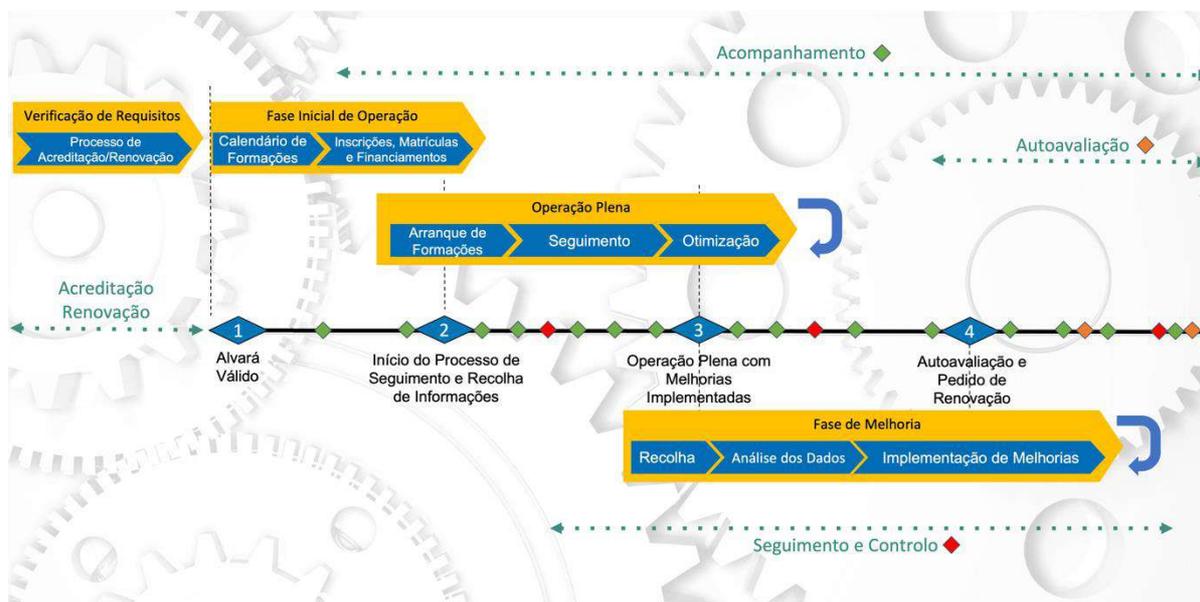


Figura 1 - detalhamento das etapas para melhoria da qualidade.

Isto posto, considera-se fundamental que, tanto a entidade acreditadora quanto a entidade acreditada, atuem de maneira complementar neste ciclo, reforçando o trabalho uma da outra na avaliação e na melhoria, trazendo assim benefícios reais para o desenvolvimento do setor EFE e, por consequência, para a vida dos seus formandos. Por isso subdivide-se este referencial em duas componentes:

- Referencial de Seguimento, Controlo e Acompanhamento (entidade acreditadora)
- Referencial de Autoavaliação (entidade acreditada)



## 2. REFERENCIAL DE SEGUIMENTO, CONTROLO E ACOMPANHAMENTO

### 2.1. Nota Introdutória

O Seguimento, Controlo e Acompanhamento figuram como processos estruturados e previstos no Decreto-Lei n.º 6/2013 de 11 de fevereiro, que estabelece o regime de acreditação das entidades formadoras, em seu artigo 12, que determina, dentre outros pontos, que “as atividades da entidade formadora acreditada são objeto de acompanhamento e controlo, através de ações de fiscalização realizadas, direta ou indiretamente, pela entidade acreditadora”.

Através destes processos, a entidade acreditadora pode controlar o cumprimento dos requisitos do alvará de acreditação e incentivar, apoiada pelo processo de autoavaliação, a melhoria contínua da qualidade dos serviços da entidade acreditada. O processo de Acompanhamento, que ocorre durante toda a vigência do alvará, se dá maioritariamente por meio da Plataforma de Acreditação das Entidades Formadoras – PAEF, onde as entidades acreditadas têm como responsabilidade a disponibilização de informações relativas ao exercício de sua atividade formadora, bem como a apresentação de toda documentação necessária, como planos e relatórios de atividades anuais, e pontos de situação trimestrais.



Não obstante, a realização de auditorias, visitas, entrevistas e inquéritos continuam a figurar como ferramentas fundamentais não só para o processo de acreditação inicial, como também nos processos de Seguimento e Controlo, responsáveis pela manutenção do alvará. Estes processos, realizados com arranque das formações, permitem a entidade acreditadora um maior controle sobre aspetos importantes da gestão e operação das entidades acreditadas, assim como garantem o cumprimento de outros requisitos importantes do processo de acreditação, como instalações seguras e adequadas, a existência dos equipamentos necessários para a execução das ações de formação acreditadas, e a prática estabelecida da montagem das pastas com dossiês técnicos pedagógicos.

Os processos de seguimento, controlo e acompanhamento figuram então como formas de garantir a continuidade da certificação dada pela entidade acreditadora no momento da emissão do alvará, assegurando que as entidades formadoras cumprem com os requisitos e regulamentos aplicáveis, promovendo a melhoria contínua dos serviços de formação oferecidos e servindo como um sinal de confiança para os empregadores e para os alunos, que podem ter a garantia de que a entidade formadora oferece serviços de qualidade e está comprometida com os padrões de qualidade de suas formações.



## 2.2. Dimensões de Seguimento, Controlo e Acompanhamento

Nesta componente do Referencial, focado no seguimento, controlo e acompanhamento das atividades das entidades formadoras acreditadas no âmbito de seu alvará, serão verificados em diferentes momentos, o cumprimento de um conjunto de requisitos e critérios, organizados em as seguintes 4 categorias, conforme descritos abaixo:

### D1) Dimensão Prévios e Administrativos

A Dimensão Prévios e administrativos, inclui um conjunto de requisitos e critérios relacionados diretamente com os aspetos legais e fiscais da instituição, e que mantém a validade do alvará; estão espelhados diretamente no regime legal de acreditação de entidades formadoras

### D2) Dimensão Estrutura e Organização

A Dimensão Estrutura e Organização, integra requisitos e critérios relacionados com as necessidades mínimas de operação da entidade formadora no que se refere a seus recursos humanos, espaços, equipamentos e ferramentas de gestão e organização da Entidade Formadora

### D3) Dimensão Processos de Formação

A Dimensão de Processos de Formação, inclui um conjunto de requisitos e critérios diretamente relacionados com a implementação das ações de formação e todos os instrumentos e ferramentas de apoio, necessários para a execução; sendo categorizados da seguinte forma: Planeamento e Gestão, Execução da Formação e Parcerias.

### D4) Dimensão Resultados e Melhoria Contínua

A Dimensão Resultados e Melhoria Contínua, inclui um conjunto de requisitos e critérios, que visam aferir a existência de técnicas, metodologias e instrumentos de monitorização do desempenho e dos resultados das atividades formativas na entidade.

## 2.3. Descrição dos Requisitos e Critérios de Avaliação por cada Dimensão

Em cada uma destas dimensões serão analisados requisitos e critérios assim como serão também definidos Fontes de Verificação com o objetivo de facilitar e permitir o entendimento das dimensões e como verificar se a entidade atende ao que se espera dentro do âmbito da mesma.





D1) Prévios e Administrativos		
Requisito	Critério	Fontes de Verificação
R1) Legais e Alvará	C1) Ter situação tributária e contributiva regularizadas, respetivamente, perante a administração fiscal e a segurança social, e ausência de dívidas no que respeita a apoios financeiros públicos nacionais e ao pagamento das prestações e taxas relacionadas com o alvará (totalidade ou parcelado); C2) Possuir alvará com validade mínima de 3 meses e sem nenhuma sanção ou contra-ordenação ativa;	Declarações do INPS e Finanças  PAEF

D2) Estrutura e Organização		
Requisito	Critério	Fontes de Verificação
R1) Recursos Humanos	C1) Ter os requisitos de recursos humanos suficientes em número e competências adequadas ao desenvolvimento das formações de acordo com as áreas de atuação e durante todo o ciclo formativo; C2) Ter colaboradores da entidade com um perfil de competências adequadas e relevantes ao exercício das funções que cada um desempenha frente a entidade e frente a ação de formação: i. Um colaborador na função de coordenador pedagógico que seja responsável pelo planeamento, execução, acompanhamento e gestão dos recursos afetos à formação, com formação superior, experiência mínima de 3 anos na Área (relevante) de gestão formação e vínculo contratual a tempo inteiro; ii. Formadores contratados ou do quadro com currículos adequados às formações acreditadas ofertadas; iii. Colaboradores no atendimento ao cliente.	Contratos de Trabalho,  Currículos  Quadro de Pessoal
R2) Espaços e Equipamentos	C1) Dispor de espaços de formação e apoio adequados às especificidades das áreas de formação, garantindo a qualidade e condições de higiene e segurança; C2) Mobiliário adequado, suficiente e em boas condições de conservação; C3) Estruturas sanitárias adequadas e funcionais; C4) Ter na entidade salas e equipamentos específicos, adequados e operacionais para a execução das ações de formação: i. Salas de formação teórica equipadas de forma a permitir o uso de equipamentos de apoio tais como: painel de projeção, computadores, monitores, impressoras ii. Laboratório de TIC com computadores em número suficiente (um computador por cada dois formandos e um computador para o formador) e software específico para as áreas a desenvolver; iii. Ligações em rede local e acesso à internet; iv. Salas de Formação para componente prática (Laboratórios e Oficinas) com equipamentos, ferramentas e outros instrumentos especificados no referencial da formação estabelecido no Catálogo Nacional de Qualificações	Inventário e/ou listagem de equipamentos por área de intervenção  Programas de Formação  Catálogo Nacional de Formações



D3) Processos de Formação		
Requisitos	Critérios	Fontes de Verificação
R1) Planeamento e Gestão	<p>C1) Existência de ferramentas de planificação operacional, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Plano de formação anual que inclua os objetivos e as metas a atingir, os cursos e ações a desenvolver em cada uma das famílias profissionais,</li><li>ii. cronogramas e orçamentos - demonstrando o controlo da entidade sobre a execução das ações de formação para as quais possui acreditação;</li></ul> <p>C2) O Plano Reflete uma estratégia e visão conjunta com o mercado de trabalho e os projetos de formação respondem às necessidades territoriais e setoriais;</p> <p>C3) Evidenciar parcerias nas áreas de atuação dentro do âmbito do alvará</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Ter documentação atual, de interação da entidade com o parceiro e evidências (fotos, mensagens, relatórios etc.) da manutenção desta parceria.</li></ul>	<p>Plano de Atividades</p> <p>Matriz de Indicadores</p> <p>Evidência de Interação com o Mercado de Trabalho (Protocolos, e-mails, documentação visual etc.)</p>
R2) Execução da Formação	<p>C1) Ter um programa de formação ou projetos pedagógicos que detalha os seguintes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Definição das competências a desenvolver pelos formandos</li><li>ii. Definição dos objetivos de aprendizagem a atingir pelos formandos</li><li>iii. Definição dos itinerários de aprendizagem com a identificação dos módulos e sua sequência pedagógica no programa de formação</li><li>iv. Identificação e aplicação de estratégias de aprendizagem baseadas em métodos, atividades e recursos técnico-pedagógicos</li><li>v. Identificação e aplicação da metodologia e instrumentos de seleção de formandos e formadores</li><li>vi. Identificação e aplicação da metodologia e instrumentos de acompanhamento a utilizar durante e após a formação nomeadamente de empregabilidade e inserção profissional</li><li>vii. Identificação e aplicação das metodologias e instrumentos de avaliação da aprendizagem e de satisfação da formação</li><li>viii. Identificação e aplicação de critérios de seleção das entidades recetores dos formandos para o desenvolvimento da formação prática em contexto de trabalho.</li><li>ix. Definição e aplicação de planos pedagógicos de formação prática em contexto de trabalho, que contemplem os mecanismos de acompanhamento e avaliação dos estágios.</li></ul> <p>C2) Para a organização de formação a distância a entidade deve assegurar ainda:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Conteúdos de aprendizagem estruturados segundo as normas previstas no Decreto-Regulamentar nº 13/2020, que Estabelece o regime jurídico da metodologia de formação profissional à distância, que evidenciem, nomeadamente, autonomia, interatividade e navegabilidade interna;</li><li>ii. Um sistema de tutoria ativa;</li><li>iii. Controlo da evolução da aprendizagem pelo formando através do retorno dos resultados da avaliação;</li></ul> <p>C3) Ter atividade restrita à localidade, áreas de formação/famílias profissionais, ações de formação descritas no alvará e metodologia de ensino (presencial, e-learning ou b-learning) na qual a entidade tenha acreditação.</p>	<p>Programas de Formação e/ou Projeto Pedagógico</p>
R3) Dossiê Técnico Pedagógico	<p>C1) Manter os dossiês técnico pedagógicos completos, atualizados e organizados demonstrando a existência e aplicação de métodos e instrumentos de seleção de formandos e formadores assim como à avaliação das formações tanto a nível de aprendizagem como de satisfação além dos demais componentes do dossiê conforme requisitos de qualidade;</p> <p>C2) Ter dossiê técnico pedagógico com todos os elementos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Plano de formação</li><li>ii. Cronograma</li><li>iii. Regulamento de funcionamento da formação</li><li>iv. Identificação da documentação de apoio e dos meios audiovisuais utilizados</li><li>v. Identificação do coordenador, dos formadores e outros agentes</li><li>vi. Fichas de inscrição dos formandos</li><li>vii. Registos e resultados do processo de seleção</li><li>viii. Contratos de formação com os formandos e contratos com os formadores</li><li>ix. Planos de aula</li><li>x. Sumários e registos de assiduidade</li><li>xi. Provas, testes e relatórios de trabalhos e estágios realizados</li><li>xii. Registos e resultados da avaliação da aprendizagem</li><li>xiii. Registo da classificação final</li><li>xiv. Registos e resultados da avaliação de satisfação dos formandos</li><li>xv. Registos de ocorrências queixas/reclamações</li><li>xvi. Comprovativo de entrega dos certificados aos formandos</li><li>xvii. Relatório final de avaliação da ação (dos processos de formação, formadores e formandos)</li><li>xviii. Relatórios de acompanhamento e de avaliação de estágios</li><li>xix. Atividades de promoção da empregabilidade dos formandos.</li><li>xx. Relatórios, atas de reunião ou outros documentos que evidenciem atividades de acompanhamento e coordenação pedagógica</li></ul>	<p>Documentos e evidências físicas das pastas na entidade.</p>



D4) Resultados e Melhoria Contínua		
Requisitos	Critérios	Fontes de Verificação
R1) Análise e Apresentação de Resultados	C1) Apresentação e avaliação dos resultados aos objetivos e metas estabelecidos no plano de atividades nomeadamente i. Beneficiários ii. Ações de Formação iii. Desistentes iv. Diplomados v. Empregados vi. Parceiros vii. Avaliação (Formandos e Formadores)	Relatório de Atividades
R2) Acompanhamento Pós Formação	C1) Execução de atividades relacionadas ao seguimento de empregabilidade dos beneficiários das ações de formação acreditadas no período pós-formação assim como a satisfação com as competências adquiridas e aplicação em contexto profissional	Matriz de Indicadores, Sistemas de Seguimento de Formandos e outros sistemas utilizados pela entidade
R3) Melhoria Contínua	C1) Ter realizado os processos de avaliação dos formandos, formadores e parceiros e analisado seus resultados; C2) Ter aplicado, durante o período do relatório, as metodologias e práticas de monitorização e controlo da qualidade dos serviços prestados; C3) Apresentar uma análise dos resultados, levantamento de pontos de atenção assim como uma proposta para a melhoria dos resultados nas seguintes áreas: i. Atualização das ofertas formativas e alinhamento com o mercado de trabalho ii. Resultados de participação e aproveitamento iii. Colocação em Estágio Curricular C4) Ter operacionalizado os procedimentos de receção e tratamento de queixas e reclamações, seja por meio do livro de reclamações, conforme as exigências legais, seja por meio de processos próprios definidos para tais procedimentos.	Matriz de Indicadores Livro de Reclamação Sistemas de Seguimento de Formandos Relatório de Atividades

## 2.4. Aplicação das Dimensões, Requisitos e Critérios nas Etapas do Processo de Garantia da Qualidade

### 2.4.1. Etapa de Acompanhamento da Entidade e/ou Formação

O **Acompanhamento** determina toda atividade que visa observar o andamento das atividades realizada pela entidade acreditada no período compreendido entre a atribuição de um alvará e o momento imediatamente anterior ao processo de renovação, ou o fim do seu período de validade - ou seja, a aferição da qualidade realizada durante a vigência de um alvará.

Em processos de acompanhamento serão verificados o cumprimento dos requisitos e respetivos critérios detalhados nos quadros acima, para as seguintes Dimensões:

#### D3) Dimensão Processos de Formação

- R1) Planeamento e Gestão
- R2) Execução da formação

#### D4) Dimensão Resultados e Melhoria Contínua

- R1) Análise e Apresentação de Resultados
- R2) Acompanhamento pós formação
- R3) Melhoria contínua



### 2.4.2. Etapa de Seguimento e Controlo

O **Seguimento e Controlo**, por sua vez, engloba também atividades de avaliação, sendo estas, porém, derivadas da constatação do incumprimento dos planos de ação, ou medidas corretivas, apresentados para a resolução de quaisquer eventuais constrangimentos observados pela entidade acreditadora durante o seguimento - o momento de controlo pode ser entendido, portanto, como uma averiguação extra, realizada pela entidade acreditadora, no propósito de garantir a qualidade das acreditadas, tendo, desta vez, a possibilidade de aplicação de sanções e/ou contraordenações para incumprimentos reincidentes.

Em processos de Seguimento e Controlo/Auditoria serão verificados o cumprimento dos requisitos e respetivos critérios detalhados nos quadros acima, nas seguintes Dimensões:



#### D1) Dimensão Prévios e Administrativos

- R1) Legais e Alvará

#### D2) Dimensão de Estrutura e Organização

- R1) Recursos Humanos
- R2) Espaços e Equipamentos

#### D3) Dimensão de Processos de Formação

- R3) Dossiê Técnico-Pedagógico

### 2.4.3. Modalidade, Ferramentas de Suporte e Periodicidade

A modalidade de realização da aplicação das etapas de verificação do Referencial podem ser 2:

#### Modalidade Presencial

Na modalidade Presencial a equipa da DGE responsável pela acreditação se desloca até a entidade a fim de verificar in-loco documentos e estruturas pertinentes à etapa de seguimento como:

- Auditorias e outras ações de acompanhamento regulares à entidade formadora acreditada e aos respetivos cursos e ações de formação;
- Observação do local;
- Entrevistas aos responsáveis da entidade formadora acreditada;
- Entrevistas e inquéritos junto dos formadores e formandos;
- Análise de dossiers técnico-pedagógicos, de eventuais queixas e reclamações sobre a entidade, bem como os resultados alcançados pela entidade.



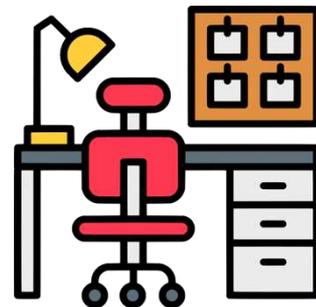
Conforme Artº 12º do Decreto-Lei nº6/2013 de 11 de fevereiro, no âmbito da aludida fiscalização e sempre que a entidade acreditadora, ou quem por ela entenda que tal se mostre necessário ao desempenho das suas funções, pode:



- Aceder aos serviços e instalações de entidade acreditada;
- Utilizar instalações de entidade acreditada adequadas ao exercício das suas funções em condições de dignidade e eficácia;
- Pedir a colaboração necessária por parte de quem dirige ou preste trabalho à entidade acreditada;
- Examinar quaisquer elementos indispensáveis sobre assuntos de interesse para o exercício das suas funções, em poder da entidade auditada.

#### Modalidade Remota (On-line)

Na modalidade remota, a entidade utiliza as ferramentas e processos fornecidos pela DGE para a submissão e gestão de informações que fazem parte da rotina de acompanhamento e controlo. As informações são fornecidas de forma remota (utilizando o PAEF ou por e-mail quando solicitado). Considera-se a modalidade remota uma extensão no formato de fiscalização aplicando-se a mesma regra baseada na legislação citada.



#### PONTO DE ATENÇÃO



As visitas realizadas na Modalidade Presencial serão focadas na verificação física das instalações e na verificação da organização documental da entidade, a análise dos conteúdos e da qualidade dos trabalhos e documentos são realizados a partir do envio prévio da documentação solicitada pela equipa de seguimento.

#### Ferramentas



Em ambas as modalidades de aplicação do referencial, as ferramentas utilizadas tanto pela DGE quanto pelas entidades acreditadas serão as seguintes:

- **Tabelas de Acompanhamento\***

Utilizada pela DGE para basear seu acompanhamento e seguimento dos indicadores de seguimento da entidade.

- **Grelha de Controlo de Requisitos**

Utilizadas em visitas in-loco para acompanhar a verificação de requisitos

- **Módulos de Seguimento e Acompanhamento do PAEF**

Utilizados pela DGE e entidades acreditadas para verificação e inserção de informações de seguimento

- **Relatório de Seguimento**

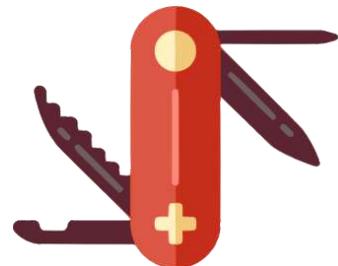
Utilizada pela DGE para consolidar informações sobre as atividades de seguimento

- **Guião de Criação de Plano de Atividades**

Utilizado pelas entidades acreditadas para elaborar ou melhorar seus planos de atividades

- **Guião de Criação de Relatório de Atividades**

Utilizado pelas entidades acreditadas para elaborar ou melhorar seus relatórios de atividades



\*Tabelas de Acompanhamento constam no Anexo deste referencial

### Periodicidade

A periodicidade de realização das etapas de verificação são as seguintes:



#### **Etapas de Acompanhamento da Entidade e/ou Formação**

Periodicidade trimestral, realizados no primeiro e último trimestre a fim de verificar os requisitos de planeamento e apresentação de resultados.

#### **Etapas de Seguimento e Controlo**

Periodicidade anual ou quando houver a necessidade (em caso de denúncias, verificações extraordinárias e/ou verificações específicas).

### PONTOS DE ATENÇÃO

- Conforme legislação a DGE pode realizar visitas e solicitar informações em qualquer altura dentro do período de validade do alvará tendo a entidade acreditada a obrigação de receber as equipas e fornecer informações fideis às atividades realizadas dentro do âmbito do alvará/

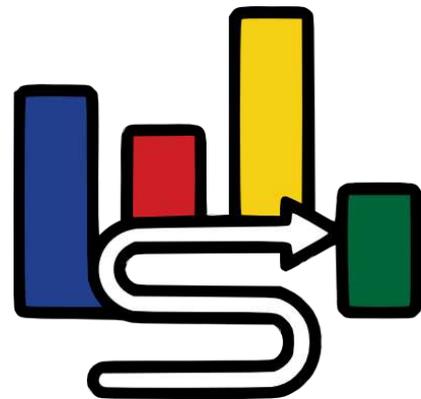


## 3. REFERENCIAL DE AUTOAVALIAÇÃO

### 3.1. Nota Introdutória

A autoavaliação é entendida como um processo sistemático e estruturado em que uma entidade analisa a qualidade de seus serviços e práticas, identifica pontos fortes e áreas de melhoria, verifica o alinhamento de sua oferta com os requisitos estabelecidos no alvará e, caso necessário, desenvolve planos de ação para melhorar a qualidade de sua oferta formativa.

Por esta via, a entidade formadora pode identificar e compreender melhor as expectativas e necessidades dos seus clientes, incluindo alunos, empregadores e outros parceiros relevantes. Isso permite que ela adapte sua oferta formativa para melhor atender a essas necessidades e expectativas, o que pode levar a um aumento da satisfação dos clientes e, conseqüentemente, a um aumento da reputação e da competitividade da entidade formadora. A autoavaliação é também fundamental na identificação e correção de falhas e lacunas na gestão e operação da entidade, tais como problemas na gestão de recursos, problemas organizacionais ou desempenho abaixo do esperado – o que permite a tomada de medidas preventivas e corretivas para a garantia da qualidade de sua oferta formativa.



Quando aplicado como instrumento do ciclo de melhoria contínua, a autoavaliação apoia a etapa de seguimento e controlo, previstas nos instrumentos legais, na garantia da qualidade dos serviços de formação, na da oferta de cursos alinhados com as necessidades do mercado, na promoção da inovação e excelência e, conseqüentemente, no aumento das chances de seus beneficiários no mercado de trabalho.

### PONTOS DE ATENÇÃO

- O processo de Autoavaliação faz parte do procedimento de pedido de renovação do alvará, nele, as entidades farão uma reflexão do período no qual teve atividades sob o âmbito do alvará e definirá aspetos a melhorar para o novo período em questão.



## 3.2. Dimensões de Autoavaliação

Nesta componente do Referencial, focado na autoavaliação das entidades formadoras acreditadas dentro do âmbito de seu alvará, serão verificados o cumprimento de um conjunto de requisitos e critérios, organizados em 3 dimensões, conforme descritos abaixo:

### D1) Dimensão de Estrutura e Organização

A Dimensão Estrutura e Organização, integra requisitos e critérios relacionados com as necessidades mínimas para o funcionamento da entidade formadora no que se refere a seus recursos humanos, espaços, equipamentos e ferramentas de gestão e organização da Entidade Formadora

### D2) Dimensão de Processos de Formação

A Dimensão de Processos de Formação, inclui um conjunto de requisitos e critérios diretamente relacionados com a implementação das ações de formação e todos os instrumentos e ferramentas de apoio, necessários para a sua correta execução; sendo categorizados da seguinte forma: Planeamento e Gestão, Execução da Formação e Parcerias.

### D3) Dimensão de Resultados e Melhoria Contínua

A Dimensão Resultados e Melhoria Contínua, inclui um conjunto de requisitos e critérios, que visam aferir a existência de técnicas, metodologias e instrumentos de monitorização do desempenho e dos resultados das atividades formativas na entidade.

## PONTO DE ATENÇÃO



- As Dimensões, mesmo que coincidam com as do referencial de seguimento, controlo e acompanhamento possuem requisitos e critérios diferentes e adaptados à autoavaliação

## 3.3. Descrição dos Requisitos e Critérios de Avaliação por cada Dimensão

Em cada uma destas dimensões serão analisados requisitos e critérios assim como serão também definidos Fontes de Verificação com o objetivo de facilitar e permitir o entendimento das dimensões e como verificar se a entidade atende ao que se espera dentro do âmbito da mesma.





D1) Estrutura e Organização		
Requisito	Critério	Fontes de Verificação
R1) Recursos Humanos	<p>C1) Ter recursos humanos suficientes em número e competências adequadas ao desenvolvimento das formações de acordo com as áreas de atuação e durante todo o ciclo formativo;</p> <p>C2) Ter colaboradores da entidade com um perfil de competências adequadas e relevantes ao exercício das funções que cada um desempenha frente a entidade e frente a ação de formação;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Um colaborador na função de coordenador pedagógico que seja responsável pelo planeamento, execução, acompanhamento e gestão dos recursos afetos à formação, com formação superior, experiência mínima de 3 anos e vínculo contratual a tempo inteiro;</li><li>ii. Formadores contratados ou do quadro com currículos adequados às formações acreditadas ofertadas;</li><li>iii. Colaboradores no atendimento ao cliente</li></ul> <p>C3) Comprovar que os colaboradores da entidade tenham, durante o período de vigência do alvará, participado de ao menos 1 (uma) ação de atualização técnica e/ou pedagógica ou reforço de competências;</p>	<p>Contratos de Trabalho,</p> <p>Currículos</p> <p>Quadro de Pessoal</p>
R2) Espaços e Equipamentos	<p>C1) Dispor de espaços de formação e apoio adequados às especificidades das áreas de formação, garantindo a qualidade e condições de higiene e segurança</p> <p>C2) Mobiliário adequado, suficiente e em boas condições de conservação</p> <p>C3) Estruturas sanitárias adequadas e funcionais</p> <p>C4) Ter na entidade salas e equipamentos específicos, adequados e operacionais para a execução da oferta das ações de formação:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Salas de formação teórica equipadas de forma a permitir o uso de equipamentos de apoio tais como: painel de projeção, computadores, monitores, impressoras</li><li>ii. Laboratório de TIC com computadores em número suficiente (um computador por cada dois formandos e um computador para o formador) e software específico para as áreas a desenvolver</li><li>iii. Ligações em rede local e acesso à internet</li><li>iv. Salas de Formação para componente prática (Laboratórios e Oficinas) com equipamentos, ferramentas e outros instrumentos especificados no referencial da formação estabelecido no Catálogo Nacional de Qualificações</li></ul>	<p>Inventário e/ou listagem de equipamentos por área de intervenção</p> <p>Programas de Formação</p> <p>Catálogo Nacional de Formações</p>



D2) Processos de Formação		
Requisitos	Critérios	Fontes de Verificação
R1) Planeamento e Gestão	<p>C1) Ter documentos referentes ao planeamento e gestão nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Planos de atividade</li><li>ii. Relatórios de atividade</li><li>iii. Planos pedagógicos</li></ul> <p>C2) Ter medido e analisado as metas e resultados estabelecidos nos planos e relatórios de atividade, mapeando e propondo melhorias nos processos</p> <p>C3) Ter pelo menos, 1 parceiro estabelecido por ação de formação com a finalidade de levantar demandas, absorver estagiários e/ou absorver diplomados para o emprego.</p> <p>C4) Ter realizado atividades de manutenção das parcerias e possuir processos de levantamento de novas parcerias para a melhoria da qualidade da atividade formativa</p>	<p>Plano de Atividades</p> <p>Matriz de Indicadores</p> <p>Evidência de Interação com o Mercado de Trabalho (Protocolos, e-mails, documentação visual etc.)</p>
R2) Execução da Formação	<p>C1) Ter desenvolvido, ofertado e concluído ao menos 1 (uma) edição de cada uma das ações de formação listadas no seu respetivo alvará de acreditação durante o período de vigência do alvará,</p> <p>C2) Ter cumprido com todos os requisitos de metodologia e instrumentos estabelecidos nos planos pedagógicos de cada ação de formação dentro da metodologia específica (presencial, e-learning ou b-learning).</p>	<p>Programas de Formação e/ou Projeto Pedagógico</p>
R3) Dossiê Técnico Pedagógico	<p>C1) Ter o dossiê técnico pedagógico e todos os elementos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Plano de formação</li><li>ii. Cronograma</li><li>iii. Regulamento de funcionamento da formação</li><li>iv. Identificação da documentação de apoio e dos meios audiovisuais utilizados</li><li>v. Identificação do coordenador, dos formadores e outros agentes</li><li>vi. Fichas de inscrição dos formandos</li><li>vii. Registos e resultados do processo de seleção</li><li>viii. Contratos de formação com os formandos e contratos com os formadores</li><li>ix. Planos de aula</li><li>x. Sumários e registos de assiduidade</li><li>xi. Provas, testes e relatórios de trabalhos e estágios realizados</li><li>xii. Registos e resultados da avaliação da aprendizagem</li><li>xiii. Registo da classificação final</li><li>xiv. Registos e resultados da avaliação de satisfação dos formandos</li><li>xv. Registos de ocorrências queixas/reclamações</li><li>xvi. Comprovativo de entrega dos certificados aos formandos</li><li>xvii. Relatório final de avaliação da ação (dos processos de formação, formadores e formandos)</li><li>xviii. Relatórios de acompanhamento e de avaliação de estágios</li><li>xix. Atividades de promoção da empregabilidade dos formandos.</li><li>xx. Relatórios, atas de reunião ou outros documentos que evidenciem atividades de acompanhamento e coordenação pedagógica</li></ul>	<p>Componentes de seu Dossiês Técnico Pedagógico e Planos de Atividade</p>

D3) Resultados e Melhoria Continua



Requisitos	Crítérios	Fontes de Verificação
R1) Análise e Apresentação de Resultados	C1) Apresentação e avaliação dos resultados aos objetivos e metas estabelecidos durante toda a vigência do alvará i. Beneficiários ii. Ações de Formação iii. Desistentes iv. Diplomados v. Empregados vi. Parceiros vii. Avaliação (Formandos e Formadores)	Relatório de Atividades
R2) Acompanhamento Pós Formação	C1) Comprovar a execução de atividades relacionadas ao seguimento de empregabilidade dos beneficiários das ações de formação acreditadas no período pós-formação assim como a satisfação com as competências adquiridas e aplicação em contexto profissional	Matriz de Indicadores, Sistemas de Seguimento de Formandos e outros sistemas utilizados pela entidade
R3) Melhoria Contínua	C1) Ter realizado os processos de avaliação dos formandos, formadores e parceiros e analisado seus resultados; C2) Ter aplicado, durante o período do relatório, as metodologias e práticas de monitorização e controlo da qualidade dos serviços prestados; C3) Apresentar uma análise dos resultados, levantamento de pontos de atenção assim como uma proposta para a melhoria dos resultados nas seguintes áreas: i. Atualização das ofertas formativas e alinhamento com o mercado de trabalho ii. Resultados de participação e aproveitamento iii. Colocação em Estágio Curricular C4) Ter operacionalizado os procedimentos de receção e tratamento de queixas e reclamações, seja por meio do livro de reclamações, conforme as exigências legais, seja por meio de processos próprios definidos para tais procedimentos.	Matriz de Indicadores Livro de Reclamação Sistemas de Seguimento de Formandos Relatório de Atividades



### 3.4. Aplicação das Dimensões, Requisitos e Critérios na Autoavaliação

#### 3.4.1. Etapa da Autoavaliação

A **Autoavaliação** entra como principal ferramenta da entidade acreditada na deteção atempada de falhas no seu ciclo de melhoria, possibilitando o estabelecimento e a implementação de medidas voltadas à sua mitigação ou correção - assegurando a continuidade do ciclo e complementando os momentos de seguimento e controlo.

O referencial de autoavaliação deve ser aplicado na seguinte fase:

- Preparação do dossier de pedido de renovação e/ou alargamento do alvará de acreditação

Esta etapa exige a verificação de todos os requisitos e respetivos critérios de autoavaliação, detalhados nos quadros abaixo, para as seguintes dimensões:

#### D1) Dimensão de Estrutura e Organização

##### R1) Recursos Humanos

A entidade deve refletir sobre seus recursos humanos disponíveis e utilizados no período de acreditação e realizar uma análise crítica sobre a sua qualidade e quantidade de forma a promover ou não atualizações em seu quadro fixo ou em sua bolsa de formadores.

##### R2) Espaços e Equipamentos

A entidade deve refletir sobre os espaços físicos e equipamentos disponibilizados para as atividades de formação durante a vigência do alvará e realizar uma análise crítica sobre seu estado, necessidades de atualização e/ou manutenção, modernização e expansão.

#### D2) Dimensão de Processos de Formação

##### R1) Planeamento e Gestão

A entidade deve refletir a analisar seu processo de planeamento anual de atividades e respetivo processo de análise de resultados buscando por melhorias na metodologia e oportunidade de melhoria nos processos da entidade.

##### R2) Execução da formação

A entidade deve refletir sobre as ações de formação que desenvolve, sua pertinência, adequação aos objetivos e destinatários da formação e os processos que compreendem a execução do projeto formativo.

##### R3) Dossiê Técnico Pedagógico

A entidade deve refletir sobre a organização de seu dossiê técnico pedagógico e analisar seus componentes de acordo com o estabelecido no alvará inicial. Utilizando as informações dadas pela entidade acreditadora durante o processo de seguimento, assim como realizando uma análise crítica da organização da entidade, deve-se analisar os elementos do dossiê e propor melhorias no que for avaliado como insuficiente.

#### D3) Dimensão de Resultados e Melhoria Contínua



### R1) Análise de resultados

A entidade deve refletir sobre sua capacidade de avaliar os objetivos propostos, o grau de realização das atividades atendendo aos recursos utilizados. No momento de sua realização a entidade deve analisar criticamente o período de vigência do alvará e extrair dele os resultados, as lições aprendidas e as oportunidades de melhoria para o próximo período.

### R2) Acompanhamento pós formação

A entidade deve proceder ao acompanhamento do percurso dos formandos posterior à formação, analisando os resultados da formação.

### R3) Melhoria contínua

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

## 3.4.2. Modalidade, Ferramentas de Suporte e Periodicidade

A modalidade de aplicação do referencial de autoavaliação subdivide se em 2 momentos

### Modalidade Interna

A entidade deve internamente organizar o processo de autoavaliação, utilizando este referencial deve analisar os processos pertinentes e preparar o material para a realização do relatório de autoavaliação. Esta modalidade deve ser realizada pela entidade acreditada.



### Modalidade Presencial

Na modalidade Presencial a equipa da DGE responsável pela acreditação se desloca até a entidade a fim de verificar in-loco documentos e estruturas pertinentes elencados no relatório de autoavaliação:

- Observação do local;
- Entrevistas aos responsáveis da entidade formadora acreditada;
- Análise de inquéritos junto dos formadores e formandos;
- Análise de dossiers técnico-pedagógicos, bem como os resultados alcançados pela entidade;
- Análise do relatório de autoavaliação e do cumprimento dos requisitos do referencial

## PONTO DE ATENÇÃO



- A autoavaliação é um processo realizado em sua maior parte de forma interna pela entidade acreditada onde seus resultados serão apresentados, no formato de um relatório à entidade acreditadora como parte do processo de renovação do alvará. Entretanto, o processo de autoavaliação já deve estar embutido nas atividades das entidades onde a melhoria continua é constantemente aplicada para melhorar a qualidade da formação.

## Ferramentas



Em ambas as modalidades de aplicação do referencial, as ferramentas utilizadas tanto pela DGE quanto pelas entidades acreditadas serão as seguintes:

- **Tabelas de Acompanhamento\***

Utilizada pela DGE para basear seu acompanhamento e seguimento dos indicadores de seguimento da entidade.

- **Grelha de Autoavaliação**

Utilizada pela DGE na etapa presencial da autoavaliação para acompanhar a verificação de requisitos

- **Guião de Criação de Relatório de Autoavaliação**

Utilizado pelas entidades acreditadas para elaborar o ou melhorar seus relatórios de autoavaliação

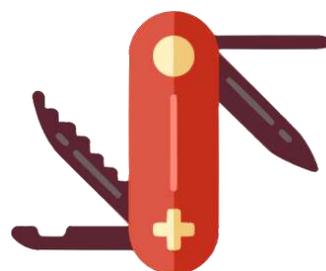
- **Relatório de Autoavaliação**

A entidade deve culminar seu processo de autoavaliação com a elaboração de um relatório que deve ser submetido à entidade acreditadora antes do fim do prazo de início do processo de renovação do alvará. O relatório deve conter análise em todos os requisitos do referencial de autoavaliação e deve seguir o guião fornecido para a elaboração do Relatório de Autoavaliação.

- **Parecer de Autoavaliação**

Utilizado pela DGE para consolidar informações sobre o processo de autoavaliação

\*Tabelas de Acompanhamento constam no Anexo deste referencial



### Periodicidade

A periodicidade de realização da etapa de verificação é seguinte:



#### **Etapa de Autoavaliação**

Periodicidade de quatro em quatro anos, ao final do período de validade do alvará ou caso haja necessidade apontada pela DGE da sua realização.



## Anexo – Tabelas de Acompanhamento

### Apresentação de Parcerias

As parcerias da entidade formadora com o mercado de trabalho com o objetivo de cofinanciar os programas de formação, recolher subsídios sobre as demandas ou absorver estagiários e recrutamento para o emprego devem ser monitoradas e comprovadas para garantir uma contínua interação das entidades com o mercado de trabalho. Sendo assim as entidades devem apresentar as parcerias e evidências das mesmas no seguinte formato.

#### Apresentação de Parcerias

Nº	Nome do Parceiro	Tipo de Entidade	Tipo de Parceria	Evidência

#### Tipo de Entidade

- Entidades Públicas
- Entidades Privadas
- ONG
- Associações/Sindicatos

#### Tipos de Parceria

- Empresa recebe benefícios do treinamento como estagiários curriculares
- Empresa recebe beneficiários do treinamento como estagiários profissionais
- Empresa participa das formações no formato dual
- Empresa co/financia a ação de formação
- Empresa participa do processo de planeamento e melhoria das formações

#### Evidências

Deve-se apresentar evidência de parcerias para que possa ser validado pela equipa de seguimento. Esta evidência pode ser demonstrada por qualquer interação com o mesmo sendo esta feita por e-mail, protocolo ou outra documentação pertinente.

### Apresentação de Indicadores e Metas Anuais

O quadro de indicadores demonstra os principais resultados de qualidade da formação, medindo parcialmente a sua aceitação com relação aos jovens e ao mercado de trabalho.

#### Apresentação de Indicadores e Metas de Seguimento

Indicador	Meta	Resultado
Beneficiários desagregado por: <ul style="list-style-type: none"><li>Gênero</li><li>Faixa Etária</li><li>Por qualificação profissional</li></ul>		
Número de ações de formação desagregado por: <ul style="list-style-type: none"><li>Família Profissional</li><li>Nível de Qualificação</li></ul>		
Desistentes		
Diplomados		
Empregados		



As entidades devem, no início de cada ano, preencher as informações referente ao seu planeamento traduzido nos 5 indicadores principais de seguimento de resultados do setor. Estas informações serão utilizadas para seguir o progresso das entidades nos segmentos trimestrais.

### Apresentação do Cronograma Anual

O cronograma permite a programação das atividades de seguimento para que possam coincidir com o período em que haja formandos na entidade. Além disso, o bom planeamento das ofertas permite uma estratégia mais assertiva na procura de financiamento e de parcerias para a distribuição de formandos no estágio curricular.

#### Apresentação de Cronograma de Ações

Nº	Formação	Nível	Família	Data Prevista de Arranque

As entidades devem, no início de cada ano, preencher as informações referente ao seu planeamento de formações a serem executadas naquele ano. Este módulo ficará aberto para entradas durante o ano caso a entidade decida realizar uma formação que inicialmente não estava em seu planeamento. Estas informações serão utilizadas para seguir o progresso das entidades nos segmentos trimestrais.

### Apresentação Trimestral de Resultados

As entidades, trimestralmente, devem apresentar seus resultados à entidade acreditadora utilizando o PAEF. Usando as informações do módulo de planeamento, as entidades deverão inserir informações dentro das formações planeadas indicando seu status, data de arranque real e número de beneficiários por status.

#### Apresentação de Dados de Seguimento de Ações

Nº	Formação	Nível	Família	Data Prevista de Arranque	Data de Arranque Real	Status	Evidência

#### Status

- Planeada
- Arrancada
- Finalizada
- Cancelada

#### Evidências

Deve-se apresentar evidência da finalização da formação que possa ser validado pela equipa de seguimento.

Dentro de cada formação planeada/arrancada deve-se indicar os beneficiários de acordo com a tabela abaixo:

#### Apresentação de Dados de Seguimento de Beneficiários

Beneficiário							
Em Formação		Desistentes		Empregados		Desempregados	
Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino

O número de diplomados se dará com a soma dos beneficiários Empregados + Desempregados.



Estas informações serão consolidadas em uma tabela resumo que servirá de guia para a entidade formadora e a credenciadora como guia de seguimento do atingimento das metas propostas.

### Melhoria Contínua

#### Inquérito de Qualidade

O inquérito de qualidade é uma ferramenta amplamente recomendada para a recolha de subsídios de melhoria contínua, com ele é possível apreciar a perceção de alunos, formadores e parceiros do mercado de trabalho e tomar medidas corretivas com relação ao conteúdo, estruturas e metodologia de formação assim como dar pistas para que o órgão certificador possa exigir cada vez mais elementos de qualidade mínimos para as entidades acreditadas.

Para tal recomenda-se a aplicação obrigatória de inquéritos para:

- **Formandos**
- **Formadores**
- **Parceiros**

As pesquisas de Formandos e Formadores (por módulo) é um elemento obrigatório do dossiê técnico-pedagógico assim como os relatórios de avaliação final das formações. Estes elementos deveriam compor o sistema de melhoria contínua aferido na altura da acreditação e as dimensões analisadas nestes inquéritos devem ser padronizadas a fim de dar resultados consistentes em todo o setor.

As pesquisas de formandos e formadores deve cobrir os seguintes temas de avaliação:

- **Autoavaliação**
- **Aprendizagem**
- **Seleção**
- **Conteúdo**
- **Espaços**

As pesquisas de Parceiros (por formação) não são realizadas de forma consistente, mas deveriam fazer parte do processo para que seja possível colher um feedback estruturado dos parceiros que recebem os jovens formandos para estágio e egressos da formação profissional. Sendo assim, sugere-se que as entidades, no fim do processo de estágio, realizem esta pesquisa com o responsável ou tutor a fim de tomar informações relevantes para o processo de melhoria contínua.

A pesquisa de parceiros deve cobrir os seguintes temas de avaliação:

- **Conhecimento do formando**
- **Comunicação**
- **Resultados da parceria**
- **Manutenção/Expansão da parceria**

Um modelo poderá ser fornecido dentro do PAEF para utilização das entidades acreditadas.

#### Relatório Final de Avaliação da Formação e Relatório Anual de Apresentação de Resultados

Ao fim de cada formação e anualmente, as entidades devem organizar seus resultados dos inquéritos de satisfação e analisar seus resultados a fim de traçar novas estratégias e resolução de problemas levantados no decorrer das atividades de formação. Este relatório deve apresentar os resultados, uma análise e levantamento de pontos de atenção assim como uma proposta para a melhoria dos resultados.

Os relatórios finais de avaliação da formação devem ser submetidos como evidência quando uma formação é inserida com status Finalizado no módulo de resultados.