

## Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro

---

**Publicação:** Diário da República n.º 173/2010, Série I de 2010-09-06, páginas 3936 - 3944

**Emissor:** Ministérios do Trabalho e da Solidariedade Social e da Educação

**Data de Publicação:** 2010-09-06

### SUMÁRIO

---

Regula o sistema de certificação de entidades formadoras previsto no n.º 2 do artigo 16.º do [Decreto-Lei n.º 396/2007](#), de 31 de Dezembro

### TEXTO

---

Portaria n.º 851/2010

de 6 de Setembro

O novo regime de certificação de entidades formadoras tem por base os princípios estabelecidos no acordo de concertação social sobre a reforma da formação profissional, orientados para a melhoria da qualidade da formação através do reforço da capacidade das entidades formadoras e do acompanhamento regular da sua actividade.

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

Promove-se o reforço da capacidade das entidades formadoras, cuja certificação depende de as mesmas disporem de estruturas com recursos humanos, instalações e equipamentos adequados e terem competências necessárias ao desenvolvimento das actividades formativas. As entidades formadoras, uma vez obtida a certificação, devem manter as estruturas e as competências necessárias, bem como desenvolver as actividades formativas de acordo com as competências que foram objecto de certificação.

Simplifica-se o regime actual de acreditação, por domínios de intervenção do ciclo formativo, passando a ser concedida uma certificação global para a intervenção formativa. Por outro lado, a certificação passa a ser concedida por áreas de educação e formação determinadas.

O regime de acreditação sujeito a prazos de validade e a renovação é substituído por um sistema de certificação sem prazo em que a actividade das entidades formadoras é regularmente acompanhada através de auditorias, a cargo de auditores externos qualificados, que estimulam a melhoria gradual da respectiva

actividade, mas na sequência das quais as situações de incumprimento detectadas podem dar lugar à revogação da certificação.

O processo de certificação é clarificado e simplificado, através da definição de requisitos mais precisos, que a Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, na qualidade de entidade certificadora, concretiza e publicita. Ao mesmo tempo, a entidade certificadora criará os dispositivos necessários à apresentação dos pedidos de certificação através de meio informático.

O processo de certificação de entidades formadoras passa a estar sujeito a taxas que correspondam ao custo dos serviços prestados pela Administração.

Assegura-se a divulgação do estatuto de entidade formadora certificada e da respectiva oferta formativa, nomeadamente através da utilização do correspondente logótipo e da divulgação em sítio da Internet, para salvaguardar os interesses dos formandos e de outros beneficiários da respectiva actividade.

Finalmente, o acompanhamento do sistema de certificação de entidades formadoras é efectivado por um conselho, de composição tripartida, de modo a contribuir para a melhoria gradual do funcionamento do mesmo, e uma comissão técnica que assegura a articulação entre entidades públicas, nomeadamente, para a partilha de informação relevante relativa a entidades formadoras certificadas e a optimização de recursos disponíveis.

O projecto de portaria foi publicado, para apreciação pública, na separata do Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 5, de 9 de Agosto de 2007. Foram ponderadas as apreciações das associações sindicais e das associações de empregadores, tendo sido alterados e clarificados diversos aspectos. Foram também ouvidos os parceiros sociais em sede de Conselho Nacional da Formação Profissional.

Assim:

Ao abrigo do n.º 2 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de Dezembro, manda o Governo, pelas Ministras do Trabalho e da Solidariedade Social e da Educação, o seguinte:

Artigo 1.º

Objecto e âmbito

1 - O presente diploma regula o sistema de certificação de entidades formadoras previsto no n.º 2 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de Dezembro.

2 - A certificação é concedida por áreas de educação e formação em que a entidade formadora desenvolve a sua actividade.

Artigo 2.º

Objectivos

Constituem objectivos do sistema de certificação de entidades formadoras:

a) Promover a qualidade e a credibilização da actividade das entidades formadoras que operam no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações;

b) Contribuir para que o financiamento das actividades formativas tenha em conta a qualidade da formação ministrada e os seus resultados.

### Artigo 3.º

#### Conceitos

Para efeitos do presente diploma, entende-se por:

- a) «Área de educação e formação» o conjunto de programas de educação e formação, agrupados em função da semelhança dos seus conteúdos principais;
- b) «Auditoria» o processo de verificação da conformidade da actuação das entidades requerentes da certificação e das certificadas, face aos requisitos e deveres estabelecidos na presente portaria;
- c) «Certificação de entidade formadora» o acto de reconhecimento formal de que uma entidade detém competências, meios e recursos adequados para desenvolver actividades formativas em determinadas áreas de educação e formação, de acordo com o estabelecido na presente portaria;
- d) «Entidade formadora certificada» a entidade dotada de recursos e capacidade técnica e organizativa para desenvolver processos associados à formação, objecto de avaliação e reconhecimento oficiais de acordo com o estabelecido na presente portaria;
- e) «Referencial de qualidade» o conjunto de requisitos de certificação da entidade formadora que definem condições relativas à intervenção da mesma no âmbito para que é certificada.

### Artigo 4.º

#### Destinatários

Pode requerer a certificação qualquer entidade pública ou privada, nomeadamente, do âmbito educativo, científico ou tecnológico, que desenvolva actividades formativas, salvo se estas corresponderem às previstas na respectiva lei orgânica, diploma de criação, homologação, autorização de funcionamento ou outro regime especial aplicável.

### Artigo 5.º

#### Requisitos prévios da certificação

1 - Apenas pode obter a certificação a entidade formadora que, prévia e cumulativamente, satisfaça o cumprimento dos seguintes requisitos:

- a) Encontrar-se regularmente constituída e devidamente registada;
- b) Não se encontrar em situação de suspensão ou interdição do exercício da sua actividade na sequência de decisão judicial ou administrativa;

c) Ter as suas situações tributária e contributiva regularizadas, respectivamente, perante a administração fiscal e a segurança social;

d) Inexistência de situações por regularizar respeitantes a dívidas ou restituições referentes a apoios financeiros comunitários ou nacionais, independentemente da sua natureza ou objectivos.

2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, a entidade formadora que tenha sido condenada pela prática de um crime punível nos termos do Código Penal ou em legislação avulsa no cumprimento efectivo de uma pena de multa apenas pode obter a certificação, após o decurso do prazo de um ano contado a partir do trânsito em julgado da decisão condenatória.

3 - As fontes de verificação do cumprimento dos requisitos referidos nos números anteriores constam do anexo i da presente portaria, fazendo parte integrante da mesma.

## Artigo 6.º

### Entidade certificadora

1 - A certificação das entidades formadoras é assegurada pelo serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional.

2 - No âmbito do desenvolvimento, monitorização e regulação do sistema de certificação, compete à entidade certificadora, nomeadamente:

a) Definir e desenvolver as metodologias, os instrumentos e os procedimentos que assegurem o funcionamento do sistema de certificação das entidades formadoras;

b) Definir indicadores de avaliação qualitativa do desempenho das entidades formadoras certificadas;

c) Informar as entidades requerentes sobre a organização do respectivo processo de certificação;

d) Desenvolver um sistema de informação relativo ao processo de certificação;

e) Desenvolver um processo de articulação entre as diferentes sedes e fontes de informação, de forma a assegurar a integração num único sistema de informação sobre todas as entidades formadoras certificadas;

f) Gerir e tratar a informação relativa ao sistema de certificação de entidades formadoras;

g) Promover as acções necessárias para a avaliação externa do sistema;

h) Promover as acções necessárias ao acompanhamento, monitorização, regulação e garantia de qualidade do sistema.

## Artigo 7.º

### Referencial de qualidade da certificação de entidade formadora

1 - A certificação assegura que a entidade formadora satisfaz os requisitos do referencial de qualidade no que respeita a:

- a) Estrutura e organização internas;
- b) Processos no desenvolvimento da formação;
- c) Resultados e melhoria contínua.

2 - Os requisitos do referencial de qualidade da certificação de entidade formadora, os critérios de apreciação e as fontes de verificação constam do anexo ii da presente portaria e fazem parte integrante da mesma.

3 - A entidade certificadora publicita no sítio da Internet esclarecimentos adicionais dos aspectos referidos no número anterior.

## Artigo 8.º

### Manutenção dos requisitos da certificação

A entidade formadora certificada deve manter os requisitos da certificação referidos nos artigos 5.º e 7.º e desenvolver as actividades formativas de acordo com as competências que foram objecto de certificação, bem como cumprir os contratos de formação celebrados.

## Artigo 9.º

### Certificado

A certificação da entidade formadora é comprovada mediante a emissão do respectivo certificado de acordo com modelo a disponibilizar no sítio da Internet da entidade certificadora, após aprovação dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da educação e da formação profissional.

## Artigo 10.º

### Procedimento de certificação

1 - O requerimento de certificação é apresentado pelo legal representante da entidade formadora por via electrónica e de acordo com informação disponibilizada no sítio da Internet da entidade certificadora, devendo o mesmo identificar as áreas de educação e formação em que pretende exercer a actividade formativa, de acordo com o consignado no n.º 2 do artigo 1.º

2 - A certificação pode ser alargada, a pedido da entidade formadora, a outras áreas de educação e formação.

3 - A certificação pode ser transmitida para outra entidade no caso de esta adquirir, nos termos legais e a qualquer título, a estrutura e a organização internas que fundamentaram a certificação entretanto concedida.

4 - O pedido de transmissão da certificação deve igualmente ser requerido à entidade certificadora, acompanhada de prova da aquisição da estrutura e da organização internas, para efeitos de verificação e posterior decisão.

5 - O cumprimento dos requisitos quer de certificação quer daqueles que se reportam a um eventual pedido do seu alargamento a outras áreas de educação e formação quer ainda dos que respeitem a uma eventual pretensão de transmissão para outra entidade, caso não possam ser provados documentalmente, são verificados nas instalações do requerente, sendo aplicável o disposto nos n.os 4 e 5 do artigo seguinte.

## Artigo 11.º

### Auditorias

1 - A actividade da entidade formadora certificada é objecto de auditoria que incide sobre a manutenção do cumprimento dos requisitos prévios de acesso à certificação e dos que respeitam ao referencial de qualidade estabelecidos na presente portaria.

2 - A auditoria incide, ainda, quando aplicável, sobre a conformidade da oferta formativa da entidade certificada com os referenciais constantes do Catálogo Nacional de Qualificações.

3 - A entidade certificadora pode, a todo o tempo, determinar a realização de auditorias com base em indícios de incumprimento do referencial de qualidade estabelecido na presente portaria, informando previamente a entidade formadora dessa determinação.

4 - As auditorias são realizadas por trabalhadores da entidade certificadora ou por auditores externos que prestem serviço a empresa especializada e contratada para o efeito pela entidade certificadora.

5 - No âmbito da realização da auditoria e sempre que o auditor entenda que tal se mostre necessário ao desempenho das suas funções, pode o mesmo:

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

## Artigo 12.º

### Auditores

1 - Os auditores devem ter formação de nível superior e experiência profissional específica de, pelo menos, três anos.

2 - A experiência profissional referida no número anterior deve respeitar a auditorias de qualidade ou gestão e organização da formação.

3 - Os auditores devem ter formação específica em auditorias de qualidade ou gestão e organização da formação e no referencial de qualidade do sistema de certificação, nos termos que venham a ser definidos pela entidade certificadora.

## Artigo 13.º

### Taxas

1 - A certificação de entidade formadora, o alargamento da certificação a outras áreas de educação e formação e o pedido de transmissão da certificação estão sujeitos ao pagamento de uma taxa, a efectuar pela entidade requerente após o respectivo requerimento.

2 - As auditorias a que se referem o n.º 1 do artigo 11.º e o n.º 3 do artigo 16.º estão sujeitas ao pagamento de uma taxa a liquidar antes da sua realização.

3 - A taxa deve ser paga no prazo de oito dias após a notificação da entidade formadora por parte da entidade certificadora.

4 - O acto sujeito a taxa não é praticado se esta não for paga no prazo indicado pela entidade certificadora, valendo, no caso de auditoria, como oposição por parte da entidade formadora à realização da mesma.

## Artigo 14.º

### Divulgação

1 - A entidade certificadora disponibiliza o logótipo de entidade formadora certificada e as regras da sua utilização, que esta deve adoptar na publicitação da actividade formativa.

2 - A entidade certificadora assegura a divulgação, por áreas de educação e formação, de entidades formadoras certificadas.

3 - As entidades formadoras certificadas devem registar e manter actualizada a oferta formativa no sítio da Internet indicado pela entidade certificadora.

4 - A entidade formadora certificada deve assegurar que a divulgação da oferta formativa contenha informação clara e detalhada.

## Artigo 15.º

### Avaliação do desempenho de entidade formadora certificada

1 - O desempenho da actividade da entidade formadora certificada é objecto de avaliação, a ser aferida de acordo com indicadores relativos a:

- a) Estrutura e organização internas, compreendendo aspectos relativos a recursos humanos e materiais e a capacidade financeira;
- b) Qualidade do serviço de formação, compreendendo aspectos de avaliação interna e externa;
- c) Resultados da actividade formativa.

2 - A entidade certificadora publica, no sítio da Internet, os indicadores referidos no número anterior.

3 - A entidade formadora certificada realiza anualmente um processo de auto-avaliação com base nos indicadores referidos no n.º 1 e disponibiliza informação à entidade certificadora sobre os resultados do mesmo, por via electrónica.

4 - A informação a que se refere o número anterior visa a melhoria contínua da entidade formadora certificada, bem como o acompanhamento e monitorização do seu desempenho, contribuindo, igualmente, para a preparação do procedimento de auditoria pela entidade certificadora.

## Artigo 16.º

### Revogação e caducidade da certificação

1 - O incumprimento dos requisitos prévios ou dos que se reportam ao referencial de qualidade ou, ainda, de algum dos deveres da entidade formadora certificada estabelecidos na presente portaria determina, conforme a gravidade das situações e a possibilidade da sua regularização, a revogação total ou parcial da certificação, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 - Quando a situação de incumprimento não corresponda a irregularidade já verificada em auditoria anterior e a sua regularização seja possível, é concedido à entidade formadora, a pedido desta, um prazo até 120 dias consecutivos para que a regularize, suspendendo-se o prazo para a decisão.

3 - A regularização da situação referida no número anterior é verificada mediante auditoria quando a mesma não possa ser comprovada de outro modo.

4 - Nas situações de incumprimento a que se refere o n.º 2, a revogação da certificação só é proferida quando a entidade formadora certificada não regularize a situação que lhe deu origem, dentro do prazo que para o efeito lhe foi concedido.

5 - A oposição por parte da entidade formadora à realização de eventual auditoria determinada pela entidade certificadora, nos termos do n.º 2, dá lugar à revogação da certificação.

6 - A caducidade da certificação ocorre quando se verifique alguma das seguintes situações:

a) Extinção da entidade formadora certificada sem que haja transmissão da certificação para outra entidade nos termos da presente portaria;

b) Ausência de actividade formativa em dois anos consecutivos.

7 - A entidade formadora deve comunicar à entidade certificadora, previamente e sempre que possível, a data e o motivo da sua extinção.

8 - É da competência da entidade certificadora proceder à revogação da certificação ou declarar a respectiva caducidade de acordo com os números anteriores, bem como proceder à respectiva divulgação.

## Artigo 17.º

### Acompanhamento da certificação de entidades formadoras



O acompanhamento do procedimento de certificação das entidades formadoras é assegurado por um conselho de acompanhamento e por uma comissão técnica que funcionam junto da entidade certificadora.

## Artigo 18.º

### Conselho de acompanhamento da certificação

1 - O conselho de acompanhamento da certificação de entidades formadoras é um órgão de natureza consultiva, ao qual compete formular sugestões com vista à melhoria das actividades, apreciando, designadamente:

- a) O plano e o relatório anuais de actividades no domínio da certificação de entidades formadoras;
- b) Os esclarecimentos adicionais da entidade certificadora ao referencial de qualidade da certificação de entidade formadora;
- c) Os indicadores de avaliação qualitativa do desempenho de entidades formadoras certificadas;
- d) Os procedimentos para a avaliação externa do sistema de certificação de entidades formadoras.

2 - Integram o conselho de acompanhamento:

- a) Dois representantes da entidade certificadora, que preside, tendo o respectivo presidente voto de qualidade;
- b) Um representante da Agência Nacional para a Qualificação, I. P.;
- c) Um representante do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I. P.;
- d) Um representante do Programa Operacional Potencial Humano;
- e) Um representante do Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu;
- f) Dois especialistas indicados por cada uma das confederações sindicais;
- g) Um especialista indicado por cada uma das confederações patronais.

3 - Podem ainda participar nas reuniões do conselho de acompanhamento até três peritos independentes, indicados pela entidade certificadora, podendo igualmente participar, como observadores, um representante de cada uma das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

4 - O conselho de acompanhamento reúne semestralmente e sempre que o presidente o convoque, por iniciativa própria ou de dois terços dos seus membros.

5 - O conselho de acompanhamento aprova o seu regulamento interno.

## Artigo 19.º

### Comissão técnica de acompanhamento da certificação

1 - Compete à comissão técnica de acompanhamento da certificação assegurar a articulação entre as entidades públicas nela representadas no que respeita à certificação de entidades formadoras, nomeadamente, a partilha de informação relevante e a optimização de recursos disponíveis.

2 - A comissão técnica é constituída por um representante de cada uma das entidades públicas representadas no conselho de acompanhamento e coordenada pelo representante da entidade certificadora.

3 - A comissão técnica reúne de dois em dois meses, ou a pedido de qualquer um dos seus membros.

#### Artigo 20.º

##### Norma revogatória

É revogada a Portaria n.º 782/97, de 29 de Agosto.

#### Artigo 21.º

##### Norma transitória

1 - A acreditação de entidade formadora, ao abrigo da legislação agora revogada, cujo prazo de validade esteja em curso à data da publicação da presente portaria, deixa de estar sujeita a período de validade.

2 - Os pedidos de acreditação, incluindo os de entidades cuja acreditação tenha entretanto caducado, apresentados antes da entrada em vigor da presente portaria e que ainda não tenham sido objecto de decisão final são regulados pela legislação agora revogada, sendo aplicável, no caso dos que obtenham decisão favorável, o disposto no número anterior.

3 - As entidades formadoras a que se referem os números anteriores devem requerer a respectiva certificação em prazos estabelecidos pela entidade certificadora e divulgados através do respectivo sítio da Internet.

4 - A entidade formadora que tenha requerido a sua certificação de acordo com o número anterior mantém a acreditação até à decisão do pedido.

5 - No caso de entidade formadora que não requeira a certificação no prazo estabelecido de acordo com o n.º 3, a respectiva acreditação caduca no termo do referido prazo.

6 - A entidade certificadora assegura que o procedimento referido no n.º 3 é desenvolvido durante o período de 18 meses a contar da entrada em vigor da presente portaria.

7 - Uma vez criados os dispositivos necessários para o efeito, a entidade certificadora divulga, por despacho publicado no Diário da República e através do respectivo sítio da Internet, a data a partir da qual os requerimentos de certificação passam a ser apresentados por via electrónica.

#### Artigo 22.º

##### Entrada em vigor

A presente portaria entra em vigor 60 dias após a sua publicação.

A Ministra do Trabalho e da Solidariedade Social, Maria Helena dos Santos André, em 18 de Agosto de 2010. - A Ministra da Educação, Maria Isabel Girão de Melo Veiga Vilar, em 27 de Agosto de 2010.

## ANEXO I

### Requisitos prévios da certificação

(n.º 1 do artigo 5.º da portaria)

Alínea a)

#### Fontes de verificação

Pessoa colectiva: cartão da empresa, ou cartão de pessoa colectiva, ou cartão de identificação de pessoa colectiva; no caso de associação de empregadores ou associação sindical, registo dos estatutos pela Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho.

Pessoa singular: bilhete de identidade ou cartão de cidadão.

Alínea b)

#### Fontes de verificação

Declaração do requerente, certificado de registo criminal e registo individual dos sujeitos responsáveis pelas contra-ordenações laborais, da Autoridade para as Condições de Trabalho.

Alínea c)

#### Fontes de verificação

Certidões comprovativas de situações tributária e contributiva regularizadas perante a administração tributária e a segurança social. São dispensadas as certidões se a entidade der consentimento para a consulta das suas situações tributária e contributiva nos sítios da Internet das declarações electrónicas e do serviço segurança social directa.

Alínea d)

#### Fontes de verificação

Declaração do requerente e registos das entidades financiadoras.

## ANEXO II

### Referencial de qualidade da certificação de entidade formadora

(artigo 7.º da portaria)

## I - Requisitos de estrutura e organização internas

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

a) Um gestor de formação com habilitação de nível superior e experiência profissional ou formação adequada, que seja responsável pela política de formação, pelo planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de actividades, pela gestão dos recursos afectos à actividade formativa, pelas relações externas respeitantes à mesma, que exerça as funções a tempo completo ou assegure todo o período de funcionamento da entidade, ao abrigo de vínculo contratual;

b) Um coordenador pedagógico com habilitação de nível superior e experiência profissional ou formação adequada, que assegure o apoio à gestão da formação, o acompanhamento pedagógico de acções de formação, a articulação com formadores e outros agentes envolvidos no processo formativo, que preste regularmente funções ao abrigo de vínculo contratual;

c) Formadores com formação científica ou técnica e pedagógica adequadas para cada área de educação e formação para a qual solicite certificação. Pelo menos metade das horas anuais de formação deve ser assegurada por formadores com experiência profissional mínima de três anos adequada para a área em que a formação se desenvolve;

d) Outros agentes envolvidos no processo formativo, nomeadamente tutores e mediadores, com qualificações adequadas às modalidades, formas de organização e destinatários da formação;

e) Colaborador que assegure o atendimento diário, a tempo completo, em qualquer estabelecimento em que ocorra contacto directo com o público;

f) Colaborador qualificado ou recurso a prestação de serviço para assegurar a contabilidade organizada segundo o POC aplicável.

Para a forma de organização de formação a distância, a entidade deverá ainda dispor de um colaborador com formação ou experiência profissional mínima de um ano, designadamente em organização ou gestão de um dispositivo de formação a distância, estratégias pedagógicas e programas de formação a distância e sua implementação ou métodos e técnicas de tutoria em contexto de formação a distância.

No caso do gestor de formação:

a) Considera-se experiência profissional adequada três anos de funções técnicas na área da gestão e organização da formação;

b) Considera-se formação adequada a formação na área da gestão e organização da formação e, eventualmente, na área pedagógica, com duração mínima de 150 horas.

No caso do coordenador pedagógico:

a) Considera-se experiência profissional adequada três anos de funções no desenvolvimento de actividades pedagógicas;

b) Considera-se formação adequada a profissionalização no ensino ou outra formação pedagógica com duração mínima de 150 horas.

As funções de gestão de formação e de coordenação pedagógica podem ser exercidas em acumulação, desde que sejam respeitados os requisitos previstos para cada uma das funções e que não seja afectado o exercício das funções previstas.

Fontes de verificação: curriculum vitae; certificado de habilitações e de formação profissional; contrato escrito constitutivo do vínculo contratual.

2 - Espaços e equipamentos. - A entidade deve assegurar a existência de instalações específicas, coincidentes ou não com a sua sede social, e equipamentos adequados às intervenções a desenvolver, de acordo com a especificidade da área de educação e formação. As instalações e os equipamentos podem ser propriedade da entidade, locados ou cedidos, ou ainda pertencentes a empresa ou outra organização a que a entidade preste serviços de formação, e devem ter os seguintes requisitos mínimos:

a) Espaços de atendimento ao público com as seguintes características:

Identificação da entidade e horário de atendimento visíveis do exterior;

Área e mobiliário adequados ao atendimento com comodidade e privacidade.

A entidade formadora cuja actividade se dirija apenas a outras empresas ou organizações deve assegurar a existência de um local de atendimento de clientes, devidamente identificado.

b) Salas de formação teórica com as seguintes características:

Área útil de 2 m<sup>2</sup> por formando;

Condições ambientais adequadas (luminosidade, temperatura, ventilação e insonorização);

Condições de higiene e segurança;

Salas equipadas de forma a permitir o uso de equipamentos de apoio, tais como: vídeo projector, computador, retroprojector, quadro, televisão, câmara de vídeo;

Mobiliário adequado, suficiente e em boas condições de conservação.

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

Área útil de 3 m<sup>2</sup> por formando;

Salas equipadas de forma a permitir o uso de equipamentos de apoio tais como: painel de projecção, computadores (um computador por cada dois formandos e um computador para o formador), monitores policromáticos, impressoras;

Computadores equipados com software específico para as áreas a desenvolver;

Ligações em rede local e acesso à Internet.

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

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

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

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

Em acção promovida por entidade distinta da entidade formadora, os requisitos relativos a instalações referidos nas alíneas b) a e) são dispensados quando a sua aplicação for manifestamente inviável. Neste caso, a entidade promotora deve comunicar à entidade formadora, por escrito, os motivos que impossibilitam a aplicação dos referidos requisitos.

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

## II - Requisitos de processos no desenvolvimento da formação

1 - Planificação e gestão da actividade formativa. - A entidade deve elaborar o plano de actividades com regularidade anual, que demonstre competências de planeamento da sua actividade formativa, e que integre nomeadamente os seguintes elementos:

- a) Caracterização da entidade e da sua actividade;
- b) Projectos a desenvolver em coerência com a estratégia e o contexto de actuação, respondendo a necessidades territoriais e sectoriais;
- c) Objectivos e resultados a alcançar, com os respectivos indicadores de acompanhamento;
- d) Recursos humanos e materiais a afectar aos projectos, tendo em conta as áreas de educação e formação;
- e) Parcerias e protocolos.

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

- a) Fundamentação dos projectos a desenvolver e coerência dos mesmos;

- b) Adequação dos objectivos e respectivos indicadores de acompanhamento;
- c) Adequação dos recursos humanos e materiais a afectar aos projectos tendo em conta as áreas de educação e formação envolvidas;
- d) Definição clara das responsabilidades e tarefas estabelecidas no âmbito de parcerias ou protocolos celebrados com outras entidades.

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

2 - Concepção e desenvolvimento da actividade formativa. -A entidade deve demonstrar que as acções de formação que desenvolve são adequadas aos objectivos e destinatários da formação e se estruturam com base nas seguintes fases:

- a) Definição das competências a desenvolver pelos formandos;
- b) Definição dos objectivos de aprendizagem a atingir pelos formandos;
- c) Definição dos itinerários de aprendizagem com a identificação dos módulos e sua sequência pedagógica no programa de formação;
- d) Identificação e aplicação de estratégias de aprendizagem baseadas em métodos, actividades e recursos técnico-pedagógicos;
- e) Identificação e aplicação da metodologia e instrumentos de selecção de formandos e formadores (quando aplicável);
- f) Identificação e aplicação da metodologia e instrumentos de acompanhamento a utilizar durante e após a formação nomeadamente de empregabilidade e inserção profissional;
- g) Identificação e aplicação das metodologias e instrumentos de avaliação da aprendizagem e de satisfação da formação;
- h) Identificação e aplicação de critérios de selecção das entidades receptoras de formandos para o desenvolvimento da formação prática em contexto de trabalho (quando aplicável);
- i) Definição e aplicação de planos pedagógicos de formação prática em contexto de trabalho, que contemplem os mecanismos de acompanhamento e avaliação dos estágios (quando aplicável).

O disposto nas alíneas a), b) e c), quando se trate de formação inserida no Catálogo Nacional de Qualificações, terá por base os respectivos referenciais de formação.

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

- a) Conteúdos de aprendizagem estruturados segundo as normas internacionais específicas que evidenciem, nomeadamente, autonomia, interactividade e navegabilidade interna;

- b) Um sistema de tutoria activa;
- c) Controlo da evolução da aprendizagem pelo formando através do retorno dos resultados da avaliação.

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

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

Fontes de verificação: programas de formação; planos de sessão e outros instrumentos técnicos; recursos técnico-pedagógicos; dossier técnico-pedagógico; relatórios de selecção; relatórios de acompanhamento e avaliação; relatórios de estágio; dispositivo de formação, plataforma tecnológica, eventuais protocolos ou contratos no caso da formação a distância.

3 - Regras de funcionamento aplicadas à actividade formativa. - A entidade deve elaborar e disponibilizar as regras de funcionamento aplicáveis à sua actividade formativa, que refiram com clareza os seguintes elementos:

- a) Requisitos de acesso e formas de inscrição;
- b) Critérios e métodos de selecção de formandos;
- c) Condições de funcionamento da actividade formativa, nomeadamente definição e alteração de horários, locais e cronograma, interrupções e possibilidade de repetição de cursos, pagamentos e devoluções;
- d) Deveres de assiduidade;
- e) Critérios e métodos de avaliação da formação;
- f) Descrição genérica de funções e responsabilidades;
- g) Procedimento de tratamento de reclamações.

No caso de formação a distância, o regulamento deve ainda regular os serviços pedagógicos e as actividades desempenhadas pelos tutores, bem como o trabalho individual e em equipa dos formandos, caso se aplique.

A entidade deve assegurar a divulgação do regulamento de funcionamento a clientes, colaboradores e outros agentes. Quando a formação é dirigida ao público em geral, o regulamento deve estar acessível no local de atendimento, ou na plataforma tecnológica para intervenções de formação a distância.



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

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

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

x) Actividades de promoção da empregabilidade dos formandos, quando aplicável;

z) Relatórios, actas de reunião ou outros documentos que evidenciem actividades de acompanhamento e coordenação pedagógica;

aa) Documentação relativa à divulgação da acção, quando aplicável.

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

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

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

a) Identificação da entidade formadora e do formando, a designação da acção e respectiva duração bem como as datas e locais de realização;

b) Condições de frequência das acções, nomeadamente assiduidade, pagamentos e devoluções ou bolsas de formação;

c) Número da apólice do seguro de acidentes pessoais;

d) Datas de assinatura e de início de produção de efeitos e duração do contrato.

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

a) O número de formandos, a designação da acção e respectiva duração, bem como as datas e locais de realização da formação;

b) Condições de prestação do serviço;

c) Número da apólice do seguro de acidentes de trabalho ou acidentes pessoais;

d) Datas de assinatura e de início de produção de efeitos e duração do contrato.

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

6 - Tratamento de reclamações. - A entidade deve ter livro de reclamações nas situações em que a lei o exige e proceder de acordo com a legislação aplicável, nomeadamente no que respeita a divulgar e facultar o acesso ao livro e ao tratamento das reclamações. Nos demais casos, deve possuir um procedimento próprio e divulgado de tratamento de reclamações, que deve conter nomeadamente, a seguinte informação:

a) Forma de apresentação das reclamações;

b) Prazo e forma de resposta;

c) Registos do tratamento efectuado e de medidas tomadas.

### III - Requisitos de resultados e melhoria contínua

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

a) Execução física dos projectos;

b) Avaliação de cumprimento dos objectivos e resultados planeados;

c) Resultados da avaliação do grau de satisfação de clientes e formandos, bem como de coordenadores, formadores e outros colaboradores;

d) Resultados do tratamento de reclamações;

e) Resultados relativos à participação e conclusão das acções de formação, desistências e aproveitamento dos formandos;

f) Resultados da avaliação do desempenho de coordenadores, formadores e outros colaboradores;

g) Análise crítica dos resultados a que se referem as alíneas anteriores;

h) Medidas de melhoria a implementar, decorrentes da análise efectuada.

Fontes de verificação: balanço de actividades; painel de indicadores de desempenho; registos de acompanhamento e avaliação da actividade.

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

Inserção profissional, quando aplicável;

Satisfação com as competências adquiridas e oportunidade de aplicação em contexto profissional;

Melhoria do desempenho profissional, quando aplicável.

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

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

3 - Melhoria contínua. - A entidade deve proceder à avaliação regular do seu desempenho como entidade formadora e adoptar medidas de melhoria, correctivas ou preventivas, tendo em vista:

O cumprimento rigoroso do referencial de qualidade;

A satisfação de formandos e clientes;

A melhoria da eficácia da sua actividade;

A adequação da oferta formativa aos contextos e às prioridades sectoriais, regionais, locais e empresariais.

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

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