

Versão  
Junho 2012

# Perguntas Frequentes

Certificação de Entidades Formadoras



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

### **Notas úteis**

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

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

<b>ÍNDICE</b>	<b>PAG.</b>
1. CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES FORMADORAS-INFORMAÇÃO GERAL.....	4
2. FORMAÇÃO CERTIFICADA / CÓDIGO DO TRABALHO .....	6
3. DESTINATÁRIOS DA CERTIFICAÇÃO .....	7
4. TAXAS .....	9
5. PEDIDOS DE CERTIFICAÇÃO.....	10
6. PERÍODO DE TRANSIÇÃO ENTRE A ACREDITAÇÃO E A CERTIFICAÇÃO .....	13
7. ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO .....	15
8. MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO .....	17
9. REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO.....	19
9.1. RECURSOS HUMANOS.....	20
9.2. GESTOR DA FORMAÇÃO .....	21
9.3. COORDENADOR PEDAGÓGICO .....	22
9.4. FORMADORES .....	22
9.5. ATENDIMENTO PERMANENTE .....	23
9.6. COLABORADOR PARA A FORMAÇÃO A DISTÂNCIA.....	24
10. ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS .....	25
11. PLANIFICAÇÃO DA ACTIVIDADE FORMATIVA.....	26
12. REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO .....	27
13. CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO .....	28
14. CONTRATOS DE FORMAÇÃO .....	29
15. DOSSIERS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS .....	30
16. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES .....	31

## 1. CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES FORMADORAS-INFORMAÇÃO GERAL

---

### ***O que significa a certificação de entidades formadoras?***

A certificação é um reconhecimento global da capacidade de uma entidade formadora para executar formação, concedida por áreas de educação e formação.

### ***Qual é o diploma legal que regulamenta a certificação de entidades formadoras?***

É a Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro.

### ***Qual é o organismo responsável pela certificação de entidades formadoras?***

É a Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), através da Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA).

### ***O que significa a certificação por áreas de educação e formação?***

Significa que foi reconhecida à entidade capacidade para organizar e executar formação especializada em determinadas áreas de educação formação.

### ***A certificação tem um prazo de validade?***

A certificação não tem prazo de validade associado. A sua manutenção implica que as práticas e os recursos da entidade formadora sejam objecto de avaliação regular.

### ***Quais as vantagens de ser uma entidade certificada?***

- Reconhecimento de qualidade no mercado;
- Acesso a financiamento público para a formação;
- Isenção de IVA nos produtos e serviços de formação (ao abrigo das isenções previstas no artigo 9º do CIVA).

### ***A minha empresa tem várias áreas de negócio. É possível solicitar a certificação apenas para o centro de formação?***

Se o centro de formação não possuir personalidade jurídica autónoma, a certificação é um reconhecimento global para a empresa.

No entanto, a avaliação realizada pela DGERT recairá sobre a actividade formativa da empresa.

### ***Quando desenvolvo formação fora da minha sede o que tenho de assegurar?***

O acompanhamento pleno de todo o processo formativo e a sua realização em idênticas condições de qualidade às asseguradas na sede.

### ***Somos uma entidade com estruturas descentralizadas de formação. Podemos solicitar a certificação só para a formação desenvolvida na sede?***

Não, a certificação é um reconhecimento concedido à entidade de forma global. Desta forma, a certificação deve reflectir toda a actividade desenvolvida pela entidade, bem como os recursos disponíveis, em todas as suas estruturas formativas.

***É obrigatório que uma entidade seja certificada pela DGERT para que possa desenvolver formação profissional?***

Não, uma vez que a certificação não significa autorização ou licença de funcionamento das entidades. Contudo, é um requisito essencial para:

- Acesso a financiamento público;
- Considerar certificada a formação;
- Desenvolver formação regulamentada;
- Outras situações previstas em normativos específicos.

***Quais as responsabilidades de uma entidade certificada?***

A entidade formadora certificada tem responsabilidades que traduzem dois níveis de compromisso:

- Para com os seus clientes: executando a actividade formativa de acordo com o reconhecimento concedido e garantindo uma estrutura humana e física adequada; publicitando os serviços de formação de forma clara e inequívoca; cumprindo as obrigações legais de prestação dos seus serviços;
- Para com a DGERT: mantendo o cumprimento dos requisitos de certificação; publicitando a certificação de acordo com as regras definidas; avaliando anualmente o seu desempenho de acordo com procedimentos e indicadores definidos.

***Quais as principais diferenças entre a acreditação e a actual certificação?***

- A certificação é concedida por áreas de educação e formação, em vez de domínios de intervenção no ciclo formativo e sem a validação específica na forma de organização de formação a distância;
- A certificação deixa de ter prazo de validade, sendo a entidade formadora auditada regularmente;
- A certificação é sujeita a taxas.

***A certificação é concedida por domínios do ciclo formativo?***

Não, a certificação é global e concedida por áreas de educação e formação, classificadas de acordo com a CNAEF – Classificação Nacional de Áreas de Educação e Formação (Portaria nº 256/2005, de 16 de Março).

***Somos uma entidade que desenvolve formação a distância. Existe uma certificação específica para esta forma de organização da formação?***

Não, no entanto, o referencial de qualidade da certificação inclui requisitos específicos que se aplicam às entidades formadoras que executam formação com recurso a esta forma de organização da formação.

***A certificação da entidade significa o reconhecimento ou homologação dos cursos de formação que ela realiza?***

Não, a certificação é um reconhecimento das práticas da entidade formadora e não dos seus cursos. A DGERT não é responsável pelo reconhecimento ou homologação de cursos.

## 2. FORMAÇÃO CERTIFICADA / CÓDIGO DO TRABALHO

---

### ***O que se entende por formação certificada?***

No âmbito do sistema nacional de qualificações (SNQ), é a formação desenvolvida por entidade formadora certificada ou por estabelecimento de ensino reconhecido pelos ministérios competentes.

### ***O que se entende por formação contínua certificada?***

No âmbito do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ), é formação desenvolvida por: entidade formadora certificada; estabelecimento de ensino reconhecido pelos ministérios competentes; formação contínua desenvolvida pelo empregador, de acordo com o disposto no número 3 do artigo 131º. da Lei nº 7/2009, de 12 de Fevereiro (revisão do código de trabalho).

### ***Onde podemos obter informação/esclarecimentos sobre a validade de uma acção de formação para efeitos da contabilização das 35 horas de formação contínua previstas no Código de Trabalho?***

Junto da Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT).

### 3. DESTINATÁRIOS DA CERTIFICAÇÃO

---

#### ***Quem pode solicitar a certificação como entidade formadora?***

- As entidades privadas e públicas regularmente constituídas e registadas em Portugal continental, que desenvolvam actividade formativa e detenham uma estrutura adequada para o efeito;
- As entidades de direito público ou as entidades de direito privado que prossigam fins públicos apenas podem obter a certificação se desenvolverem actividades formativas diversas das previstas na respectiva lei orgânica, diploma de criação, homologação, autorização de funcionamento ou outro regime especial aplicável.

#### ***Somos uma entidade recente e ainda não desenvolvemos formação. Podemos solicitar a certificação?***

Podem, desde que demonstrem que têm um projecto formativo definido e que têm a estrutura e os procedimentos a aplicar na actividade formativa devidamente preparados, em conformidade com os requisitos de certificação.

#### ***Sou um trabalhador independente. Posso solicitar a certificação?***

Sim, desde que consiga evidenciar todas as exigências estabelecidas nos requisitos de certificação.

#### ***Somos uma entidade com sede nas regiões autónomas. Podemos solicitar a certificação à DGERT?***

Não, as entidades sediadas nas regiões autónomas da Madeira e dos Açores deverão solicitar a certificação aos organismos públicos competentes da sua região.

#### ***Somos uma câmara municipal certificada pela Fundação para os Estudos e Formação Autárquica (CEFA) para desenvolver formação para os nossos trabalhadores, em determinadas áreas de educação e formação. Se quisermos incluir outro tipo de público ou áreas na nossa oferta formativa, teremos de solicitar a certificação à DGERT?***

Sim, de acordo com o Despacho nº 18328/2010, de 13 de Dezembro, se a formação que vai ser desenvolvida se destina a formandos que não são trabalhadores da câmara municipal ou for em áreas de formação que não se enquadrem nas suas atribuições, é necessário solicitar a certificação à DGERT.

#### ***Somos uma entidade promotora de um centro Novas Oportunidades (CNO). Podemos solicitar a certificação à DGERT?***

A certificação pressupõe, obrigatoriamente, que a entidade desenvolva actividade formativa. Uma entidade promotora de um CNO que não desenvolva formação profissional não terá possibilidade de sustentar o cumprimento do referencial de qualidade da certificação, pelo que não deverá solicitar este reconhecimento.

***Somos um centro protocolar de formação profissional. Podemos solicitar a certificação à DGERT?***

De acordo com o artigo 4.º da Portaria n.º 851/2010, de 6 de Setembro, as entidades que desenvolvam actividades formativas que correspondam às suas atribuições, isto é, que estejam previstas nas suas leis orgânicas, diplomas de criação, homologações, autorizações de funcionamento ou outros regimes especiais aplicáveis, não podem solicitar a certificação. Esta situação aplica-se à rede de centros de formação profissional do IEFP, I.P.

## 4. TAXAS

---

### ***Qual o diploma legal que define o regime das taxas de certificação?***

É a Portaria n.º 1196/2010, de 24 de Novembro.

### ***Quais os valores das taxas de certificação?***

- Pedido de certificação inicial, contemplando três (3) áreas de educação e formação: 500€
- Por cada área de educação e formação, além das três: 150€
- Pedido de alargamento a outras áreas de educação e formação: 150€ por cada área
- Pedido de transmissão da certificação: 200 €
- Auditorias de manutenção: 750 €

### ***Que valor temos de pagar num pedido de certificação inicial que contemple 5 áreas de educação e formação?***

O valor a pagar neste caso é de 800 €, calculado da seguinte forma:

- Pedido de certificação (inclui três (3) áreas): 500€
- Mais duas (2) áreas de educação formação: 300€.

### ***Já somos uma entidade certificada. Quando formos notificada pela DGERT da realização duma auditoria de manutenção que valor teremos de pagar?***

Terão de pagar 750€.

### ***Na apresentação do pedido de certificação, em que momento é efectuado o pagamento das taxas?***

Após a apresentação do pedido, a taxa deve ser paga no prazo de oito (8) dias úteis a partir da notificação emitida pela DGERT à entidade formadora. Os pedidos só são alvo de avaliação e decisão após confirmação do pagamento da respectiva taxa, nos termos e prazo definidos na Portaria nº 1196/2010, de 24 de Novembro.

### ***Como efectuamos o pagamento das taxas?***

Através de transferência bancária para o NIB da DGERT ou por cheque emitido à ordem de Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, enviado por correio ou entregue em mão própria nos serviços financeiros.

### ***Se o nosso pedido for indeferido há lugar à restituição do valor das taxas já pagas?***

Não há lugar a qualquer restituição do valor das taxas pagas.

## 5. PEDIDOS DE CERTIFICAÇÃO

---

### ***Como apresentamos um pedido de certificação?***

A entidade deve apresentar o pedido de certificação por via electrónica, organizando um conjunto de evidências dos seus recursos e práticas de organização e desenvolvimento de formação que demonstrem o cumprimento do referencial de qualidade.

### ***É possível apresentar um pedido de certificação sem ser por via electrónica?***

Não, os pedidos são submetidos exclusivamente na plataforma electrónica da certificação, após registo prévio da entidade formadora e seguindo os procedimentos estabelecidos para o efeito.

### ***Existem prazos fixados para apresentação de pedidos de certificação?***

Não, os pedidos de certificação podem ser submetidos a todo o tempo, não existindo um calendário delimitado para a sua apresentação.

### ***Qual o prazo de análise e emissão de decisão sobre os pedidos apresentados ao sistema de certificação?***

O prazo máximo para a emissão de decisão sobre os pedidos apresentados ao sistema de certificação é de 90 dias úteis, de acordo com o Código do Procedimento Administrativo.

### ***A partir de que momento são contados os 90 dias úteis?***

A contagem do prazo de análise e decisão relaciona-se com o pagamento das taxas. O seu início difere consoante o modo de pagamento:

- Caso o pagamento seja efectuado por transferência bancária, inicia na data de realização da mesma;
- Caso o pagamento seja efectuado por cheque, inicia na data de confirmação de provimento do cheque por parte da DGERT.

### ***Ainda não nos encontramos legalmente constituídos enquanto empresa. Podemos apresentar um pedido de certificação?***

Não, a certificação como entidade formadora só pode ser solicitada à DGERT por entidades regularmente constituídas e registadas em Portugal continental.

### ***Somos uma entidade que nunca desenvolveu formação. Temos que apresentar todas as evidências solicitadas no pedido de certificação?***

Sim, a única distinção entre uma entidade que ainda não desenvolveu formação e uma entidade já com histórico formativo reside na impossibilidade, para a primeira, de apresentar um apuramento de resultados ao nível do balanço de actividades e das evidências associadas ao processo de execução da formação.

***A nossa empresa está integrada num grupo multinacional. No pedido de certificação podemos apresentar documentação em língua estrangeira?***

Todas as informações e a documentação que integram os pedidos são apresentadas em língua portuguesa, excepção feita a recursos técnico-pedagógicos na área de línguas ou manuais técnicos específicos.

***No pedido de certificação, podemos apresentar o curriculum dos formadores em vez da ficha curricular disponibilizada pela DGERT?***

Não, deverão utilizar o modelo de ficha curricular disponível no sítio da DSQA

***A DGERT disponibiliza algum modelo que possamos seguir para elaborarmos o nosso Manual de Qualidade da Atividade Formativa (MQAF)?***

Não. No entanto nos documentos de apoio disponíveis no nosso *sítio* da internet, encontra o guião orientador do MQAF, o qual pretende guiar as entidades na construção ou adaptação do referido manual, no que respeita aos seus princípios, à sua estrutura e parâmetros de informação a contemplar.

***Somos uma entidade certificada pela qualidade e como tal já dispomos de um manual da qualidade. Podemos utilizá-lo como evidência no pedido de certificação ou temos de elaborar um exclusivamente para a certificação?***

Não. Se já dispõem de um manual no âmbito do vosso sistema de gestão da qualidade devem verificar se o mesmo já inclui todos os elementos que o sistema de certificação considera pertinentes, uma vez que a apresentação deste manual constitui a principal evidência associada aos pedidos de certificação. De acordo com esta auto avaliação, ou apresentam o documento já existente, ou procedem às adaptações e melhorias necessárias, apresentando o documento daí resultante.

***Quantos programas de formação, planos de sessão ou outros instrumentos técnicos e recursos técnico pedagógicos (manuais, documentação de apoio, etc...), devemos apresentar por cada área de educação e formação solicitada?***

Deve ser apresentado um exemplo de cada um dos elementos, por cada área de educação e formação.

***Como é avaliado o pedido de certificação?***

O pedido de certificação é sujeito a uma avaliação técnica de base documental ou complementada por uma auditoria que incide sobre as competências e os recursos demonstrados pela entidade para desenvolver formação nas áreas de educação e formação solicitadas.

***Pretendemos alargar a nossa certificação a novas áreas de educação formação. Quando e em que condições podemos formalizar este pedido junto da DGERT?***

A entidade formadora certificada que perspetive intervir em novas áreas de educação e formação poderá apresentar um pedido de alargamento da certificação a essas áreas, em qualquer momento.

Para tal, deve assegurar a demonstração da existência das condições necessárias à estruturação e implementação do seu projecto formativo e ao desenvolvimento das actividades formativas nas novas áreas que pretende certificar.

***Como podemos apresentar um pedido de alargamento de áreas de educação e formação?***

A apresentação dos pedidos de alargamento de áreas de educação e formação é realizada igualmente por via electrónica e apenas está acessível a entidades com certificação válida.

***Como podemos apresentar um pedido de transmissão da certificação?***

A apresentação dos pedidos de transmissão da certificação é realizada igualmente por via electrónica e apenas está acessível a entidades com certificação válida.

## 6. PERÍODO DE TRANSIÇÃO ENTRE A ACREDITAÇÃO E A CERTIFICAÇÃO

---

***A acreditação da nossa entidade estava válida em 06-09-2010, mas entretanto caducou. Como comprovamos que continuamos acreditados?***

Face ao disposto no n.º 1 do artigo 21.º da Portaria n.º 851/2010 de 6 de Setembro a vossa acreditação continua válida. O despacho de acreditação em posse da entidade, conjugado com o referido artigo, atesta a validade da acreditação até a entidade ser contactada pela DGERT para requerer a certificação.

***O despacho de acreditação da nossa entidade refere os domínios de intervenção no ciclo formativo nos quais nos encontramos acreditados. No entanto, porque motivo no vosso sítio da internet esta informação já não se encontra disponível?***

Uma vez que a certificação será concedida por áreas de educação e formação e não por domínios do ciclo formativo, essa informação deixa de ser relevante.

***O despacho de acreditação da nossa entidade refere as áreas de educação e formação que constituem a oferta formativa que desenvolvemos. Isto significa que a nossa entidade está acreditada nestas áreas?***

Não, a acreditação não era concedida por áreas de educação e formação. A indicação das áreas no despacho de acreditação é meramente informativa e reflecte a oferta de formação mais relevante da entidade aquando da atribuição da acreditação.

***Somos uma entidade acreditada. Quando é que a DGERT nos vai contactar para apresentar o pedido de certificação?***

As entidades serão oportunamente notificadas pela DGERT para solicitar a sua certificação.

***Como seremos contactados?***

A DGERT fará essa notificação de forma individualizada a cada entidade e ao mesmo tempo publicita, neste sítio da internet, as listagens das entidades notificadas.

***Somos uma entidade com a acreditação válida. Podemos submeter um pedido de certificação antes de sermos contactados pela DGERT?***

Não, os pedidos apresentados sem notificação prévia da DGERT não serão alvo de análise e decisão.

***Somos uma entidade acreditada que ainda não foi notificada pela DGERT para formalizar o pedido de certificação. Podemos apresentar um pedido de actualização de novas áreas de educação e formação?***

Não, uma entidade não pode solicitar a actualização de áreas de educação e formação sem ter passado pelo processo de certificação.

***Somos uma entidade acreditada que ainda não foi notificada pela DGERT para formalizar o pedido de certificação. Podemos apresentar um pedido de transmissão da minha acreditação para outra entidade?***

Não, com a entrada em vigor da Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro, deixou de ser possível transmitir a acreditação. Poderão apresentar um pedido de certificação em nome da nova entidade.

***Somos uma entidade acreditada e aguardamos a notificação da DGERT. Como podemos ir preparando o nosso pedido de certificação?***

Podem informar-se sobre o processo e os requisitos de certificação e assegurar-se que a vossa estrutura e práticas formativas cumprem os mesmos. Neste sítio da internet estão disponíveis a legislação aplicável e diversos documentos de apoio, tais como o guia do Sistema de Certificação de entidades formadoras.

***Uma vez que já somos uma entidade acreditada, o nosso pedido de certificação será mais simples do que o das entidades que não estão acreditadas?***

Não, a formalização dos pedidos de certificação é idêntica para todas as entidades.

## 7. ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

---

***A nossa oferta formativa é muito diversificada no que diz respeito às áreas de educação e formação em que intervimos. Para que áreas devemos solicitar a certificação?***

A entidade deve analisar devidamente a sua actividade actual e perspectivas futuras, o contexto em que actua ou pretende actuar, os objectivos presentes e futuros e os recursos que tem disponíveis presentemente ou nos quais pretende investir futuramente. Perante isso deve ponderar qual a sua oferta formativa mais estabilizada e para a qual dispõe de condições que lhe permitam cumprir o referencial de qualidade da certificação.

Importa no entanto salientar que toda a formação que desenvolva nas áreas de educação e formação em que não se encontrar certificada, não é considerada formação certificada.

***Como são classificadas as áreas de educação e formação para efeitos de certificação?***

A Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação (CNAEF), aprovada pela Portaria n.º 256/2005, de 16 de Março, constitui o referencial adoptado pela DGERT para efeitos de certificação das entidades formadoras.

***Como classifico um curso numa área de educação e formação?***

É o conteúdo principal do programa do curso que determina a sua afectação a uma área específica.

***Podemos solicitar a certificação em áreas de educação e formação que têm como último dígito o zero?***

As áreas de educação de formação que usam o zero na terceira posição só deverão ser solicitadas quando a entidade desenvolve um conjunto alargado de “programas transversais”, ou seja, aqueles cujo conteúdo tem a ver com pelo menos três áreas de educação e formação pertencentes à mesma área de estudo e onde nenhuma delas é claramente dominante.

A título de exemplo, um programa de ciências empresariais que inclua a gestão, os serviços financeiros e o marketing. Se nenhuma das matérias for claramente dominante, este programa é classificado com o código 340 - Ciências empresariais.

***Um programa de formação direccionado para uma área profissional específica, mas que inclua matérias “transversais”, pode ser classificado utilizando o zero como último dígito?***

Não, por exemplo, num programa de formação de instalação eléctrica pode ser consagrado mais tempo às matérias complementares (línguas, matemática, ciências naturais, etc...), do que à matéria profissional principal. Contudo, este programa deve ser sempre classificado com o código 522 - Electricidade e Energia e não com o código 520 – Engenharia e técnicas afins que se refere aos programas transversais desta área.

***Podemos solicitar a certificação em áreas de educação e formação que têm como último dígito o nove?***

As áreas de educação de formação que usam o nove na terceira posição só deverão ser solicitadas quando a entidade esgotar todas as possibilidades de classificação dos seus programas de formação numa área específica. A classificação de programas neste código deve ser utilizada como último recurso.

***Pretendo desenvolver uma unidade de formação de curta duração (UFCD) de “Atendimento e relação com clientes” do catálogo nacional de qualificações, incluída no referencial de formação de Cabeleireiro/a de homem (código 815). Em que área de educação e formação devo pedir a certificação?***

Deverá solicitar a certificação na área de educação e formação 342- Marketing e Publicidade. Nas formações modulares, a classificação correta da área de educação e formação não se relaciona com o referencial de formação em que esta se encontra incluída, mas com o conteúdo da unidade a ser desenvolvida.

***Somos uma entidade que desenvolve formação do catálogo nacional de qualificações. Os programas de formação do catálogo não integram toda a informação exigida pelo Sistema de Certificação. Devemos complementar essa informação?***

Sim, pois só desta forma é possível garantir que os destinatários da formação têm acesso à informação necessária para decidir pela frequência de um determinado curso e apropriar-se dos objetivos de aprendizagem definidos para o mesmo.

## 8. MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

---

### ***Quais os deveres de uma entidade certificada?***

- Execução efectiva da actividade formativa de acordo com a sua certificação;
- Cumprimento de obrigações legais ao nível da promoção e prestação do serviço de formação;
- Manutenção do cumprimento dos requisitos de acreditação;
- Publicitação da certificação;
- Avaliação anual do seu desempenho de acordo com procedimentos e indicadores definidos.

### ***Posso desenvolver formação nas áreas em que não sou certificada?***

A certificação da entidade formadora significa que lhe foi reconhecida capacidade para desenvolver actividade formativa de acordo com o referencial de qualidade do Sistema de Certificação em determinadas áreas de educação e formação. Usualmente são as áreas que compõem a sua oferta formativa mais regular/estabilizada e na qual centra a sua actividade. Importa salientar que caso a entidade não seja certificada em todas as áreas de educação formação em que actua, deverá ter em atenção os seguintes aspectos:

- A formação que desenvolve só é considerada certificada quando incluída nas áreas de educação e formação para as quais a entidade se encontra certificada;
- A entidade não pode submeter a financiamento público acções de formação em áreas de educação e formação para as quais não tem reconhecimento;
- A entidade deve, em todos os suportes informativos e de divulgação da sua oferta formativa, distinguir claramente a oferta de formação certificada da que não é considerada certificada, por ausência de certificação da entidade nas áreas de educação formação correspondentes.
- Neste sentido, o logótipo de entidade certificada só poderá ser utilizado em suportes que digam respeito a acções de formação desenvolvidas nas áreas de educação formação para as quais a entidade se encontre certificada (material de divulgação, instrumentos dos dossiers técnico pedagógico, certificados de formação...).

A divulgação de informação pouco clara ou que não corresponda à verdade, relativa ao âmbito de certificação duma entidade formadora, poderá dar lugar à revogação total desse reconhecimento.

### ***As entidades formadoras certificadas devem publicitar a certificação?***

Sim, as entidades formadoras titulares da certificação válida devem utilizar o logótipo de entidade certificada pela DGERT no material promocional e de divulgação da actividade formativa que respeite às áreas de educação formação certificadas.

### ***Somos uma entidade certificada que, por motivos estratégicos do nosso grupo empresarial, vai extinguir-se. Temos que comunicar esse facto à DGERT?***

Sim, as entidades formadoras certificadas deverão comunicar à DGERT, previamente e sempre que possível, a data e o motivo da sua extinção.

***Quais os motivos que podem dar origem à revogação da certificação?***

A revogação da certificação pode ser determinada por:

- Verificação de incumprimento dos requisitos de certificação, através de análise documental e/ou auditoria;
- Oposição à realização de auditorias por parte da entidade formadora.

***Quais os motivos que podem dar origem à caducidade da certificação?***

A certificação da entidade pode caducar quando se verifique uma das seguintes situações:

- Extinção da entidade formadora certificada sem transmissão desse reconhecimento para outra entidade;
- Ausência de actividade formativa durante dois anos consecutivos.

***Se a certificação da minha entidade for revogada ou caducar, quando posso apresentar novo pedido de certificação?***

Pode solicitar a qualquer momento, desde que tenha um projecto formativo definido e acautele a resolução das situações que motivaram a revogação ou a caducidade da certificação.

## 9. REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO

---

### ***O que são os requisitos de certificação?***

Os requisitos de certificação são condições obrigatórias que determinam a qualidade das práticas adoptadas pela entidade formadora na prestação do seu serviço de formação.

Estes dividem-se em:

- Requisitos prévios;
- Requisitos do referencial de qualidade.

### ***O que são os requisitos prévios de certificação?***

Os requisitos prévios são condições legais de base que permitem à entidade formadora requerer a certificação.

### ***O que são os requisitos do referencial de qualidade?***

São características ou condições mínimas de estruturação da actividade formativa de uma entidade formadora e devem traduzir a sua capacidade instalada em termos de recursos, das suas práticas inerentes aos processos de desenvolvimento da formação e dos resultados alcançados.

### ***Quais os requisitos prévios que tenho que cumprir para solicitar a certificação?***

Qualquer entidade que solicite a certificação terá que se encontrar regularmente constituída e registada, não se encontrar em situação de suspensão ou interdição do exercício da sua actividade e ter a sua situação tributária e contributiva regularizada. Deverá ainda atestar a inexistência de dívidas relativas a apoios financeiros comunitários ou nacionais.

### ***Existe algum modelo para as declarações previstas nos requisitos prévios?***

Não existe nenhuma minuta. Essa declaração será feita no formulário electrónico do pedido de certificação.

### ***A inclusão da actividade formativa no objecto social da entidade é um requisito obrigatório para a certificação?***

O objecto social da entidade deve incluir todas as actividades desenvolvidas pela mesma. Este não é, no entanto, um requisito obrigatório para a certificação.

### ***Quais são os requisitos de qualidade que tenho que cumprir para obter a certificação?***

Os requisitos do referencial de qualidade estão organizados em três dimensões:

- Estrutura e organização – recursos humanos, espaços e equipamentos;
- Processos no desenvolvimento da formação – planificação e gestão, concepção e desenvolvimento, regras de funcionamento, dossiers técnico-pedagógicos, contratos e tratamento de reclamações;
- Resultados e melhoria contínua – resultados da actividade, acompanhamento pós-formação e melhoria contínua.

## 9.1. RECURSOS HUMANOS

---

### ***O que se entende por vínculo contratual?***

É a relação de trabalho devidamente formalizada por contrato reduzido a escrito.

### ***Qual o número de colaboradores com vínculo contratual que uma entidade tem de possuir para ser certificada?***

Deverão existir dois colaboradores com vínculo contratual. No entanto, caso o gestor de formação acumule as funções de coordenação pedagógica, poderá ser admitido apenas um colaborador com vínculo.

### ***O número de dois colaboradores com vínculo contratual é adequado em todas as situações?***

A avaliação do número de colaboradores com vínculo contratual depende do volume da actividade formativa da entidade, bem como de outras características da sua intervenção – âmbito geográfico, existência de estruturas descentralizadas, diversidade de áreas de formação ou públicos alvo – assegurando-se a necessária adequação entre meios e fins propostos.

### ***Em que situações é possível a acumulação de funções?***

A única acumulação de funções prevista na Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro é relativa às funções de gestor da formação e de coordenador pedagógico, desde que:

- Sejam respeitados os requisitos em termos de competências curriculares para cada um dos perfis funcionais;
- Não seja afectado o exercício das respectivas actividades, quer pela afectação temporal exigida para cada um, quer pela incompatibilidade de responsabilidades inerentes a essas funções.

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

A título de exemplo:

- É exigido que o gestor de formação assegure o exercício das suas funções de forma permanente durante 40 horas semanais, só depois deste período poderá desempenhar funções de formador;
- Uma das funções do coordenador pedagógico é o acompanhamento e avaliação da acção de formação o que inclui a avaliação de desempenho dos formadores. Neste sentido, a mesma pessoa não poderá acumular a função de formador e coordenador pedagógico na mesma acção de formação.

## 9.2. GESTOR DA FORMAÇÃO

---

### ***O gestor da formação tem de possuir vínculo contratual?***

Sim, o gestor da formação deve possuir um contrato reduzido a escrito que preveja o exercício das funções de forma permanente, num horário de 40 horas semanais ou maior duração prevista em instrumento de regulamentação colectiva de trabalho aplicável, ou que assegure todo o período de funcionamento da entidade.

### ***Como comprova o gestor da formação a sua experiência profissional?***

Através da informação apresentada na sua ficha curricular.

### ***Para efeitos da formação adequada, as 150 horas em gestão e organização de formação têm de corresponder a uma única acção de formação ou podem ser a soma de várias acções?***

As horas de formação podem ser obtidas em acção de formação única ou na conjugação de várias acções num percurso formativo adequado às temáticas em causa.

### ***É aceite que as 150 horas de formação do gestor da formação sejam exclusivamente na área pedagógica?***

Tendo em conta as funções de gestão inerentes às actividades de gestor da formação, deve ser acautelado que o colaborador que assegure esta função frequente formação com conteúdos ligados à gestão.

### ***O gestor de formação deve possuir 3 anos de experiência profissional na área da gestão e organização da formação e simultaneamente ter frequentado 150 horas de formação?***

Não, o exigido são os 3 anos de experiência profissional ou em alternativa a formação profissional

### ***O gestor de formação tem de possuir habilitação superior?***

Sim.

### ***O gestor de formação pode acumular as funções de coordenador pedagógico?***

Sim, desde que cumpra os requisitos ao nível de competências exigidas para os dois perfis e o exercício da actividade não seja afectado, quer ao nível da afectação temporal, quer da compatibilidade de responsabilidades de ambas as funções.

### ***Pertenço aos órgãos sociais de uma associação. Posso desempenhar funções como gestor de formação?***

Sim, desde que evidencie o seu vínculo mediante a apresentação de um dos seguintes elementos:

- Contrato escrito;
- Estatutos da Associação ou acta de Assembleia onde conste indicação da função em causa e nomeação da pessoa responsável.

***Sou um dos sócios da empresa. Posso desempenhar funções como gestor de formação?***

Sim, desde que esteja designado como sócio de indústria, evidenciando esta situação com um dos seguintes elementos que explicita a situação e onde conste a nomeação da pessoa responsável:

- Contrato de sociedade;
- Acta de reunião da sociedade;
- Regulamento interno.

### **9.3. COORDENADOR PEDAGÓGICO**

---

***O coordenador pedagógico tem de possuir vínculo contratual?***

Sim, o coordenador pedagógico deve possuir um contrato reduzido a escrito que preveja, entre outros, as funções atribuídas e a regularidade do seu exercício.

***Como comprova o coordenador pedagógico a sua experiência profissional?***

Através da informação apresentada na sua ficha curricular.

***Para efeitos da formação adequada, as 150 horas na área pedagógica têm de corresponder a uma única acção de formação ou podem ser a soma de várias acções?***

As horas de formação necessárias para validar as competências do coordenador pedagógico podem ser obtidas em acção de formação única ou na conjugação de várias acções num percurso formativo adequado às temáticas em causa.

***O coordenador pedagógico deve possuir 3 anos de experiência profissional na área da gestão e organização da formação e simultaneamente ter frequentado 150 horas de formação?***

Não, o exigido são os 3 anos de experiência profissional ou em alternativa a formação profissional

***O coordenador pedagógico tem de possuir habilitação superior?***

Sim.

### **9.4. FORMADORES**

---

***Os formadores têm de ter vínculo contratual com a entidade?***

A Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro, não prevê esta exigência para os formadores. Apesar disso aconselha-se o mesmo nível de formalização (por escrito) quando exista recurso a colaboradores externos, garantindo assim o compromisso mútuo e a transparência nas relações contratuais e prevenindo eventuais conflitos.

***Quantos formadores, por área de educação e formação, têm de integrar a bolsa de formadores da minha empresa?***

Para cada área de educação e formação que seja solicitada para certificação, a entidade tem que ter no mínimo um formador com competências técnicas e pedagógicas adequadas à área em causa e que cumpra os requisitos previstos para esta função.

A avaliação do número mínimo de formadores depende do volume da actividade formativa da entidade, bem como de outras características da sua intervenção – âmbito geográfico, diversidade de áreas de formação ou públicos alvo – assegurando-se a necessária adequação entre meios e fins propostos.

***Os formadores têm de ter formação pedagógica?***

Sim, a formação pedagógica de formadores é essencial, uma vez que é dos profissionais e da sua prestação que dependem, em grande medida, os resultados e o sucesso das intervenções formativas.

***Todos os formadores da minha bolsa têm de ser detentores de certificado de competências pedagógicas?***

Sim, de acordo com os artigos 2.º e 3.º da Portaria nº 214/2011, de 30 de Maio, o regime da formação e certificação de competências pedagógicas dos formadores, que desenvolvem a sua actividade no âmbito do SNQ, aplica-se a todas as pessoas que exerçam a actividade de formador.

Ao abrigo do n.º 2 do artigo 13.º da referida Portaria, os certificados de aptidão pedagógica de formador já emitidos pelo IEF, I. P., ao abrigo da legislação revogada e os que venham a ser emitido ao abrigo do n.º 1 manter-se-ão válidos, produzindo os mesmos efeitos que o certificado de competências pedagógicas de formador.

***Sou docente do ensino superior, encontrando-me por isso isento de solicitar o Certificado de Competências Pedagógicas (CCP). Como evidencio esta situação junto do Sistema de Certificação?***

Através de uma declaração do estabelecimento de ensino onde leciona que comprove esta situação.

## **9.5. ATENDIMENTO PERMANENTE**

---

***O que se entende por “a tempo completo” no atendimento permanente?***

O atendimento presencial e telefónico assegurado em todos os espaços abertos ao público, no horário de funcionamento definido. Pode ser assegurado por um ou mais colaboradores ou ainda por empresa prestadora desse serviço.

***Como podemos demonstrar que a nossa entidade cumpre o estabelecido para esta função?***

Através de contrato escrito com o(s) colaborador(es) ou empresa prestadora de serviços que assegure o atendimento permanente.

## 9.6. COLABORADOR PARA A FORMAÇÃO A DISTÂNCIA

---

***O colaborador responsável pela formação a distância pode ser o gestor de formação e/ou o coordenador pedagógico?***

Sim, desde que possua formação ou experiência profissional mínima de um ano em organização ou gestão de formação a distância, implementação de programas de formação e estratégias pedagógicas em formação a distância ou métodos e técnicas de tutoria em contexto de formação a distância.

***O colaborador responsável pela formação a distância tem de possuir vínculo contratual?***

Não, a menos que seja o gestor de formação ou coordenador pedagógico.

## 10. ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS

---

***Somos uma entidade com oferta formativa para o público. Para sermos certificados basta-nos possuir espaços de atendimento ou já temos de dispor de salas de formação devidamente equipadas?***

Quando apresenta o seu pedido de certificação, a entidade já tem de evidenciar que dispõe de espaços de atendimento ao público, bem como espaços e equipamentos adequados à formação que desenvolve ou pretende desenvolver, os quais podem ser propriedade da entidade, locados ou cedidos ou ainda pertencentes a empresa ou outra organização a que a entidade preste serviços de formação.

***Dirigimos a nossa actividade apenas para outras empresas ou organizações. Temos de ter instalações de acesso ao público com atendimento permanente assegurado?***

Não, mas tem de dispor de um local de atendimento a clientes, devidamente identificado.

***Somos uma entidade que só desenvolve formação a distância. Temos de ter instalações de acesso ao público com atendimento permanente assegurado?***

Sim, desde que dirija oferta formativa para os participantes individuais externos, a entidade deve assegurar um espaço aberto ao público para atendimento.

***Somos uma entidade que pretende alargar a certificação à área de educação e formação 622, uma vez que tencionamos desenvolver um curso de floricultura em regime intensivo. Contudo, só depois da aprovação deste pedido teremos possibilidade de ter as instalações e equipamentos adequados, nomeadamente estufas. Esta situação é possível?***

Não, no momento do pedido de alargamento a entidade já deve apresentar evidências do cumprimento dos requisitos aplicáveis, onde se incluem os espaços e equipamentos.

***Temos de ter instalações adequadas a públicos com necessidades especiais?***

Todas as entidades devem satisfazer os requisitos de acessibilidade a pessoas com necessidades especiais, exigidos pelo Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto.

## 11. PLANIFICAÇÃO DA ACTIVIDADE FORMATIVA

---

***O nosso plano de actividades é feito a 2 anos. Temos de fazer um plano anual?***

A entidade deve elaborar o plano de actividades com regularidade anual. Trata-se de um plano operacional que pode reflectir orientações de nível estratégico definidas com outra periodicidade, por exemplo, a 3 ou 5 anos.

***Usualmente a actividade da nossa entidade tem início em Setembro e termina em Agosto. Temos que elaborar um plano de actividades com início em Janeiro?***

Não, a entidade deve elaborar o plano de actividades com regularidade anual, mas adequado ao seu contexto de actuação.

***A DGERT disponibiliza algum modelo para a elaboração do plano de actividades?***

Não, o plano de actividades é um instrumento de gestão, de nível operacional, que evidencia as competências de planificação da actividade formativa da entidade e como tal deve ser adequado às suas características e contexto de actuação, integrando os elementos referidos no referencial.

## 12. REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

---

*Somos uma entidade com formação dirigida exclusivamente a outras empresas e organizações. Temos de dispor de regras de funcionamento da formação?*

Sim, devendo as mesmas ser divulgadas aos clientes em momento anterior à celebração dos contratos.

*Somos uma entidade com formação dirigida exclusivamente aos meus colaboradores internos. Temos de possuir um regulamento de funcionamento da formação?*

Não.

### 13. CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO

---

***Quando desenvolvemos formação não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações, somos obrigados a emitir certificados de formação?***

Sim, é obrigatória a emissão de um certificado de formação profissional aquando da conclusão com aproveitamento de uma acção de formação, no âmbito da Portaria n.º 474/2010, de 8 de Julho.

***Como deve ser emitido o certificado de formação profissional?***

A Portaria n.º 474/2010, de 8 de Julho, prevê que o certificado de formação profissional seja emitido através do Sistema de Informação e Gestão da Oferta Formativa (SIGO), da responsabilidade da Agência Nacional para as Qualificações (ANQ).

***Quem pode emitir o certificado de formação profissional através do Sistema de Informação e Gestão da Oferta Formativa (SIGO)?***

As entidades formadoras certificadas que integram a rede de entidades formadoras do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ).

***Existe um modelo de certificado de formação profissional para acções que não pressuponham a sua conclusão com aproveitamento?***

Não, o modelo de certificado de formação destas acções é da responsabilidade da entidade formadora. A entidade pode, no entanto, adoptar o modelo de certificado constante na Portaria n.º 474/2010, de 8 de Julho.

## 14. CONTRATOS DE FORMAÇÃO

---

***A formalização de contratos de formação é obrigatória em todas as acções e para todos os formandos?***

Sim, sempre que as acções se destinem a participantes individuais externos e independentemente da forma de financiamento das mesmas, a entidade formadora deverá celebrar um contrato com cada formando, definindo, por escrito, as condições da prestação desse serviço e os direitos e deveres de ambas as partes.

***A nossa entidade só realiza formação para empresas e organizações clientes. Também temos que formalizar contratos com cada formando?***

Nessa situação a entidade formadora não necessita de realizar contratos com cada formando, mas sim com a entidade cliente promotora da formação. O contrato deve definir, por escrito, o objecto e as condições do serviço prestado e as responsabilidades das partes envolvidas.

## 15. DOSSIERS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS

---

### ***Existe uma estrutura obrigatória para o dossier técnico-pedagógico?***

A organização do dossier técnico-pedagógico é livre, desde que inclua os elementos previstos no requisito estabelecido para o efeito.

### ***A DGERT obriga à utilização de determinados modelos no dossier técnico-pedagógico?***

Não, este deve ser adequado à recolha permanente de informação relacionada com a execução das acções, tendo em vista o controlo e a posterior avaliação de resultados.

### ***Podemos digitalizar todos os elementos que compõem o dossier técnico-pedagógico?***

Para efeitos de certificação, todos os elementos podem ser digitalizados e arquivados em suporte informático, mesmo os que exijam assinatura dos intervenientes. Sempre que a entidade recorra a financiamento público deve acautelar o cumprimento da legislação ou regulamentos específicos das respectivas entidades gestoras em relação a esta matéria.

### ***Por quanto tempo temos de guardar os dossiers técnico-pedagógicos das acções?***

No que diz respeito ao tempo que uma entidade certificada deve conservar os dossiers técnico-pedagógicos, importa diferenciar as seguintes situações:

- Sempre que se trate de formação financiada, de formação certificada/homologada ou de qualquer outro tipo de acções de formação sujeitas a regulamentação específica, a entidade deve seguir as orientações das entidades gestoras ou certificadoras;
- Quando se trate de formação não enquadrada nas situações anteriores, executada por uma entidade certificada, a entidade deve manter os dossiers técnico-pedagógicos correspondentes à formação desenvolvida desde a sua última auditoria de manutenção da certificação.

### ***Quando desenvolvemos formação nos nossos clientes, estes ficam com o original do dossier técnico-pedagógico. Também temos de guardar uma cópia dos mesmos?***

Sim, uma vez que se trata duma evidência da actividade formativa da entidade certificada.

## 16. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

---

***Sendo obrigados a possuir Livro de Reclamações, também devemos ter outro procedimento para tratamento de reclamações?***

Não, só deverão ter outro procedimento caso não sejam legalmente obrigados a possuir Livro de Reclamações.

***Temos de enviar para a DGERT as reclamações que recebemos?***

Não, compete à entidade tratar as reclamações que lhe são apresentadas. É importante distinguir duas situações:

- Se a entidade é obrigada a possuir Livro de Reclamações, tem de tratar as mesmas de acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro;
- Se a entidade não é obrigada a possuir Livro de Reclamações, deverá tratá-las de acordo com o seu procedimento interno.

Em ambos os casos deve manter um registo actualizado do tratamento das reclamações, o qual poderá ser solicitado pela DGERT em sede de auditoria ou em qualquer outro momento em que tal seja considerado pertinente.