

O ENQUADRAMENTO DO ELEARNING NO RECENTE SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Paulo Alexandre Pires Pinto da Silva

Trabalho de Projeto em Gestão de Sistemas de elearning

(Março, 2012)

Trabalho de Projeto apresentado para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão de Sistemas de elearning realizado sob a orientação científica da Professora Doutora Irene Tomé.

DECLARAÇÕES

Declaro que este Trabalho de Projeto é o resultado da minha investigação pessoal e independente. O seu conteúdo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto, nas notas e na bibliografia.

O candidato,

Lisboa, _____

Declaro que este Trabalho de Projeto se encontra em condições de ser apresentado a provas públicas.

A orientadora,

Lisboa, _____

Dedicatória

Ao meu filho Diogo como estímulo à aprendizagem ao longo da vida.

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Professora Doutora Irene Tomé, pela partilha do conhecimento, dedicação e exemplo.

À minha família, Rui, Maria Eugénia, Diogo, Sandra, Luis e Manuela pela disponibilidade, carinho e compreensão.

Ao Dr. Carlos Reis Marques pela descoberta do elearning e do mestrado.

À Eng^a. Anabela Solano, Dr. Paulo Matos, Dr. Carlos Reis Marques, Dra. Daniela Vieira, Dra. Paula Ventura e Dra. Lídia Rebelo pelo modo como participaram de forma completamente disponível permitindo a concretização deste trabalho.

Aos meus professores e colegas de mestrado pela qualidade do trabalho desenvolvido ao longo da componente letiva.

A todos os que ao longo da minha vida têm contribuído para a minha formação.

RESUMO

O ENQUADRAMENTO DO ELEARNING NO RECENTE SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Paulo Alexandre Pires Pinto da Silva

PALAVRAS-CHAVE: certificação, elearning, formação, qualidade, lista de comprovação

Com este trabalho pretende-se interpretar a legislação em vigor contribuindo para um melhor entendimento dos requisitos relativos ao elearning que se encontram presentes no Guia de Certificação das Entidades Formadoras da DGERT.

O trabalho desenvolvido procura contribuir, de um modo prático, com todos os consultores e gestores que pretendam certificar o elearning de uma organização, através do referencial da DGERT.

Reúne a opinião dos principais intervenientes da formação profissional nomeadamente a DSQA – Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação da DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho como entidade responsável pelo processo de certificação, regulado pelo estado português, empresas do setor do elearning, consultores em gestão de sistemas elearning e técnicos especialistas em processos de certificação DGERT.

Apresenta uma proposta de intervenção, no âmbito da gestão da qualidade, que apoia ações de auditoria interna, designadamente um manual de apoio, um procedimento de auditoria interna, respetivo plano de auditoria e uma lista de comprovação.

ABSTRACT

THE ELEARNING FRAMEWORK IN THE RECENT TRAINING CERTIFICATION SYSTEM

Paulo Alexandre Pires Pinto da Silva

KEYWORDS: certification, elearning, training, quality, checklist

This work seeks to interpret the legislation in force contributing to a better understanding of the requirements related to elearning that are present in the DGERT Training Entities Certification Guide.

The work intends to contribute, in a practical way, for all advisers and managers wishing to certify the elearning in an organization through the DGERT standards.

It brings together the views of key stakeholders including DSQA - Directorate of Quality Services and Accreditation DGERT - Directorate General of Employment and Work Relations as the entity responsible for the certification process, governed by the Portuguese State, elearning companies, management consultants in elearning systems and technical experts in DGERT certification processes.

Submit a proposal for intervention in the framework of quality management, supporting internal audit actions, including a support manual, an internal audit procedure, respective audit plan and a checklist.

ÍNDICE

Introdução.....	1
Capítulo I: Revisão de Literatura	3
Capítulo II: Enquadramento teórico	7
II.1 O elearning	7
II.2 A Formação profissional	10
II.3 A NP ISO 10.015 (2002). Norma Portuguesa para a Gestão da Qualidade – Linhas orientadoras para a formação.	14
II.4 As mudanças na formação profissional	17
II.5 A mudança do sistema de acreditação para certificação.....	24
Capítulo III: O enquadramento metodológico	25
III.1 O estudo de caso	26
III.2 A entrevista	26
III.3 A amostragem.....	28
III.4 Os sujeitos	28
Capítulo IV: Resultados	30
IV.1. Hipótese operacional 1	30
IV.2. Hipótese operacional 2	32
IV.3. Discussão dos resultados	34
IV.4. Limites da investigação	35
Capítulo V: Documentação de suporte	36
V.1. Manual de apoio	36
V.1.1. Competências dos recursos humanos	37
V.1.2. Conceção e desenvolvimento da formação	42
V.1.2.1. Modelo pedagógico	43
V.1.2.2. Combinação da formação presencial e a distância.....	47
V.1.2.3. Existência de um sistema de gestão de aprendizagem e conteúdos	48
V.1.2.4. Conteúdos de aprendizagem estruturados segundo as normas internacionais	51

V.1.2.5. Um sistema de tutoria ativa.....	53
V.1.2.6. Controlo da evolução da aprendizagem pelo formando através do retorno dos resultados da avaliação	55
V.1.2.7. Recursos técnico-pedagógicos, elementos do programa de formação e regras de funcionamento da formação	56
V.1.2.8. As fontes de verificação requeridas pela DGERT	57
V.2. Procedimento de Auditoria Interna	58
V.3. Plano de auditoria.....	61
V.4. Lista de comprovação ou Checklist	62
Conclusão	64
Bibliografia	66
Lista de figuras	73
Lista de tabelas	74
Anexos.....	i
Anexo A: Guião da entrevista.....	ii
Anexo B: Entrevista de Anabela Solano (DGERT).....	v
Anexo C: Entrevista de Daniela Vieira (Wilson Learning Portugal).....	ix
Anexo D: Entrevista de Paulo Matos (Alert).....	xiii
Anexo E: Entrevista de Carlos Reis Marques (Vivere).....	xvii
Anexo F: Entrevista de Paula Ventura (Costa Ventura Consultores).....	xxi
Anexo G: Entrevista de Lídia Rebelo (AIRV).....	xxv
Anexo H: Organigrama DGERT.....	xxvii
Anexo I: Organigrama DSQA.....	xxviii
Anexo J: Portaria 851/2010 Sistema de certificação de entidades formadoras.....	xxix
Anexo K: Guia de Certificação de Entidades Formadoras 2.11.....	xxxviii

LISTA DE ABREVIATURAS

- AFNOR – Association Francaise de Normalisation (Associação Francesa de Normalização)
- ANQ – Agência Nacional para a Qualificação
- CEDEFOP – Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional
- CAP – Certificado de Aptidão de Formador
- CIME – Comissão Interministerial para o Emprego
- CMS – Course Management System (Sistema de Gestão de Cursos)
- CNAEF – Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação
- CNQ – Catálogo Nacional de Qualificações
- DGEFP – Direção Geral do Emprego e Formação Profissional
- DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho
- DIN – Deutsche Institut für Normung (Instituto Alemão de Normalização)
- DPA – Divisão de Planeamento e Auditorias
- DSQA – Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação
- DTP – Dossier Técnico Pedagógico
- EAD – Ensino à distância
- EADL – European Association for Distance Learning (Associação Europeia de Ensino à Distância)
- EFMD – European Foundation for Management Development (Fundação Europeia para a Gestão do Desenvolvimento)
- EFQM – European Foundation for Quality Management (Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade)
- EFQUEL – European Foundation for Quality in eLearning (Fundação Europeia para a Qualidade do eLearning)

EUROSTAT – Gabinete de Estatísticas da União Europeia

FSE – Fundo Social Europeu

GETAP – Gabinete para o Ensino Tecnológico Artístico e Profissional

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

IFPA – Instituto de Formação Profissional Acelerada

IQF – Instituto para a Qualidade da Formação

IOS – International Organization for Standardization (designada por ISO)

INOFOR – Instituto para a Inovação na Formação

LCMS – Learning Content Management System (Sistema de Gestão de Conteúdos de Aprendizagem)

LO – Learning Object (Objeto de Aprendizagem)

LMS – Learning Management System (Sistema de Gestão da Aprendizagem)

MISEP – Sistema Mútuo de Informação sobre as Políticas de Emprego

NADE – Norwegian Association for Distance Education (Associação Norueguesa de Educação à Distância)

ODLQC – Open and Distance Learning Quality Council (Conselho da Qualidade do Ensino Aberto e à Distância)

QAA – Quality Assurance Agency for Higher Education (Agência de Garantia da Qualidade para o Ensino Superior)

QEQ – Quadro Europeu de Qualificações

SCORM – Sharable Content Object Reference Model (Modelo de Referência dos Objetos de Conteúdo Partilhável)

SIC – Sistemas Interativos de Comunicação

SIGO – Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa

SNQ – Sistema Nacional de Qualificações

Introdução

O recente Sistema de Certificação de Entidades Formadoras é regulamentado pela Portaria nº 851/2010 de 6 de Setembro que aprova a Reforma da Formação Profissional substituindo o antigo Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras.

A DSQA – Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação (2011) refere que “o princípio de mudança do sistema de certificação assenta numa orientação clara para a melhoria da qualidade da formação, através do reforço da capacidade das entidades formadoras e acompanhamento regular da sua atividade através de auditorias” (p. 1).

Numa altura de transformação, de novos paradigmas, de maior exigência do mercado e das empresas, procura-se valorizar a formação profissional, tornando-a certificada, compatível além-fronteiras e sobretudo eficaz, concretamente nos seus efeitos ou resultados, também designados por *learning outcomes*¹, através da monitorização de um conjunto importante de indicadores. Um caminho claro para a excelência, competitividade e universalidade do conhecimento.

Este trabalho de projeto teve como principal objetivo estudar o enquadramento do elearning no recente sistema de certificação, permitindo melhorar a atuação de consultores, gestores e dos próprios formadores do setor da formação profissional.

A formulação da principal questão deste trabalho de projeto coincide com a primeira consulta do novo Guia² de Certificação de Entidades Formadoras, da responsabilidade da DSQA – Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação, unidade orgânica da DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho. Após a realização da primeira sessão informativa sobre os procedimentos deste regime de certificação, organizada pela DSQA, no passado dia 3 de junho de 2011, em Lisboa, surgiu a seguinte questão: serão os consultores da formação profissional capazes de aplicar o novo guia de certificação da DGERT em organizações envolvidas em processos de certificação do elearning?

¹ Resultados de aprendizagem ou competências adquiridas.

² Publicação onde consta a informação sobre o Sistema de Certificação de Entidades Formadoras DGERT.

A definição deste problema teve como ponto de partida a especificidade da nova regulamentação e do próprio elearning que exige um conjunto de novas competências muito para além do modelo presencial da formação profissional.

A hipótese geral residiu na necessidade dos consultores de formação profissional, concretamente em processos DGERT, obterem conhecimento especializado em elearning de modo a permitir uma interpretação e aplicação correta dos requisitos presentes no novo Guia de Certificação das Entidades Formadoras da DGERT.

O desenvolvimento das diversas atividades pressupôs ainda a definição de um conjunto de objetivos específicos que facilitaram a realização do trabalho. Os objetivos específicos foram os seguintes:

1. Interpretar a legislação em vigor de modo a compreender os requisitos relativos à certificação do elearning no âmbito da formação profissional;
2. Contribuir para um melhor entendimento da certificação do elearning por parte dos diversos intervenientes da área da formação profissional: gestores, coordenadores e formadores através do desenvolvimento de cada um dos pontos do guia da certificação relativo ao elearning, reunidos num manual de apoio;
3. Apresentar uma proposta de intervenção, no âmbito da gestão da qualidade, que apoie gestores e consultores em ações de auditoria interna.

Aos objetivos específicos sucederam-se duas hipóteses operacionais:

1. O Guia de Certificação das Entidades Formadoras, nos pontos relacionados com o elearning, é demasiado amplo e aponta para informação geral;
2. A compreensão dos requisitos de certificação, presentes no novo guia, tem um melhor entendimento pelos profissionais dedicados ao elearning comparativamente com outros que não conheçam, de um modo específico, o elearning.

Em resumo, este trabalho de projeto é composto por um capítulo inicial dedicado à revisão de literatura onde é analisada a bibliografia de investigadores portugueses e estrangeiros. Em seguida, no segundo capítulo, é desenvolvido o enquadramento teórico dos principais temas tratados. O enquadramento metodológico surge no capítulo terceiro com o propósito de apresentar os procedimentos metodológicos como modo de alcançar os objetivos definidos. No quarto capítulo são apresentados os resultados da investigação relativamente às hipóteses formuladas. Por último, no quinto capítulo, como consequência de todo o trabalho desenvolvido é proposto um conjunto de documentação de suporte à certificação do elearning, através do guia de certificação da DGERT.

Capítulo I: Revisão de Literatura

Durante a revisão de literatura realizada verificou-se uma reduzidíssima presença de estudos e investigação portuguesa sobre a gestão da qualidade no elearning e sobre o referencial da certificação DGERT, o que de certo modo vem relevar a importância e pertinência do presente trabalho de projeto.

No entanto, destaca-se o estudo³ realizado pelo Instituto Nacional de Administração (2011), onde é reconhecida a adequação e utilidade do referencial da DGERT.

O trabalho realizado por Alão (2008) apresenta um enquadramento das instituições e do próprio Sistema de Acreditação, seguindo-se uma “análise evolutiva da procura de acreditação” (Alão, 2008, p. 4) através de alguns indicadores relativos ao ano de 2007.

Cação (2007) identifica e descreve, de uma forma clara, as principais organizações envolvidas em processos de gestão da qualidade do elearning. Destacam-se as que têm como missão “proporcionar confiança aos clientes através de produtos que correspondem às normas acordadas” (Cação, 2007, p. 61) casos da EFQM e ISO, ambas relacionadas com a produção de standards⁴. A única referência à DGERT trata-

³ Realizado como preparação do workshop “Certificação de Serviços de Formação em Portugal”.

⁴ Normas que “fornecem regras, linhas diretrizes ou características, para atividades ou seus resultados, garantindo um nível de ordem ótimo num dado contexto” (Instituto Português da Qualidade, 2009).

-se do respetivo enquadramento da instituição com as empresas de acreditação e certificação da qualidade.

Para além da apresentação dos *standards*, destaca-se a ISO/IEC 19796-1:2005. A autora dá ainda a conhecer os principais projetos europeus da EFQUEL, designadamente o modelo e prémios eQuality, projeto UNIQUe, QMPP (Quality Management of Peer Production in e-Learning), QUALC - Quality Assurance Networks for Adult Learning Centres, ECBCheck e o EFQM Excellence Model.

Outra reflexão importante de Penna & Stara (2008) que depois de refletirem sobre o significado da qualidade no elearning, descrevem a ISO/IEC19796-1:2005 e o elearning Success Model (Holsapple e Lee-Post, 2006). Por último, referem que “o problema destes quadros decorre da sua generalidade” (Penna & Stara, 2008, p. 8).

De modo a complementar esta revisão de literatura, pretendeu-se acrescentar a investigação internacional sobre a gestão da qualidade no elearning, sabendo-se antecipadamente que seria difícil observar o referencial DGERT no meio internacional depois da reduzida presença no nosso próprio país.

Realça-se o estudo CHEA (2002) que apesar de interagir com o meio universitário “representa mais de 3.000 escolas e universidades e 60 entidades de acreditação” (CHEA, 2002, p. 4). O CHEA apresenta um conjunto de boas práticas através de 7 principais aspetos: Missão institucional, estrutura organizacional, recursos institucionais, curriculum e instrução, suporte da organização, suporte aos alunos e competências adquiridas pelos alunos (CHEA, 2002, p. 7).

A organização afirma que o elearning tem crescido ao longo dos últimos anos e que a “acreditação está bem posicionada para acompanhar o crescimento assegurando a qualidade da oferta” (CHEA, 2002, p. 15).

Um dos temas diversas vezes tratado internacionalmente são os *standards*. Parker (2008) examina os *standards* da qualidade relacionados com o elearning. É referida a ISO 9000 e o próprio envolvimento da ISO “tornando claro que o princípio central da qualidade é estabelecer processos que maximizem o serviço ao cliente” (Parker, 2008, p. 308).

O autor reflete que estamos hoje orientados para um novo paradigma onde o ensino surge centrado no aluno contrariamente ao clássico, “centrado no professor” (Parker, 2008, p. 311).

Outro estudo interessante é desenvolvido pela Swedish National Agency for Higher Education (2008) onde podemos encontrar novo levantamento das organizações relacionadas com a qualidade do elearning.

Para além do projeto UNIQUE destaca-se a apresentação do EDEN - European Distance and E-learning Network, EFQUEL - European Foundation for Quality in eLearning, CEDEFOP - European Centre for the Development of Vocational Training. É ainda disponibilizada a informação relativa aos referenciais da SEEQUEL, UNIQUE e Cedefop.

Rekkedal (2006) apresenta um Estado da Arte relativo ao ensino à distância e à qualidade do elearning. Neste caso surge a referência a Wirth (2006) e ao enquadramento das organizações da qualidade. O autor apresenta exemplos de diversos sistemas de gestão da qualidade desenvolvidos pelas seguintes organizações internacionais (Rekkedal, 2006, p. 10):

1. EADL - Quality Guide (2003);
2. NADE's Quality Standards for Distance Education (2001);
3. AFNOR - Code of practice: eLearning Guidelines (2004);
4. ODLQC - Quality Standards (2000);
5. QAA - Guidelines on the Quality Assurance of Distance Learning (1999);
6. EFMD - EFMD CEL (e-Learning Accreditation);
7. DIN - PAS 1032-1 Reference Model for Quality Management and Quality Assurance;
8. ISO/IEC 19796-1 Standard on Quality for E-Learning;

Ehlers (2008) indica existir, em relação à qualidade do elearning, uma diversidade de temas e aspetos diferentes (Ehlers, 2008, p. 197):

- Diferentes interpretações de qualidade;

- Os diferentes *stakeholders*⁵ têm diferentes perspectivas de qualidade;
- Diferentes formas de qualidade (inputs, processo e a qualidade dos outputs).

O autor indica “que a melhoria da qualidade deve visar em primeiro lugar a melhoria dos processos educativos uma vez que o resultado de um processo educativo não pode ser dirigido e otimizado como um processo de produção” (Ehlers, 2008, p. 212).

Stracke (2009) investiga o processo da qualidade no elearning referindo a importância do nível do indivíduo, da organização e do envolvimento dos stakeholders. Aborda também os benefícios da utilização dos *standards* da qualidade: competitividade, economia, motivação, imagem, planeamento, orientação para o consumidor e melhoria contínua (Stracke, 2009, p. 6).

Shelton (2011) examina os seguintes estudos e artigos (Shelton, 2011, p. 2):

- IHEP’s 24 Benchmarks for Success in Internet-Based Distance Education (2000);
- Bate’s ACTIONS Model of Quality (2000);
- WCET’s Best Practices for Electronically Offered Degree and Certificate Programs (2001);
- Khan’s Eight Dimensions of e-Learning Framework (2001);
- Frydenberg’s Quality Standards in e-Learning (2002);
- Sloan Consortium’s Five Pillars of Quality (2002);
- Lee and Dziuban’s Quality Assurance Strategy (2002);
- Lockhart and Lacy’s Assessment Model (2002);
- CHEA’s Accreditation and Quality Assurance Study (2002);
- Osika’s Concentric Model (2004);
- Moore and Kearsley’s Assessment Recommendations (2005);
- Haroff and Valentine’s Six-Factor Solution (2006);

⁵ Pessoas ou grupos de pessoas com interesses na atividade de uma organização.

- Chaney, Eddy, Droman, Glessner, Green, and Lara-Alecio's Quality Indicators (2009).

O autor, a concluir e perante todos estes paradigmas, recomenda que deve "existir um método comum uma vez que os indicadores da qualidade variam de instituição para instituição" (Shelton, 2011, p. 8).

Em conclusão a revisão de literatura demonstrou escassez de informação relativamente a estudos realizados em Portugal sobre a temática da certificação da qualidade do elearning. A referência mais próxima deste tema surge através do INA (2011) e de Alão (2008), este último sobre o anterior período de acreditação. A consulta dos autores internacionais demonstrou-se bastante útil pelo conhecimento adquirido sobre algumas questões de fundo relacionadas com a interpretação da qualidade no elearning e as organizações e *standards* internacionais.

Todos os autores revelam um conhecimento profundo sobre os temas e um posicionamento de carácter iminente descritivo julgando-se por isso que este trabalho de projeto apresentando, para além da descrição a própria forma de aplicar um referencial da qualidade, poderá constituir-se como um apoio importante na certificação do elearning de uma organização de acordo com o referencial DGERT.

Capítulo II: Enquadramento teórico

II.1 O elearning

"Quando a aprendizagem é dirigida essencialmente a adultos e é mediada por computador assume o termo geral de aprendizagem eletrónica ou à distância. As tecnologias internet e multimédia podem ser utilizadas como ferramentas aplicacionais das metodologias de ensino-aprendizagem" (Peres & Pimenta, 2011, p. 15). Para Carneiro (2004) "a entrada da internet na arena da formação à distância trouxe algumas importantes modificações, designadamente pela sua facilidade de interação e de participação descentralizada, tudo em tempo real". Deste modo tornou-se um "modelo educacional que proporciona a aprendizagem sem os limites do espaço e tempo" (Lima & Capitão, 2003, p. 19).

Também o INOFOR (2003) descreve o elearning como sendo “um processo que permite criar um ambiente de aprendizagem suportado pelas tecnologias da internet, permitindo a transformação da informação em conhecimento, independentemente da hora ou local” (p. 21).

Muitos desafios surgem a partir do momento em que se abre esta “janela” para o conhecimento. Para Lebrun (2002) no “momento em que se deixa o estudante aceder aos saberes, por exemplo, navegando na internet, aceitamos não ser a única fonte do saber, damos um passo para...uma pedagogia mais ativa” (Lebrun, 2002, p. 22). Esta constatação simboliza, de certo modo, o ponto de viragem na própria forma de educar e formar.

Khan (2005) refere que “a Internet proporciona uma oportunidade de desenvolver a aprendizagem centrada no aluno” (p.3). Contrariamente ao formato tradicional, centrado na escola, é necessário olharmos com a devida atenção para uma nova era marcada por diferentes necessidades, anseios e objetivos e ainda por um estrondoso avanço tecnológico. Morin (2000) reflete sobre este momento afirmando que “o mundo torna-se cada vez mais um todo” e que “cada indivíduo recebe ou consome informações e substâncias oriundas de todo o universo” (p. 67).

Estas mudanças permitem que o processo de aprendizagem deixe de estar limitado pelo espaço físico da sala de aula, possibilitando, deste modo, que a aprendizagem possa acontecer “*anytime, anywhere*”. Rossett (2002) apresenta um conjunto de fatores que reforçam a importância do elearning de onde se destacam as potencialidades da interação, colaboração, orientação e acompanhamento dos aprendentes através da utilização dos sistemas interativos de comunicação.

No entanto, não se pode “reproduzir o modelo tradicional de formação à distância na web” (INOFOR, 2003, p. 28). Esta será uma tentação que pelos mais diversos motivos não contribui para o sucesso do processo de ensino-aprendizagem. Recordemos que uma das principais barreiras é a “migração de formadores do presencial para o e-Learning” (INOFOR, 2003, p. 83). Esta constatação, relativa à ausência de conhecimento específico sobre o processo de elearning, é válida também para outros profissionais como os próprios gestores, consultores e auditores da formação profissional que até ao momento ainda não tenham efetuado a atualização

das suas competências. Ou seja, de um lado reconhece-se a importância da tecnologia e dos media, que “favorecem a mediação e a apropriação” (Lebrun, 2002, p. 133) dos conhecimentos e por outro a necessidade e capacidade de educadores e formadores adaptarem a pedagogia e a didática para não cairmos no “deserto” referido por Lebrun.

Se nos focarmos no triângulo composto pelo formador, formandos e saber reconhecemos a necessidade de atualizar educadores e formadores “com os conhecimentos mínimos à interação com os seus alunos num plano de igualdade de competências digitais” (Correia & Tomé, 2007, p. 31). Esta necessidade surge no processo de construção dos conteúdos educativos e em outros momentos uma vez que o educador, para além das suas atribuições tradicionais, passa a ter um papel orientador e facilitador da aprendizagem. Também o educando “abandona o papel de aluno que recebe passivamente instrução de outrem e assume um papel de edificador do seu próprio conhecimento” (Lima & Capitão, 2003, p. 57). Paulo Freire afirma inclusivamente que “o fundamental é que professor e alunos saibam que a postura deles, do professor e dos alunos, é dialógica, aberta, curiosa, indagadora e não apassivada, enquanto fala ou enquanto ouve” (Paulo Freire, 2002, p. 33).

Rosemberg (2006) destaca a importância da criação de um ambiente de aprendizagem rico que inclui uma ampla gama de recursos informativos e soluções. O ambiente é fundamental para este novo “espaço” virtual de aprendizagem, simultaneamente de ninguém e ao mesmo tempo de, e para todos, permitindo que formador e formandos se encontrem de acordo com a disponibilidade e flexibilidade que tão bem caracterizam esta tipologia de aprendizagem à distância.

Para Siemens (2006) o conhecimento já abandonou os locais seguros do passado por terem ocorrido mudanças: no contexto (ambiente) em que o conhecimento existe e ainda pelo facto do conhecimento já não ser uma entidade estática. Hoje, o conhecimento está um pouco por todo o lado, 24 horas por dia, através do computador portátil, *tablet* ou *smartphone* até porque “ergonomia e portabilidade são dois fatores que, associados à presença permanente da rede sem fios, permitem a cada estudante guardar no bolso um telemóvel” (Correia & Tomé, 2007, p. 27).

Siemens (2006) reforça a ideia de conetivismo realçando que “as conexões que nos permitem aprender mais são mais importantes que o nosso próprio estado do conhecimento” (p. 30).

Esta necessidade de interagirmos, fortalecida pela ideia de Vygotsky (1978) de que o indivíduo só se desenvolve em interação com os outros, neste espaço, em que estamos disponíveis e privilegiamos a flexibilidade dos nossos próprios recursos físicos e temporais acabam por marcar definitivamente o nosso tempo, a atualidade e os desafios futuros do ensino e da formação profissional. Aqui residem algumas das primeiras grandes questões, refletidas no guia de certificação da DGERT, que surgem no último capítulo deste trabalho: Que estratégia ou estratégias devem suportar o processo de ensino-aprendizagem à distância? Qual deverá ser o perfil do formador ou tutor que tem como responsabilidade aproximar os formandos do conhecimento?

O INOFOR (2003) salienta algumas das consequências e exigências para os formadores relacionadas com planificação de objetivos e ações orientadas para as competências a adquirir, a avaliação como instrumento de equilíbrio, práticas pedagógicas e didáticas mais rigorosas, a associação do papel do formador ao autor e a tutoria como instrumento de acompanhamento contribuindo também para a quebra do isolamento durante o processo de ensino-aprendizagem dos aprendentes. Em relação aos formandos destaca-se a mutação de uma “cultura de facilitismo para uma cultura de esforço” (INOFOR, 2003, p. 185) motivada por um paradigma mais exigente em termos participativos e em tempo dedicado ao auto-estudo.

II.2 A Formação profissional

Segundo um estudo realizado e concluído em 2001 pelo Ministério do Trabalho e da Solidariedade - Comissão Interministerial para o Emprego (CIME), Departamento de Estudos, Prospecção e Planeamento, Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e Pescas, Ministério da Educação e Ministério da Economia que teve como objetivo contribuir para a “criação de um vocabulário de formação profissional” podemos designar por formação profissional:

“O conjunto de atividades que visam a aquisição de conhecimentos, capacidades, atitudes e formas de comportamento exigidos para o exercício das funções próprias duma profissão ou grupo de profissões em qualquer ramo de atividade económica” (CIME, 2001, p. 25).

Para melhor compreendermos o modelo atual da formação profissional é fundamental olharmos para o seu aspeto evolutivo e observarmos, com alguma atenção, as principais mudanças ao longo do tempo.

O ensino técnico surge como resultado da revolução industrial e inerentes preocupações com o sistema económico através do reforço do carácter utilitário conferido ao ensino científico e técnico, centrado essencialmente na melhoria do desempenho das diferentes atividades profissionais. Monroe (1978) refere que “a educação deve fazer do indivíduo uma unidade social economicamente produtiva, e daí um cidadão valioso” (p. 359).

Curiosamente, os primeiros registos do ensino técnico em Portugal surgem com a instituição da “Aula do Comercio” de Marquês de Pombal cujos estatutos são apresentados no Alvará de 19 de Maio de 1759 sendo considerada por muitos a primeira escola oficial de ensino técnico-profissional do mundo. O seu principal objetivo passava por formar a classe mercantil que manifestava, na altura, muito poucos conhecimentos comerciais.

Rodrigues, Gomes e Craig (2002) reforçam esta ideia referindo que estes comerciantes eram “desprovidos de instrução comercial, muitos deles não sabiam ler nem escrever” (citado por Serrão, 1980 e citado por Santana (1989, p. 30)). Esta desvantagem era causadora muitas vezes da ruína dos próprios comerciantes. “De facto, o ensino estava ligado até essa altura às ordens religiosas e à Universidade e passa a ser o governo do Marquês de Pombal o responsável por um ensino altamente vocacionado para as necessidades práticas” (p. 16).

De acordo com Cardim (1999), num estudo desenvolvido sob a responsabilidade do INOFOR e a pedido do CEDEFOP, destacam-se as seguintes datas:

- Em 1836 são criados, por Passos Manuel, dois conservatórios de artes e ofícios (Lisboa e Porto);

- Em 1852 surge a primeira escola industrial, pela ação da Associação Industrial Portuense;

- Em 1891, são já contabilizadas em Portugal 28 escolas técnicas;

- Em 1929, através de uma reformulação da organização das escolas, anterior à entrada da ditadura, é fixada uma rede escolar de 19 escolas industriais, 7 comerciais e 20 industriais/comerciais;

- Em 1930/1931 o secundário técnico tem uma primeira reforma homogeneizadora dos seus cursos;

- Em 1948 acontece nova reforma que perdura até ao fim dos anos 70. No seguimento destas reformas o ensino secundário técnico passa a ser definido como um ramo de ensino paralelo ao ensino do liceu, “sem correspondência horizontal com este, e não proporcionando o acesso direto a outros níveis de ensino. O ensino técnico era realizado nas então designadas escolas industriais e comerciais e inicia-se logo após os 4 anos de ensino primário e era constituído por um ciclo preparatório com características de orientação profissional” (CEDEFOP, 1999, p. 43). O curso técnico dá acesso ao curso preparatório. “Após a realização dos cursos preparatórios, os alunos podiam candidatar-se aos institutos industriais e comerciais e às escolas de Belas-Artes, não tendo acesso direto à universidade” (CEDEFOP, 1999, p. 43) o que na altura é identificado como discriminatório relativamente ao acesso de profissões mais reconhecidas e com maior notoriedade;

- Nos anos 60, a procura de mão-de-obra qualificada para trabalhar na indústria, o êxodo rural, o aumento da emigração e a mobilização de muitos portugueses para a guerra colonial exigem maior oferta de formação profissional. “Foi assim desenvolvida uma nova intervenção, sob tutela da área governativa correspondente ao trabalho (Ministério das Corporações), orientada para a reconversão de adultos desempregados” (CEDEFOP, 1999, p. 44). Neste ano é também criado o Instituto de Formação Profissional Acelerada (IFPA) com o objetivo de melhorar o nível profissional dos trabalhadores;

- Em 1964 é criada a Divisão de Formação Profissional e, em 1965, o Centro Nacional de Formação de Monitores com o objetivo de formar o pessoal que se

encontrava ao serviço dos centros. No final da década contavam-se 13 unidades. Estes centros ministram “formação profissional acelerada” através de modelos utilizadas em outros organismos congéneres europeus;

- Em 1968 é criado o Serviço de Formação Profissional para coordenar os serviços da formação profissional;

- No início dos anos 70, são criados os cursos gerais do ensino técnico reunindo as duas vias do secundário. São desenvolvidos “cursos gerais técnicos nas áreas de agricultura, mecânica, eletricidade, química, construção civil, têxtil, administração e comércio, formação feminina e artes visuais” (CEDEFOP, 1999, p. 44). Após a conclusão os interessados podiam continuar a complementar os seus conhecimentos com outros cursos ou ingressar no ensino superior;

- De 1974 a 1976, num período considerado para educação como um dos mais agitados, é promovida uma reforma do ensino secundário técnico, aproximando os seus conteúdos do ensino geral. Esta unificação resultou no desaparecimento de algumas importantes características das escolas do ensino técnico, designadamente escolas que “preparavam para a vida ativa”;

- Em 1979 é criado o IEFP- Instituto do Emprego e Formação Profissional;

- Em 1980, o Governo com o propósito de reforçar a formação técnica e profissional cria uma modalidade de ensino virada para a vida ativa através da oferta de 31 cursos de formação pré-profissional;

- Em 1983 são introduzidos no 10º e 11º ano cursos de formação técnico-profissional. Esta iniciativa, processo desenvolvido conjuntamente pelo Ministério da Educação e pelo Ministério do Trabalho, acaba por atrair muitos jovens que procuram obter trabalho através dos cursos profissionais;

- A partir de 1986 e anos subsequentes, após a adesão à Comunidade Europeia, Portugal tem acesso ao financiamento de atividades formativas através do Fundo Social Europeu (FSE), aumentando significativamente as atividades de formação inicial e contínua;

- Em 1988 é criado o GETAP- Gabinete para o Ensino Tecnológico Artístico e Profissional com o objetivo de reestruturar o ensino técnico;

- O GETAP é o organismo responsável pelo lançamento das escolas profissionais, em 1989, com o propósito de executar o ensino secundário técnico;

- Em 1991 é criada a DGEFP - Direção Geral do Emprego e Formação Profissional, com o objetivo de “conceber políticas e prestar apoio técnico e normativo nos domínios do emprego e da formação profissional” (CEDEFOP, 1999, p. 47);

- Em 1992 é criado o Sistema Nacional de Certificação Profissional;

- Em 1997 é criado o INOFOR - Instituto para a Inovação da Formação, mais tarde designado por IQF - Instituto para a Qualidade da Formação. São estabelecidas as normas e o processo de acreditação das entidades formadoras;

- Em 2002 o Sistema Nacional de Certificação Profissional desenvolve a sua própria Norma designada por Requisitos de Acreditação referidos na Portaria nº 782/97. É adotado um modelo que se aproxima à certificação da qualidade em geral;

- Em 2007, o Decreto-Lei n. 210/2007, de 29 de Maio, define a missão, as atribuições e o tipo de organização interna da DGERT. O Sistema de Acreditação é integrado neste organismo;

- Em 2010 surge o novo Sistema de Certificação de Entidades Formadoras, regulamentado pela Portaria nº 851/2010 de 6 de Setembro que aprova a Reforma da Formação Profissional, substituindo o antigo Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras.

II.3 A NP ISO 10.015 (2002). Norma Portuguesa para a Gestão da Qualidade – Linhas orientadoras para a formação.

A NP ISO 10.015 (2002) é a versão portuguesa da norma internacional que “fornece linhas de orientação para apoiar as organizações e o seu pessoal relativamente a assuntos de formação” (NP ISO 10.015, 2002, p. 4).

No entanto a utilização desta norma, em virtude da sobreposição do referencial de acreditação/certificação, é atualmente bastante reduzida. Paula Ventura, consultora e especialista em processos de certificação, refere durante a entrevista realizada na fase investigação deste trabalho que *“esta norma não tem grande*

visibilidade nem aplicabilidade em entidades formadoras talvez pelo facto de existir o referencial da DGERT, que é reconhecido no mercado por fornecedores, clientes e entidades oficiais, permitindo que a formação ministrada, para além de ser considerada certificada, possa ser financiada". Recorda que o referencial da DGERT é anterior à ISO 10.015. *"Esta ISO pode ser usada como orientação, por exemplo no momento de elaboração do Manual de Qualidade"* (P. Ventura, anexo F).

Também Lídia Rebelo, técnica superior do departamento de formação da Associação Empresarial da Região de Viseu, durante a entrevista realizada na fase de investigação deste trabalho, reforça a ideia que *"quando é necessário fazer formação financiada especificamente questiona-se o facto de as entidades serem ou não certificadas pela DGERT, o que acaba por fazer com que o referencial da DGERT seja mais relevante, sendo a ISO 10.015 mais orientativa"* (L. Rebelo, anexo G). No entanto será importante referir as quatro etapas do ciclo de formação, descritas nesta norma:

- 1. Definir as necessidades de formação da organização que integra a definição e avaliação dos requisitos de competências de modo a alinhar a estratégia da empresa e as competências dos colaboradores o que poderá levar à identificação de eventuais lacunas ao nível das competências.*
- 2. Conceber e planear a formação que contempla a identificação de possíveis constrangimentos como por exemplo requisitos de leis, limitações orçamentais, temporais e disponibilidade dos recursos humanos; definição de metodologias de formação; conceção do plano de formação; seleção da entidade formadora (escolha do fornecedor);*
- 3. Proporcionar a formação inclui todo o apoio necessário desde a fase de pré-formação (preparação da ação) onde o contacto com a entidade formadora e os formandos é fundamental; apoio durante a formação com o objetivo de assegurar as melhores condições para a realização da formação, incluindo a distribuição dos materiais necessários para a realização das diversas sessões de formação. Por último o apoio na fase de conclusão onde será fundamental receber o retorno de formando e formadores de modo a disseminar a informação resultante desta etapa à equipa responsável pela formação.*

4. Avaliar os resultados da formação de modo a identificar se a ação foi ou não eficaz. Esta avaliação deve ser efetuada a curto e longo prazo. O curto prazo deve relacionar-se concretamente sobre a ação, concretamente sobre metodologia, recursos usados e conhecimento adquiridos, enquanto o longo-prazo incide sobre a melhoria de desempenho e produtividade. Deve ser elaborado um relatório de avaliação. Esta informação deverá ser integrada no relatório de avaliação proporcionando também uma entrada no processo e monitorização que contribui para aumentar a eficácia do processo de formação (NP ISO 10015, 2002).

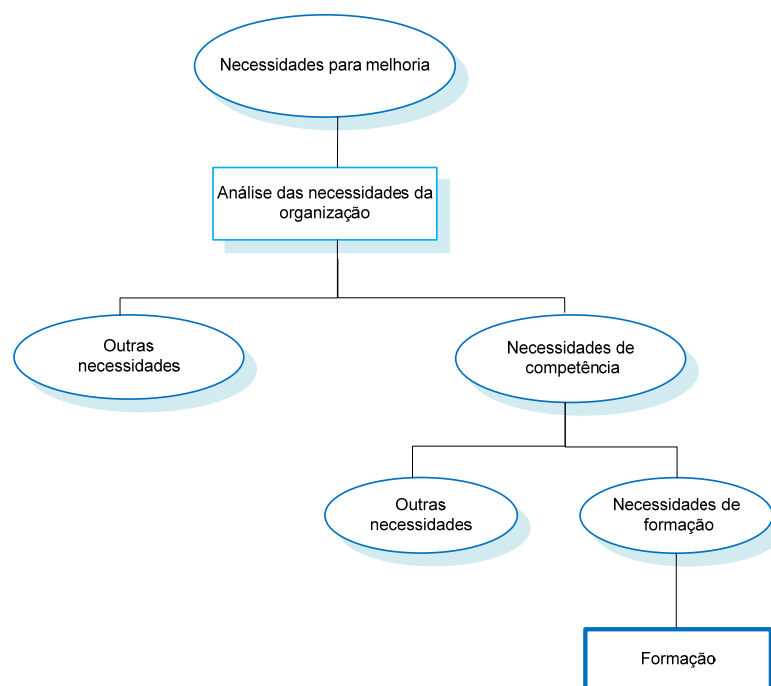


Fig. 1 – Melhoria da qualidade através da formação⁶

⁶ NP ISO 10015 (2002). Norma Portuguesa para a Gestão da Qualidade – Linha orientadoras para a formação.

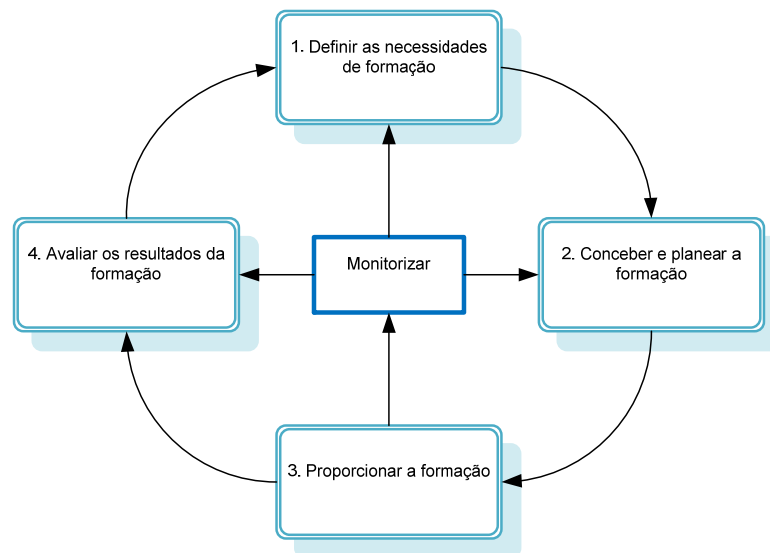


Fig. 2 – Ciclo da formação (evidencia o ciclo PDCA – Plan, Do, Check, Act)⁷

Ambas as especialistas consideraram que a norma é demasiado genérica reforçando o referencial DGERT como o principal guia das entidades acreditadas/certificadas, correspondendo ao cumprimento da Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro.

II.4 As mudanças na formação profissional

Como atrás referenciado, em 1997 é criado o INOFOR - Instituto para a Inovação da Formação, mais tarde designado por IQF - Instituto para a Qualidade da Formação. A Acreditação de entidades formadoras constitui, na altura, uma das áreas de intervenção do INOFOR.

“O principal motor de criação do Sistema de Acreditação foi, sem dúvida, o facto de grande parte da formação em Portugal, à data, ser financiada por fundos públicos” (Alão, 2008, p. 3).

De entre a diversa legislação destaca-se:

1. O Decreto-Lei nº 405/91, que estabelece, entre outros, o papel regulador do estado em relação à formação profissional inserida no

⁷ NP ISO 10015 (2002). Norma Portuguesa para a Gestão da Qualidade – Linha orientadoras para a formação.

mercado de emprego. Evidencia-se a alínea d) do artigo 4º e a necessidade de "credenciar, na medida que tal se justifique, as entidades formadoras e assegurar, mediante certificação adequada, o reconhecimento das formações";

2. O Decreto Regulamentar nº 15/96, que regula os apoios à formação a conceder no âmbito do FSE. No seu artigo 8º, relativo à promoção da formação, onde se determina que "podem ter acesso aos apoios do FSE as pessoas coletivas de direito público ou privado e as pessoas singulares, devendo a formação ser desenvolvida por entidades acreditadas nos termos do artigo 14º do presente diploma" e artigo 14º que prevê a "criação de um sistema de acreditação das entidades que utilizem verbas desse Fundo para o financiamento da sua atividade formativa";
3. A Portaria nº 782/97, que estabelece "as normas e o processo de acreditação das entidades que utilizem verbas do Fundo Social Europeu (FSE) para financiamento da sua atividade";
4. O Decreto Regulamentar nº 12-A/2000, que revoga o Decreto Regulamentar nº 15/96, devido à "revisão do regulamento geral dos fundos estruturais, que precedeu a negociação do Plano de Desenvolvimento Regional (PDR) português, introduzindo profundas alterações nas regras de relacionamento entre a Comissão Europeia (CE) e os Estados membros".

Como fez parte do objeto de estudo deste trabalho de projeto, incluiu-se a Portaria n.º 214/2011, que "estabelece o regime da formação e certificação de competências pedagógicas dos formadores que desenvolvem a sua atividade no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ)".

Será também importante referir que em 2007 o Sistema de Certificação de Entidades Formadoras, consagrado na Resolução do Conselho de Ministros nº 173/2007, aprova a Reforma da Formação Profissional e o Decreto-lei nº 396/2007, que estabelece o Sistema Nacional de Qualificações, substitui o anterior Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras.

Relativamente à reforma da formação profissional, decidida em Conselho de Ministros, nº 173/2007, ficam bem patentes dois grandes desafios, motivados pelos ainda baixos níveis de qualificação de grande parte da população que se encontra no ativo comparativamente com outros países da União Europeia:

1. Aumentar, quantitativamente, o acesso à formação;
2. Melhorar, qualitativamente, a qualidade da formação.

Surge então a iniciativa “Novas Oportunidades”⁸ assente no QREN 2007-2013. A estratégia definida pretende ao mesmo tempo estimular o investimento nas pessoas fazendo progredir a economia, numa estreita relação existente entre capital humano e crescimento económico. Refere-se ao nível humano, para além do progresso social e cultural, uma maior capacidade de empreender, inovar, reagir e adaptar à mudança, aumentando os níveis de competitividade num mercado cada vez mais exigente e volátil.

É também definida uma agenda que destaca a importância da formação estar alinhada com as necessidades efetivas do mercado e das empresas, necessidades portanto de atualizar os perfis e referenciais da formação através de uma participação dos diferentes atores do setor. Sai fortalecida uma orientação para o mercado através de programas “formação-consultoria” onde a formação é desenvolvida “à medida” das necessidades, faça esta parte ou não do Catálogo Nacional de Qualificações, mais à frente designado apenas por Catálogo.

O princípio da “dupla certificação”, ou seja escolar e profissional, é também referenciado, contrariando o conceito que surge em 1948, em que a via profissionalizante restringia o acesso aos níveis superior do ensino. É possível agora, para além deste percurso paralelo, a realização por módulos.

Será interessante referir que, entre outras medidas, a reestruturação do sistema de certificação surge com o Sistema Nacional de Qualificações enquanto “responsável” pelo Catálogo⁹, através dos seus três órgãos: Conselho Nacional da

⁸ A iniciativa “Novas Oportunidades” tem como objetivo alargar o referencial mínimo de formação até ao 12º ano de escolaridade para jovens e adultos.

⁹ “O Catálogo Nacional de Qualificações é um instrumento de gestão estratégica das qualificações de nível não superior, que integra o Sistema Nacional de Qualificações (SNQ)”.

Formação Profissional, responsável pela aprovação dos perfis e referenciais de formação; Conselhos Setoriais para a Qualificação, responsáveis pelo permanente reconhecimento de necessidades ao nível do Catálogo e finalmente a ANQ - Agência Nacional para a Qualificação responsável pela elaboração dos referenciais disponibilizados no Catálogo.

Em relação ao financiamento a aposta passa por:

1. Promover a qualidade da formação sempre com o olhar nos resultados o que para acontecer é importante envolver entidades formadoras e formadores;
2. Reformar o sistema de acreditação e qualidade com os seguintes objetivos:
 - a. Garantir acompanhamento de maior proximidade da formação;
 - b. Fortalecer a capacidade de avaliar e analisar resultados obtidos;
 - c. Reduzir peso envolvido nos processos de candidatura e avaliação das empresas formadoras.

Perante esta alteração e vontade em alterar o sistema de acreditação é tomada a decisão de acreditar a entidade pública certificadora no âmbito do Sistema Português da Qualidade. Pretende-se com esta decisão melhorar o referencial de avaliação “que já integra especificações contempladas pela norma ISO 9.001” e reforçar a capacidade de acompanhamento através de uma bolsa de auditores externos que assegurem “pelo menos, uma auditoria por ano a cada entidade”.

As melhorias no referencial integram um maior cuidado na análise dos aspetos relacionados com a avaliação dos resultados, através de processos de acompanhamento pós-formação das empresas de formação de modo a tornar comparável o antes e depois de um processo formativo. No entanto também é referido que os resultados obtidos devem ter sempre em consideração um conjunto de fatores que podem influenciar os próprios resultados como é o caso do contexto regional onde se desenvolve a formação.

De modo a simplificar todo o processo de acreditação são decididas três importantes medidas:

1. Será reduzida a diversidade de perfis de acreditação passando de sete para três: diagnóstico de necessidades, desenvolvimento de intervenções formativas e avaliação. No entanto, mais tarde, a Portaria 851/2010 refere que " simplifica-se o regime atual 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”;
2. As candidaturas devem ser submetidas online;
3. O processo de renovação ou obtenção de certificação é avaliado mediante auditoria.

Em relação ao Decreto-lei nº 396/2007 o Sistema Nacional de Qualificações assume objetivos já afirmados na iniciativa “Novas Oportunidades”,

“a estratégia fundamental passa por assegurar a relevância da formação e das aprendizagens para o desenvolvimento pessoal e para a modernização das empresas e da economia, assegurando ao mesmo tempo que todo o esforço nacional em formação é efetivamente valorizado para efeitos de progressão escolar e profissional dos cidadãos, quer de forma direta, através da formação de dupla certificação inserida no Catálogo Nacional de Qualificações, quer de forma indireta, através dos centros novas oportunidades e do processo de reconhecimento, validação e certificação de competências”.

Destaca-se a alínea f) do artigo 3º em relação ao conceito de formação certificada, como “a formação desenvolvida por entidade formadora certificada para o efeito ou por estabelecimento de ensino reconhecido pelos ministérios competentes” .

Será importante integrar também o SIGO¹⁰ que surge com o Despacho nº 14.019/2007, que tem “a missão de gerir as condições de desenvolvimento desta plataforma, tendo em vista a concretização de uma medida crucial inscrita na Iniciativa Novas Oportunidades”.

A Portaria n.º 474/2010 apresenta um novo modelo de certificado profissional e estabelece que os mesmos devem ser emitidos através da plataforma SIGO, mesmo

¹⁰ Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa.

aquelas que não estejam inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações. Quando se tratar de uma ação que não tenha previsto conclusão com aproveitamento, este modelo não é obrigatório. Este centralismo e informação permanentemente atualizada permitem a “consulta e emissão da caderneta individual de competências de cada cidadão”.

Algumas dúvidas relacionadas com a emissão dos certificados no SIGO iniciam-se com o próprio conceito de formação certificada. Segundo o artigo 3º do Decreto-lei n.º 396/2007 “entende-se por formação certificada, a formação desenvolvida por entidade formadora certificada para o efeito ou por estabelecimento de ensino reconhecido pelos ministérios competentes”. Depois, em relação às entidades que poderão emitir os certificados, refere o artigo 16º do Decreto-Lei n.º 396/2007 que

“constituem a rede de entidades formadoras do Sistema Nacional de Qualificações os estabelecimentos de ensino básico e secundário, os centros de formação profissional e de reabilitação profissional de gestão direta e protocolares, no âmbito dos ministérios responsáveis pelas áreas da formação profissional e da educação, as entidades formadoras integradas noutros ministérios ou noutras pessoas coletivas de direito público, bem como os estabelecimentos de ensino particular e cooperativo com paralelismo pedagógico ou reconhecimento de interesse público, as escolas profissionais, os centros de novas oportunidades e as entidades com estruturas formativas certificadas do setor privado”.

Outro dos temas diversas vezes debatido está relacionado com a formação no âmbito do Código do Trabalho e respetiva regulação pela ACT - Autoridade para as Condições do Trabalho uma vez que o nº 3 do artigo 131º da Lei n.º 7/2009, que aprova a revisão do Código do Trabalho refere que “a formação referida no número anterior pode ser desenvolvida pelo empregador, por entidade formadora certificada para o efeito ou por estabelecimento de ensino reconhecido pelo ministério competente e dá lugar à emissão de certificado e a registo na Caderneta Individual de Competências nos termos do regime jurídico do Sistema Nacional de Qualificações”.

A dúvida surge quando nos referimos às 35 horas de formação anuais, designadamente ao nº 2 do artigo 131º e aos processos de formação interna, recordando que muitas empresas aproveitam os seus próprios recursos -

colaboradores que possuem CAP e conhecimento especializado – para desenvolver os seus próprios processos formativos. Atualmente esta formação é registada no Relatório Único (anexo C referente à formação contínua) e os departamentos de formação ou o próprio formador constituem o DTP¹¹ onde está reunida toda a documentação juntamente com os certificados de frequência da respetiva ação de formação. No entanto será fundamental que no futuro as organizações desenvolvam os seus próprios processos de certificação de modo a responderem exatamente à legislação em vigor. Caso contrário é questionável se poderão dar entrada dos respetivos processos no SIGO, em prejuízo dos seus colaboradores, em virtude de não ficar qualquer registo na Caderneta Individual de Competências.

Outro tema pertinente está relacionado com a dificuldade em certificar as aprendizagens informais. Segundo a Comissão das Comunidades Europeias (2000) podemos distinguir a aprendizagem do seguinte modo:

- Aprendizagem formal: decorre em instituições de ensino e formação e conduz a diploma e qualificações reconhecidos;

- Aprendizagem não formal: decorre em paralelo aos sistemas de ensino e formação e não conduz, necessariamente, a certificados formais. A aprendizagem não-formal pode ocorrer no local de trabalho e através de atividades de organizações ou grupos da sociedade civil (organizações de juventude, sindicatos e partidos políticos). Pode também ser ministrada através de organizações ou serviços criados em complemento aos sistemas convencionais (aulas de arte, música e desporto ou ensino privado de preparação para exames);

- Aprendizagem informal: é um acompanhamento natural da vida quotidiana. Contrariamente às aprendizagens formal e não-formal, este tipo de aprendizagem não é necessariamente intencional e, como tal, pode não ser reconhecido, mesmo pelos próprios indivíduos, como enriquecimento dos seus conhecimentos e aptidões.

Apesar de hoje discutir-se esta dificuldade, a Direção Geral de Educação e Cultura da Comissão Europeia (2009) revela que Portugal, graças ao desenvolvimento do Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências,

¹¹ Dossier Técnico Pedagógico.

que surge no seguimento da iniciativa “Novas Oportunidades”, é um dos cinco países classificados na escala mais elevada (“*High*”) respeitante à validação de aprendizagens não formais e informais.

II.5 A mudança do sistema de acreditação para certificação

“O Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras foi criado em Agosto de 1997, no âmbito do INOFOR, que mais tarde mudou de designação para IQF. Em 2007, o Sistema de Acreditação foi integrado na Direção Geral do Emprego e Relações do Trabalho (DGERT).”

Segundo o documento da DGERT, que aborda os principais aspetos da mudança, o Sistema de Certificação de Entidades Formadoras, consagrado na Resolução do Conselho de Ministros nº 173/2007, que aprova a Reforma da Formação Profissional e no Decreto-lei nº 396/2007, que estabelece o Sistema Nacional de Qualificações, substitui o atual Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras.

O Sistema de Certificação é regulamentado pela Portaria nº 851/2010 de 6 de Setembro e tem como objetivos (artigo 1º):

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

O princípio de mudança do sistema de certificação assenta numa orientação clara para a melhoria da qualidade da formação, através de:

- Reforço da capacidade das entidades formadoras
 - Através da definição de um conjunto de condições que a entidade formadora deve deter, para assegurar uma intervenção formativa de qualidade, nas áreas de educação e formação nas quais for certificada. Essas condições traduzem-se nos requisitos prévios (artigo 5º) e no referencial de qualidade (artigo 7º).
- Acompanhamento regular da sua atividade através de auditorias

- o Através da realização de auditorias regulares à entidade formadora certificada (artigo 11º) para avaliar o cumprimento dos requisitos de certificação e os resultados da sua atividade, permitindo um acompanhamento e monitorização constantes do seu desempenho (artigo 15º).

Acreditação	Certificação
Acreditação em domínios de intervenção no ciclo formativo	Certificação sem distinção por domínios de intervenção
Áreas de educação e formação - parâmetro informativo	Certificação efetiva em áreas de educação e formação
Acreditação em formação à distância	Deixa de existir esta distinção autónoma
Acreditação sujeita a prazo: 1 ou 3 anos	Deixa de existir prazo de validade da certificação
O referencial de qualidade (requisitos de acreditação) é um documento técnico produzido pelo ex-INOFOR/IQF	A portaria integra os requisitos prévios e o referencial de qualidade de certificação, identificando requisitos, critérios de apreciação e fontes de verificação dos mesmos
Avaliação técnica das entidades através de análise documental e acompanhamento no terreno por amostragem	Realização de auditorias externas para avaliação técnica das entidades certificadas
Pedido de acreditação não sujeito a taxa	Pedido de certificação e auditorias sujeitos a taxa
Inexistência de órgãos consultivos junto da entidade acreditadora	Criado o conselho e a comissão técnica de acompanhamento da certificação, a funcionar junto da entidade certificadora

Tabela 1: Comparativo acreditação vs certificação (DGERT, 2010, p. 2)

Capítulo III: O enquadramento metodológico

Alcançar os objetivos definidos subentende uma definição metodológica que consiga abranger a área em estudo. Deste modo, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

1. Análise da legislação atual sobre o tema;

2. Revisão da legislação anterior de modo a compreender as principais mudanças;
3. Revisão de literatura sobre a certificação do elearning;
4. Entrevista aos principais intervenientes da formação profissional: Estado (enquanto regulador), empresas, consultores e gestores da formação profissional;
5. Proposta de um manual de apoio, procedimento, plano de auditoria e uma lista de comprovação referente ao processo de certificação do elearning.

III.1 O estudo de caso

O estudo de caso foi a metodologia escolhida, enquadrando-se na abordagem interpretativa ou qualitativa uma vez a investigação incidiu sobre um conjunto de informações difíceis de quantificar, ou seja, a existência de alguns significados não “mensuráveis” (Coutinho, 2011, p. 17) ajudaram a uma melhor interpretação e enquadramento do elearning no recente sistema de certificação da formação profissional.

O estudo de caso não é uma investigação baseada em amostragem. Não se estuda o caso para compreender outros casos, mas para compreender o caso (Stake, 1995, p. 4) (Coutinho, 2011, p. 298).

No entanto, como metodologia, seria também possível enquadrar o estudo segundo um plano fenomenológico (Coutinho, 2011, p. 306) em que o objetivo é proporcionar conhecimento acerca de um determinado fenómeno. Meriam (1998) refere: descrever, interpretar e avaliar.

III.2 A entrevista

A opção pela entrevista, como forma de recolher a informação, deveu-se essencialmente à riqueza de pormenores que é possível obter:

“Possibilita que o entrevistador possa adaptar as questões e/ou pedir informação adicional sempre que tal se revele importante, e é precisamente essa característica, ou seja a sua flexibilidade que a individualiza relativamente a outras formas de inquérito” (Coutinho, 2011, p. 101).

As entrevistas realizadas focaram, direta ou indiretamente, os aspetos mais importantes do novo guia da certificação como são os recursos humanos, modelo pedagógico, conteúdos de aprendizagem e outros temas que pela sua transversalidade foram de útil observação e análise. A entrevista foi composta por 8 questões principais que funcionaram como tronco comum a todos os entrevistados e depois, pela relevância de cada um dos especialistas, foram acrescentadas mais algumas questões que tiveram um tratamento diferenciado. O objetivo foi complementar e fortalecer algumas das informações apresentadas (anexo A).

Na entrevista foram utilizadas questões semidiretivas ou semiestruturadas (Coutinho, 2011, p. 101) de modo a conseguir obter a maior profundidade possível nas respostas dos entrevistados.

Em contexto socioeducativos tanto o sujeito (investigador) como o objeto (sujeito) da investigação têm a característica comum de serem, ao mesmo tempo, “intérpretes” e “construtores de sentidos” (Usher, 1996, p.19). É fundamental estar atento às duas possíveis ameaças da entrevista: os desvios do observador e o efeito observador. Assim, pretendeu-se exercer o mínimo de interferência na opinião dos entrevistados através de intervenções de uma forma mais “aberta possível” (Quivy & Campenhoudt, 1998, p. 75), não temendo os possíveis silêncios e procurando sempre uma atmosfera adequada e tranquila.

O objeto de estudo na investigação não foram os comportamentos, mas as intenções e situações, ou seja, tratou-se de “investigar ideias, de descobrir significado nas ações individuais e nas interações sociais a partir da perspetiva dos atores intervenientes no processo” (Coutinho, 2011, p. 26).

As entrevistas realizaram-se entre 11 e 24 de fevereiro de 2012, com uma duração de aproximadamente 90 minutos cada, nas instalações profissionais dos entrevistados, designadamente nas cidades de Lisboa, Porto e Viseu, com exceção da

Dra. Daniela Vieira da Wilson Learning Portugal, que por motivos profissionais foi realizada à distância e posteriormente enviada por e-mail.

Após a realização das entrevistas, seguiu-se a transcrição e codificação onde os dados foram organizados e agregados em unidades, permitindo uma descrição das características pertinentes do conteúdo obtido.

III.3 A amostragem

O universo do estudo integra o conjunto de intervenientes do setor da formação profissional que interage com o processo de gestão da qualidade. Refiro-me concretamente aos consultores e gestores de elearning, consultores da área da qualidade e ainda a principal entidade supervisora e responsável pelo processo de certificação, a DSQA – Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação da DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho. Todos interagem, direta ou indiretamente, com o referencial da DGERT.

Optou-se por uma amostra não aleatória criterial que consistiu na seleção de “segmentos da população para o seu estudo segundo um critério pré-definido”. Esta abordagem é mais apropriada para as abordagens qualitativas e apresenta como vantagens “estar adaptada ao estudo” apesar da desvantagem da sua pouca representatividade (Coutinho, 2011, p. 93).

III.4 Os sujeitos

Após a definição do universo foi necessário selecionar “os sujeitos ou objetos que constituem a amostra” (Maroco, 2007, p. 28). Dado que o conhecimento dos entrevistados era de extrema importância para o alcance da investigação, foram selecionados seis especialistas pela sua intervenção na formação profissional.

Como anteriormente referido, a opção por uma amostra não aleatória criterial pretendeu refletir a visão de um conjunto de especialistas de elearning e ainda em processos de gestão da qualidade.

Como ponto de partida foi convidada a entidade que supervisiona todo o processo de certificação da formação profissional, sendo responsável pelo novo guia de certificação. Refiro-me concretamente a Anabela Solano, Diretora de Serviços da Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA) da Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT).

A esta especialista reuniram-se outros cinco entrevistados cujo critério de seleção foi possuírem experiência e conhecimentos mínimos de 5 anos no referencial DGERT:

1. Empresa de referência na venda de formação à distância acreditada/certificada pela DGERT;
2. Colaborador(a) especialista em preparação e gestão de conteúdos elearning em empresa de referência acreditada/certificada pela DGERT;
3. Consultor(a) sénior em implementação de sistemas de elearning que desenvolva processos de certificação DGERT;
4. Consultor(a) sénior em processos de gestão da qualidade na formação profissional e especialista em processos DGERT;
5. Técnico(a) superior de um departamento de formação em instituição de referência acreditada/certificada pela DGERT.

Após a definição destes critérios foram convidados os seguintes especialistas:

- Daniela Vieira, responsável pelo departamento de elearning da Wilson Learning Portugal¹².

- Paulo Matos, elearning PM e Internal Training Manager, na Alert Life Sciences Computing¹³.

- Carlos Reis Marques, gestor e consultor sénior em implementação de sistemas de elearning;

¹² Em 2010 e 2011, a Wilson Learning foi nomeada internacionalmente como uma das "Top 20" Companhias de Treino em Liderança pela TrainingIndustry.Com.

¹³ O Software ALERT® já foi adotado em 11 países (Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido, Suíça, EUA, Brasil, Malásia, México e Chile).

- Paula Ventura, consultora técnica e especialista em elaboração de Processos de Certificação DGERT (Primeira Certificação, Renovação da Certificação, Alargamento de Perfil e Elaboração de Contestação a indeferimentos da DGERT);

- Lídia Rebelo, técnica superior do departamento de formação da AIRV - Associação Empresarial da Região de Viseu.

Capítulo IV: Resultados

IV.1. Hipótese operacional 1

A primeira hipótese identificada, relativa à eventual amplitude e formato genérico do Guia de Certificação das Entidades Formadoras – DGERT, relativamente ao elearning, que poderia ser causadora de eventuais dificuldades na sua aplicação, foi estudada através das seguintes questões colocadas às especialistas em processos DGERT:

1. Como avalia a informação que consta no guia de certificação sobre a formação à distância?

- Em relação a esta questão Paula Ventura considerou que *“a informação é escassa e vaga”*.

- Lídia Rebelo referiu que os conhecimentos que tem sobre elearning *“não permitem avaliar de uma forma consciente”* acrescentando que, por esse motivo, não se sente à vontade para responder.

2. Considera que é suficiente (a informação) para abordar um eventual processo de auditoria?

- Para Paula Ventura a informação *“não é suficiente para abordar um eventual processo de auditoria”*.

- Lídia Rebelo respondeu não se sentir à vontade para responder uma vez que se trata de uma área que não conhece.

3. Que sugestões de melhoria gostaria de apresentar ao novo guia?

- Como sugestão de melhoria Paula Ventura indicou que poderia ser um elemento facilitador uma *“maior informação sobre a organização da formação à distância”*.

- Lídia Rebelo prefere aguardar pela realização da auditoria porque não tendo ainda realizado o processo de auditoria *“é difícil apontar melhorias”*.

As duas especialistas, em relação a este grupo de questões, independentemente do profundo conhecimento pelo referencial DGERT, revelaram sempre um reduzido entendimento sobre os aspetos relacionados com elearning.

Apesar de não estar diretamente relacionada com o guia de certificação, foi colocada uma nova questão de modo a perceber o entendimento, de um modo genérico, sobre as competências de gestores e formadores de elearning:

1. O elearning exige um reforço de competências relacionadas com os sistemas interativos de comunicação, novas estratégias de tutoria, com novas formas de repensar as práticas pedagógicas que obrigam a aprofundar um conjunto de conhecimentos. Quais são as novas competências que considera fundamentais para os gestores de sistemas de elearning e para os próprios formadores da instituição?

- Paula Ventura afirmou *“embora não domine a formação à distância, parece-me que as competências para os gestores de sistemas de elearning são semelhantes às que se definem para a formação presencial”*.

- Lídia Rebelo respondeu *“conhecimento em gestão de sistemas de e-learning, gestão da formação, definição de programas em plataformas de elearning reforçando que é muito importante conhecermos as características dos formandos e do curso em si”*.

- Para Paulo Matos trata-se de *“um contexto diferente do tradicional. As práticas dos profissionais e do próprio formador não devem simplesmente serem replicadas”*.

- Daniela Vieira indicou que *“podemos falar de 3 níveis de intervenção que implicam competências distintas:*

1) *Competências técnicas operacionais. Diria que está na base da pirâmide. Saber gerir e manter um sistema de e-learning;*

2) *Num 2º nível temos a tutoria, que implica já competências táticas, ou seja, estratégias de gestão de grupos e indivíduos assentes em processos de trabalho estruturados e com objetivos distintos. O tutor assume 4 papéis essenciais: o social que mantém o grupo coeso, o pedagógico que assegura a transferência da aprendizagem, o técnico que responde e apoia na utilização dos sistemas, e por fim, o administrativo que avalia e reporta e implementa as melhorias necessárias ao sistema de aprendizagem de e-learning;*

3) *Gestão estratégica do sistema de e-learning.*

- Para Carlos Reis Marques *“o gestor de elearning deve ter um conhecimento sobre a tecnologia. O formador é um conceitor de conteúdos e também tutor e deve ter conhecimento profundo sobre a modularização dos conteúdos, pedagogia do ensino-aprendizagem à distância, multimédia e processos de comunicação associados. Tudo isto para tornar ações interessantes através de multiplataformas e diversas soluções”.*

- Por último, uma referência à DGERT relativamente a esta questão. Para Anabela Solano *“as competências que devem estar associadas aos gestores de sistemas de elearning são as que especificam a forma de organizar a formação a distância, ou seja, o enfoque é e deve ser sempre a definição de uma estratégia clara ao nível das metodologias e conteúdos de aprendizagem (que deverão ser diversificados), de modo a promover a interatividade que é a base da aprendizagem dos formandos”.*

IV.2. Hipótese operacional 2

Para a segunda hipótese em estudo, apesar de alguma forma estar implícita nas respostas referentes à primeira hipótese, procurou-se complementar a informação existente com um conjunto de questões relacionadas com temas tratados pelo Guia de Certificação. O objetivo passou por observar o entendimento dos profissionais

dedicados ao elearning depois de confirmada a ausência de conhecimento pelos especialistas em processos DGERT. As questões foram as seguintes:

1. Quais são normalmente os principais cuidados a ter na preparação de um curso à distância? (questão de carácter geral)

- Para Carlos Reis Marques é *“ter uma equipa responsável pela tecnologia, pedagogia e aprendizagem (independente do número de pessoas disponível) e ao desenhar a solução ajustar os conteúdos às necessidades do público-alvo”*.

- Paulo Matos afirmou que deve existir um *“conhecimento profundo do público-alvo”*.

2. Como caracteriza o modelo pedagógico assumido pela sua empresa, relativamente aos processos de elearning? (questão sobre o modelo pedagógico)

- Paulo Matos afirmou que o modelo pedagógico assumido pela Alert *“favorece a motivação e que é essencialmente um modelo muito eficaz e eficiente”* sendo *“necessário um equilíbrio entre estes dois vetores”*.

3. O que considera fundamental na seleção de uma plataforma de formação à distância? (questão sobre plataformas de elearning)

- Paulo Matos destaca a gestão da formação, de conteúdos e as ferramentas colaborativas e de comunicação são fundamentais para o sucesso de um processo de elearning.

- Para Carlos Reis Marques *“quando nos referimos a um processo em que o custo é fundamental, o binómio mais importante é a flexibilidade/usabilidade”*. Quando o foco passa a ser a gestão de competências *“o custo deixa de ser um critério fundamental surgindo a personalização de ambientes de aprendizagem e a individualização como dois dos critérios fundamentais”*.

4. Gostaria de ter um comentário sobre um estudo desenvolvido pela Novabase que revela que o SCORM é o modelo que “possui um maior grau de desenvolvimento e maturação e mais generalizado no mercado internacional,

já que integra diferentes corpos de normas, em diversos âmbitos e de diferentes organizações” (questão sobre normas internacionais)

- Paulo Matos concorda com o estudo. *“Nós próprios respeitamos o modelo. Permite que os nossos conteúdos sejam reutilizados, em outros momentos e em outras plataformas. Assim não ficamos isolados e tornamos os nossos conteúdos compatíveis”*.

- Carlos reis Marques realça que a utilização das normas internacionais *“não tem a ver com o sucesso formativo. Terá mais a ver com a maturidade da empresa que está a desenvolver o elearning”*.

5. A avaliação é um dos aspetos sensíveis de todo o processo formativo. Que recomendação pode deixar a gestores de sistemas de elearning que possa auxiliar no “controlo da evolução da aprendizagem” do formando? (questão sobre avaliação à distância)

- Paulo Matos refere que relativamente ao processo avaliativo *“o elearning ganha à tipologia presencial”* salientando *“o embedded e-learning e a associação do processo de avaliação ao próprio processo de trabalho”*.

- Carlos reis Marques refere que a avaliação pode acontecer *“por vezes de forma escondida outras mais revelada quando se tratar de cumprir com determinados requisitos da avaliação. O processo não deve perder o rumo e por vezes é necessário criar milestones, construindo alternativas que possam contornar eventuais dificuldades do formando”*.

A versão completa de cada uma das entrevistas pode ser consultada nos anexos de B a G.

IV.3. Discussão dos resultados

A informação recolhida durante as diversas entrevistas confirmou as hipóteses formuladas na fase inicial deste projeto:

Hipótese 1 - O Guia de Certificação das Entidades Formadoras, nos pontos relacionados com o elearning, é demasiado amplo e aponta para informação geral;

Hipótese 2 - A compreensão dos requisitos de certificação, presentes no novo guia, terá um melhor entendimento pelos profissionais dedicados ao elearning comparativamente com outros que não conheçam, de um modo específico, o elearning.

Em relação à hipótese operacional 1, foi notória a dificuldade na interpretação dos diversos assuntos relacionados com o elearning por parte dos especialistas em processos de certificação DGERT, apesar da enorme experiência em formação presencial. As próprias reconheceram por um lado que o Guia de Certificação não auxilia suficientemente o processo de consultoria, e por outro, a insuficiência dos seus conhecimentos relativamente ao elearning.

Contrariamente aos especialistas em processos DGERT, o entendimento por parte dos especialistas em elearning foi completo e qualquer dos temas apresentados, que na prática são o foco do processo de certificação, foram sempre corretamente interpretados e avaliados ao longo das entrevistas realizadas, valorizando a informação existente e contribuindo para a produção de um manual de apoio e restante documentação proposta. Deste modo confirmou-se a hipótese operacional 2 relativa à compreensão por parte dos especialistas em elearning.

IV.4. Limites da investigação

Os limites da investigação concentram-se na própria problemática das interpretações quantitativas e qualitativas e representatividade da amostra.

No entanto, a opção pelo paradigma qualitativo correspondeu ao anseio de “penetrar no mundo social dos sujeitos” (Coutinho, 2011, p. 16) de modo a compreender e relacionar o entendimento destes com o objeto de estudo.

Uma última referência para um dos objetivos deste trabalho de projeto relacionado com a produção de material de apoio à consultoria onde a própria metodologia de entrevistas resultou num conjunto de informação relevante que foi

utilizada para a investigação e para o apoio na criação de um manual e restantes suportes de consultoria.

Capítulo V: Documentação de suporte

Ganhão e Pereira (1992) referem que uma “inspeção não faz a avaliação completa da qualidade e dos processos” (p. 156). Por este motivo e como apoio ao processo de consultoria e auditoria interna propõe-se a criação de um manual de apoio, procedimento, plano de auditoria e uma lista de comprovação que reúna os requisitos da DGERT e ainda todos os aspetos que resultaram deste trabalho de projeto e cuja verificação é considerada fundamental para a análise de todo o processo de elearning.

A necessidade de produzir documentação de suporte surge também pela consciencialização da importância da qualidade do serviço, neste caso educativo e formativo, como elemento de fidelização de um conjunto de utilizadores. Neste sentido, realça-se a expressão “qualidade” caracterizada por Lance e Woll (2008), quando mencionam que “qualidade significa falta de sinais de não qualidade” (p. 77).

V.1. Manual de apoio

Antes da apresentação dos conteúdos deste manual apresentam-se algumas informações que poderão ser úteis ao nível do contexto da certificação da formação profissional. Para o efeito recuperaram-se as respostas de Anabela Solano durante a fase de investigação deste trabalho e que poderão ser consultadas na íntegra no anexo B. Relativamente ao modelo atual de certificação, *“os primeiros pedidos foram submetidos em junho de 2011. Dessa data até ao presente (16 de fevereiro de 2012) os dados do sistema são os seguintes:*

- Entidades registadas na plataforma: 974*
- Pedidos de certificação em preenchimento: 269*
- Pedidos submetidos: 20*
- Pedidos em pagamento: 22*

- Pedidos em avaliação: 108
- Pedidos em audiência de interessados: 29
- Pedidos deferidos: 35
- Pedidos indeferidos: 17

As auditorias às entidades formadoras são desenvolvidas por auditores externos, numa primeira fase acompanhados por elementos da DSQA, num formato ainda de projeto-piloto. Do perfil dos auditores destaca-se *“formação de nível superior, experiência profissional de pelo menos 3 anos em auditorias de qualidade ou gestão e organização da formação e formação específica no referencial de qualidade do sistema”*. Anabela Solano referiu que *“a DSQA vai apostar na formação específica dos auditores e numa ligação estreita entre estes profissionais e os colaboradores da direção de serviços, uma vez que se considera crucial a passagem do know-how específico destes colaboradores aos auditores”*.

O presente manual apresenta uma estrutura de acordo com o referencial DGERT de modo a facilitar a sua consulta e entendimento.

V.1.1. Competências dos recursos humanos

A nova legislação relativa à certificação refere, concretamente sobre o elearning, que em relação à estrutura dos recursos humanos esta deve contemplar colaboradores com formação específica em formação à distância, assegurando deste modo que a organização dispõe de recursos com competência técnica para desenvolver processos formativos à distância.

Em relação a este requisito é reconhecida pela DGERT a importância de se tratar de

“colaborador(es) com formação ou experiência profissional mínima de 1 ano em organização e gestão de formação à distância, implementação de programas de formação e estratégias pedagógicas em formação à distância ou métodos e técnicas de tutoria em contexto de formação à distância” (DGERT, 2011, p. 21).

Neste primeiro aspeto em estudo, relativo aos recursos humanos, a preocupação deve recair não apenas sobre o gestor da formação profissional e o coordenador pedagógico que têm como missão implementar, desenvolver e acompanhar os processos de elearning mas também os próprios formadores, uma vez que muitos não realizaram ainda qualquer reciclagem relativamente à formação à distância.

Surge então uma questão pertinente: qual será o perfil de competências indicado para os gestores e formadores de elearning? Se tentarmos fazer algum paralelismo com o ensino superior, encontramos no Processo de Bolonha um conjunto de alterações significativas no sistema de ensino europeu que podem ajudar a construir o perfil de um profissional de elearning.

A escola, centrada cada vez mais no mercado, contrariando o modelo e abordagem clássica, confronta-se hoje com uma fase transitória que obriga todos os “atores” a uma exigente atualização das competências pedagógicas e didáticas.

As alterações provocadas pela nova legislação, com o propósito de criar um lugar europeu do Ensino Superior, resultaram numa maior uniformidade do sistema de ensino, conferindo igualdade de oportunidades e mobilidade. Assiste-se a uma efetiva transição de um modelo de ensino passivo, baseado na transmissão de conhecimentos do professor para o aluno, para um sistema ativo, baseado no desenvolvimento de competências.

Outras mudanças, durante os últimos anos, têm também contribuído para a alteração do cenário, dentro da escola ou da sala de formação profissional. O crescimento dos SIC – Sistemas Interativos de Comunicação e as suas interferências no sistema educativo e formativo, têm sido amplamente estudadas e mantêm-se na ordem do dia. Também Papert (1989) realça a importância dos SIC afirmando que o multimédia torna a aprendizagem estimulante, atraente, divertida e que transformará radicalmente a escola.

Correia & Tomé (2007) referem que “desde a tecnologia educativa até à tecnologia para a educação, dentro da sala de aula as mudanças foram acontecendo, mas na realidade o que mais mudou foi a velocidade com que os suportes se substituíram uns aos outros” (p. 25).

Efetivamente, a discussão sobre as novas tendências, alicerçadas nos SIC, remete para uma descolagem da educação e formação em relação às paredes da sala de aula, a uma fuga do modelo clássico e a uma alteração por completo das metodologias utilizadas hoje em dia. Agora, “a educação pode acontecer em qualquer lugar e a qualquer hora, tendo como referência professores reais ou virtuais” (Nóvoa, 2009: 82).

“Estamos a viver tempos de mudanças globais inauditas” (Robinson, 2010, p. 30). A evolução tecnológica, os desafios que o mercado enfrenta e as necessidades que as organizações desejam ver satisfeitas, tornam o desempenho das pessoas fundamental, numa altura em que cada vez mais, conceitos como a formação ao longo da vida, são demonstrativos da necessidade de cada um em contribuir de um modo significativo para o crescimento saudável da sociedade.

Podemos encontrar grande parte destas considerações e novas competências dos educadores e formadores se observarmos atentamente o modelo de Bradul Khan (2001) e as suas dimensões de um ambiente de aprendizagem online, designadamente:

1. Dimensão pedagógica - Enfoque sobre um conjunto de questões relacionadas com o ensino-aprendizagem, desde a reflexão sobre as teorias, os modelos, os métodos e as técnicas de ensino que o professor, estrategicamente e de acordo com o público-alvo, dispõe para a obtenção dos melhores resultados ao nível do ensino-aprendizagem. O autor destaca, entre outros, o *instructional design*, *content design* e o *goal analysis*;
2. Dimensão tecnológica - Enquadramento da solução tecnológica que suportará todo o processo de ensino-aprendizagem, relativamente ao software e ao hardware da solução de elearning;
3. O *design* da interface – A importância do design da solução ao nível do aspeto gráfico, facilidade de navegação sempre com o foco na necessidade de ser *user-friendly*¹⁴;

¹⁴ “Amigável” para o utilizador, fácil de utilizar.

4. A avaliação do elearning – Necessidade de avaliar os alunos/formandos e próprio sistema de elearning;
5. A gestão do elearning – O sistema de elearning deve ser constantemente atualizado, mantendo sempre o nível de informação adequado para o processo de ensino-aprendizagem;
6. Recursos de suporte – Apoio necessário em todo o processo, designadamente técnico e de acompanhamento (tutoria), com o objetivo de eliminar quaisquer tipos de “barreiras” que possam surgir aos aprendentes;
7. Ética – Conjunto de considerações sociais, políticas, culturais, jurídicas, geográficas, entre outras, que possamos considerar pertinentes quando estamos perante a diversidade de alunos;
8. Por último a dimensão institucional que reúne as preocupações com os serviços administrativos e académicos, uma vez que a audiência pode estar afastada fisicamente.

Sobre esta diversidade de dimensões, que se completam e nos permitem “visualizar” a exigente tarefa de educar e formar à distância, Hoffman (2002) salienta ainda que “os profissionais de elearning devem vivenciar as diferentes fases do desenvolvimento de um processo de elearning para melhor comunicarem com os diversos intervenientes” (p. 432), quando estão perante um processo de aprendizagem à distância.

Ora se refletirmos sobre estas novas competências, mas não esquecermos, como refere Carneiro (2004) que o “elearning não dispensa o reforço de serviços de proximidade suscetíveis de combinar o high-tech com o high-touch” (p. 37) facilmente chegamos à conclusão que para além das novas competências, de âmbito mais tecnológico e porque não dizer técnico, onde por vezes se nota “resistência humana por alguns professores” (Lima & Capitão, 2003, p. 64), o educador e formador deve também reunir um conjunto de competências de carácter relacional que serão o suporte e ligação com os seus educandos e formandos.

Esta duplicidade torna o desempenho de professores e formadores muito mais exigente, mas por outro lado muito mais desafiador exigindo que estes profissionais reúnam competências de gestão, formação e animação.

Segundo Lima e Capitão (2003) as vantagens do elearning passam por “disponibilizar recursos de informação que abranjam todo o ciberespaço, construir um repositório de estratégias pedagógicas, otimizar a aprendizagem de um número elevado e diversificado de alunos, facilidade de atualizar a informação, reutilização de conteúdos e beneficiar da colaboração com organizações internacionais” (p.66). Por outro lado, algumas das dificuldades que podem surgir passam por “mais tempo na elaboração de conteúdos e mais tempo de formação” (p.67), ou seja, será necessário disponibilizar mais tempo para a elaboração de conteúdos, quer estejamos a falar em novos conteúdos ou na transferência de conteúdos existentes e preparados para o formato presencial e por outro lado o tempo disponível para acompanhar o próprio processo de aprendizagem em virtude de este não acontecer muitas vezes durante o horário convencional de trabalho, uma das características e principais virtudes do elearning: estar sempre disponível, em qualquer hora e em qualquer lugar.

Pelos motivos apresentados é importante que gestores, coordenadores e formadores possam enriquecer a sua formação base com formação especializada, como é o caso do Mestrado em Gestão de Sistemas de elearning, da Universidade Nova de Lisboa. Pertinente será também a atualização do referencial de formação dos formadores, não sendo conhecida, até ao momento, qualquer atualização deste referencial.

A referência à atualização profissional é uma preocupação explicitada pela Portaria n.º 214/2011, que aprova a Reforma da Formação Profissional referindo que “é fundamental reforçar a qualidade da formação profissional promovendo a formação contínua dos formadores, salientando a necessidade da sua atualização permanente, em especial daqueles que intervêm em ações, entre outras, de formação à distância”.

V.1.2. Conceção e desenvolvimento da formação

O segundo aspeto do recente guia de certificação, relacionado com o elearning, surge no enquadramento da conceção e desenvolvimento da formação, indicando o guia de certificação de entidades formadoras 2.11 (poderá ser consultado no anexo K), que a

“entidade deve demonstrar que as ações de formação que desenvolve são adequadas aos objetivos e destinatários da formação e se estruturam com base nas seguintes fases:

A- Definição das competências a desenvolver pelos formandos;

B- Definição dos objetivos 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, atividades e recursos técnico-pedagógicos;

E- Identificação e aplicação da metodologia e instrumentos de seleção 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 seleção das entidades recetoras 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)” (DGERT, 2011, p. 33).

Para além do cumprimento destas fases, comum à organização presencial da formação, deve ter em conta, especificamente sobre a formação à distância, o seguinte:

- “O estabelecimento de um modelo pedagógico adequado às características deste tipo de formação – permite uma aprendizagem mais independente e flexível, ao ritmo de cada formando, mas cuja evolução tem de ser apoiada, acompanhada e avaliada”;
- “A existência de uma relação pedagógica equilibrada, sempre que haja a combinação da formação presencial e a distância”;
- “A existência de um sistema de gestão de aprendizagem e conteúdos, usualmente de base tecnológica, cujas funcionalidades garantam uma eficaz organização e execução da formação: promoção das ações, inscrições e contratualização, distribuição dos conteúdos e materiais, gestão da interação entre os intervenientes, suporte da tutoria ativa, orientação e apoio dos formandos, receção e gestão de reclamações, entre outras” (DGERT, 2011, p. 45).

Deve ainda estar integrado no processo de aprendizagem:

- 1- “Conteúdos de aprendizagem estruturados segundo as normas internacionais específicas que evidenciem, nomeadamente, autonomia, interatividade e navegabilidade interna”;
- 2- “Um sistema de tutoria ativa”;
- 3- “Controlo da evolução da aprendizagem pelo formando através do retorno dos resultados da avaliação” (DGERT, 2011, p. 46).

Será agora oportuna a abordagem aos requisitos relativos ao elearning que se relacionam com a conceção e desenvolvimento da formação.

V.1.2.1. Modelo pedagógico

Primeiro, talvez seja interessante recordar alguns dos conceitos em que assenta o próprio processo de aprendizagem.

A pedagogia integra o conhecimento sobre a relação professor-aluno-saber, num percurso que exige partilha e dedicação, com o objetivo de aumentar as possibilidades individuais de aprendizagem dos alunos/formandos. Compreende a reflexão sobre as teorias, os modelos, os métodos e as técnicas de ensino que o professor, estrategicamente e de acordo com o público-alvo, dispõe para a obtenção

dos melhores resultados ao nível do ensino-aprendizagem. Em resumo, podemos afirmar que “a pedagogia situa-se, então, no nó que liga a ação educativa e as razões teóricas que fundamentam ou analisam esta ação, com vista a regular-lhe o desenvolvimento” (Pastiaux e Pastiaux, 1997, p. 4). Depois a didática que podemos considerar como o estudo do processo de ensino incidindo a sua reflexão “sobre a distância e o processo de distanciação entre o saber sábio/erudito e o saber ensinado” (Danvers, 2003). A abordagem a este intervalo, que separa a transmissão do conhecimento do professor para o aluno, permitirá uma correta adaptação dos conteúdos e materiais, garantindo uma correta assimilação dos conhecimentos ao longo de todo o processo de ensino aprendizagem.

É importante referir que a didática não está confinada às paredes da sala de aula. Martinand (1994) refere que “os caminhos/percursos da didática podem estender-se às situações em que a relação dos parceiros já não é a do quadro escolar, mas no decurso das quais há entretanto aprendizagens, ajudas: preparação profissional, tempos livres culturais, médias e mesmo atividades familiares”. Em conclusão, “a didática permite ao professor compreender melhor a relação do aluno com os saberes” (Develay, 1998).

Enquanto a pedagogia tem uma perspetiva “macro” e interage, sobretudo, na relação professor-aluno-saber com o propósito de alimentar, motivar e fomentar as relações deste triângulo, a didática, numa perspetiva “micro”, interage sobretudo entre o conhecimento do professor e a transmissão desse mesmo conhecimento, até chegar ao aluno, de modo a garantir uma correta aprendizagem.

Como o presente trabalho de projeto interveio essencialmente ao nível da formação de adultos foi indispensável a introdução do conceito de andragogia, “arte e ciência de ajudar os adultos a aprender, distingue-se da pedagogia, nomeadamente por diferentes pressupostos sobre o conceito de aprendiz, o papel da sua experiência na aprendizagem, a disponibilidade para aprender, a orientação para a aprendizagem e a motivação para aprender” (Imaginário, 1998, p. 3).

Imaginário (1998) refere que podemos distinguir de diversas formas andragogia e pedagogia. Neste contexto será interessante observarmos algumas diferenças apresentadas: o aspeto motivacional dos adultos, muito centrado nas questões

relacionadas com o seu próprio “interior”, como a necessidade de autoestima, autoconfiança e crescimento pessoal, enquanto no ensino a motivação é proveniente do exterior, muitas vezes através da pressão social e familiar exercida sobre os mesmos. Por outro lado o favorecimento e utilização da experiência pessoal na andragogia e muito pouco utilizada na pedagogia. Se repararmos, os adultos, mais autogeridos pelas suas necessidades encontram no formador, um “facilitador de aprendizagem”.

Se reunirmos os SIC, o aspeto motivacional e a importância das experiências na formação dos adultos, uma nova ordem económica e o socioconstrutivismo de Vygotsky, porventura “a abordagem que melhor tira proveito dos recursos dos SIC” (Tomé, 2010, p. 9) e em que o conhecimento surge e desenvolve-se através das interações sociais, facilmente se reconhece o papel estratégico que pode ter a variedade de tecnologias ao serviço do formador e dos seus formandos, que se podem traduzir numa diversidade de estímulos e interações, desde os momentos presenciais até aos síncronos ou assíncronos quando nos referimos à distância.

A flexibilidade temporal, o ritmo individualizado na aquisição de conhecimentos e as comunidades virtualizadas são alguns dos factores que encontramos na construção dos novos currículos e que são fundamentais e muito valorizados nos processos atuais de ensino-aprendizagem.

O mundo está pois em mudança. No mercado, a transição “da sociedade da informação para a sociedade do conhecimento” revelou algumas das questões que as empresas procuram incessantemente encontrar: como é possível tornar o conhecimento em valor, uma vez que já não chega ter o domínio sobre a informação?

A vida, na opinião de Siemens (2006), é como o conhecimento, não é uma atividade isolada – é uma parte rica e interligada do que nós somos (p.4). O autor lembra que “todo o conhecimento é informação, mas nem toda a informação é conhecimento”. O enquadramento pedagógico, agora em análise, apesar de todas estas mutações e “facilidades tecnológicas” deve preocupar-se com o fundamental e não “arriscar-se a conduzir-nos por um verdadeiro deserto pedagógico” (Lebrun, 2002, p. 227). Os três campos de Barbier e Lesne (1986), que realçam a importância de uma

“boa concordância entre objetivos, métodos e ferramentas”, podem ser uma âncora para algumas questões relacionadas com o modelo pedagógico.

Em relação às tipologias de interação, fator chave no elearning, utilizar-se-á o modelo de Northup e Rasmussen (2000) para observar o tipo de interação pretendida com o modelo pedagógico:

- Estudante-estudante;
- Estudante-instrutor;
- Estudante-materiais de aprendizagem;
- Estudante-gestão (*feedback*).

Refere-se a importância do professor/formador ao desempenhar o papel de docente e líder de todo o processo de ensino-aprendizagem, alguém que tenha a capacidade de motivar e gerar a curiosidade – referindo Paulo Freire, e contribuindo também para a economia emocional dos seus alunos/formandos. “O exercício da curiosidade convoca a imaginação, a intuição, as emoções, a capacidade de conjeturar, de comparar, na busca da perfilização do objecto ou do achado de sua razão de ser” (Freire, 2002, p. 33).

Referir ainda alguns atributos na construção do modelo (Northup, 2002):

1. Interação com o conteúdo/*learning objects* – o *instructional design* e a produção dos *learning objects* deve resultar num modo facilitador, claro e motivante para o aprendente. É importante que os *LO*¹⁵ consigam, para além do estímulo apelativo e interativo das TIC, “incitar” os aprendentes, guiando os mesmos nas diversas tarefas;
2. Aprendizagem colaborativa – através, por exemplo, da formação de pequenos grupos de trabalho;
3. Conversação – “ajustar a comunicação às diversas formas, assíncronas e síncronas pode prolongar a aprendizagem, motivando o aprendente, estendendo a interação social entre os participantes” (Sherry, 2000);

¹⁵ *Learning Object* (Objeto de Aprendizagem).

4. Interação – fundamental em qualquer processo de ensino-aprendizagem;
5. Suporte – todo o apoio que o aprendiz necessita, onde estão incluídas todas as ferramentas que o formador dispõe, incluindo a própria tutoria, e que o modelo SID de Northup e Rasmussen (2000) pode dar grande ajuda: ensina-me, mostra-me e guia-me.

V.1.2.2. Combinação da formação presencial e a distância

Outro aspecto de enorme importância tem a ver com a interação social (Northup, 2002, p. 129) que será fundamental para “quebrar o potencial isolamento e frustração”. Neste ponto interessa rever, para além da equação tecnológica que podemos gerar, com especial atenção, a relação entre formação presencial e à distância, ou seja, tomar a decisão de avançarmos para um processo inteiramente à distância ou eventualmente híbrido, como é o caso do *blended learning* (normalmente designado *b-learning*) que na sua versão mais completa integra, para além da componente presencial, sessões à distância em modo assíncrono e/ou síncrono.

O modelo *blended* confere a todo o processo um bom acompanhamento dos aprendentes, resolvendo nos momentos presenciais as atividades relacionadas com a avaliação, e apresentação dos cursos/módulos; nos momentos assíncronos surgem habitualmente atividades mais autónomas que os aprendentes podem realizar de acordo com a sua disponibilidade e os momentos síncronos, ótimos para criar interação, reduzindo o afastamento ou solidão e que habitualmente são usados para momentos de síntese de matérias, pontos de situação, esclarecimento de dúvidas ou mesmo para apresentação de trabalhos.

Realça-se que, em algumas circunstâncias, é possível cair na tentação, eventualmente por condicionalismos financeiros, de desenvolver programas que apresentem algumas características que podem contribuir negativamente para o processo de aprendizagem, como por exemplo:

1. Programas que contemplam apenas a componente assíncrona, quando pelos mais diversos motivos deviam contemplar sessões presenciais ou síncronas à distância;
2. Programas que integram nos momentos síncronos a utilização de *chat* como único modo de interação conferindo pouca qualidade ao processo de aprendizagem. A utilização de uma aplicação como o *Blackboard*, entre muitas outras, oferece, em modo síncrono, recursos como um *whiteboard*, vídeo, áudio, *chat*, *polls*, navegação *web* e partilha de ficheiros e aplicações tornando o contacto síncrono bastante rico, interativo e apelativo;
3. Programas que contemplam a realização de momentos de avaliação sumativa à distância sendo difícil verificar a identidade do aprendiz.

Na opinião de Elliott Masie (2002), Presidente do Masie Center, as pessoas não aprendem de um só modo. Nós somos “*blended learners*” (p. 58) na medida em que utilizamos diversos meios e suportes para aprender de acordo com as circunstâncias do momento. Destacar esta questão é olhar para a combinação ou mix de todos estes modos com o objetivo de enriquecer o processo de ensino-aprendizagem, tornando-o apelativo e rico na sua capacidade de influência e construção de conhecimento. Em suma, “não se aprende de uma única maneira” (Lebrun, 2002, p. 163).

Passará, com certeza, pelo sucesso de um processo de ensino-aprendizagem, o correto e pormenorizado levantamento de necessidades de modo suportar as decisões relativas à tipologia do elearning que deverá ser ajustado, caso a caso, de acordo com um conjunto de especificidades relacionadas com o contexto organizacional, pedagógico e institucional.

V.1.2.3. Existência de um sistema de gestão de aprendizagem e conteúdos

Dados estatísticos referem que em 2009 o elearning é responsável por cerca de 29% de toda a formação realizada em Portugal (fonte Eurostat).

No nosso país, segundo os inquéritos realizados pelo CEDEFOP - Centro Europeu de Desenvolvimento e Formação Profissional, apenas 60% dos fornecedores de formação oferecem serviços de elearning. Este valor encontra-se ainda afastado da realidade de outros países, como é o caso da Finlândia, onde todas as entidades formadoras possuem serviços de formação à distância e a Suécia, onde esse número atinge perto de 95%.

Um outro estudo divulgado da responsabilidade da empresa Delta Consultores (2007) indicou, numa amostra de 2.356 entidades, que são utilizadas cerca de 75 plataformas diferentes a nível nacional, entre as quais 45 de origem portuguesa. Nestas últimas encontram-se as plataformas de *software* proprietário comercial e as soluções *open source*¹⁶.

O Moodle predomina nos grupos “Ensino”, mas é minoritário em grupos como Centros de Formação de Gestão Participada ou Entidades Certificadas, onde as plataformas comerciais nacionais, como a Formare ou Teleformar, têm maior peso.

É Interessante notar a estratégia da Blackboard em posicionar-se nas entidades de ensino superior.

O Moodle, sendo uma plataforma *open source*, tem um custo de instalação muito baixo e está a ser disponibilizada no ensino oficial como plataforma standard. Portanto não é de estranhar a sua prevalência, 56%, no panorama nacional.

Nos grandes empregadores (25 maiores empregadores segundo a Informa D&B) a Formare está presente em duas grandes organizações como os CTT e a TAP-Air Portugal o que representa 33% da amostra.

No grupo de grandes empresas (na mesma linha do grupo anterior, mas com o critério do volume de negócios) a plataforma vendida pela IBM domina. “Esta plataforma é precisamente recomendada para corporações e multinacionais, pela capacidade, robustez e modularidade, estando neste caso a CGD com o seu elevado número e dispersão de funcionários” (Delta Consultores, 2007, p. 43).

¹⁶ Normalmente reconhecidas pela utilização livre e gratuita.

Em resumo, apresentam-se as plataformas mais utilizadas pelos principais segmentos:

- Ensino (desde o básico ao secundário): Moodle
- Empresas de formação: Moodle
- Entidades Certificadas: Teleformar
- Centros de formação de gestão participada: Teleformar
- Administração Pública: Moodle
- Empresas maiores empregadoras: Formare
- Empresas com maior volume de negócios: IBM Lotus LMS

Não é assim de estranhar encontrar nas instituições nacionais de formação um número elevado de soluções *open source* (mais de metade das instalações de LMS), neste caso o Moodle. As soluções importadas concentram-se junto da conhecida *Blackboard*, que recentemente juntou ao seu portfolio o *Elluminate*.

A decisão sobre a solução a optar – LCMS, LMS ou CMS – é sempre difícil de garantir unanimidade, talvez pela imensa oferta do mercado. Na opinião de Paulo Matos, elearning PM e Internal Training Manager, na Alert Life Sciences Computing, “*o fundamental na seleção de um software de formação à distância passa pela análise de três grandes níveis de funcionalidades:*

- *Gestão da Formação: Por exemplo, funcionalidades que permitam refletir o plano de formação, gerir inscrições e extrair relatórios de execução da formação;*
- *Gestão de Conteúdos (LCMS): Arquivo e classificação dos conteúdos, ferramentas de autoria; catálogo de cursos e pesquisa de metadados;*
- *Ferramentas Colaborativas e de Comunicação: Fórum, chat, wiki e biblioteca virtual de contents”.*

(P. Matos, anexo D).

O próprio referencial da DGERT refere que estas plataformas devem garantir

“uma eficaz organização e execução da formação: promoção das ações, inscrições e contratualização, distribuição dos conteúdos e materiais, gestão da interação entre os intervenientes, suporte da tutoria ativa, orientação e apoio dos formandos, receção e gestão de reclamações” (DGERT, 2011, p. 46),

realçando a importância para “conteúdos de aprendizagem estruturados segundo as normas internacionais, sistema de tutoria ativa e controlo da evolução da aprendizagem pelo formando através do retorno dos resultados da avaliação” (DGERT, 2011, p. 45), temas abordados a seguir.

Na lista do top 20 das melhores soluções de elearning de 2011, do portal Training Industry, encontramos nomes como SumTotal, Expertus, TEDS, Element K, NetDimensions, Success Factors, Cornerstone, Business Training Library, Mzinga, SkillSoft, Learn Flex, ACS, General Physycs Corporation, Saffron Interactive, Outstart, Kineo, Saba, Taleo, Intrepid e Absorb. No entanto, para além destas plataformas encontramos outras que são utilizadas por empresas de referência no setor da formação profissional em Portugal como é o caso da Wilson Learning Portugal que utiliza o software AulaNet, primeira plataforma de EAD - educação à distância, produzida no Brasil.

V.1.2.4. Conteúdos de aprendizagem estruturados segundo as normas internacionais

No ponto anterior, quando foram referidas as plataformas de elearning, ficou subjacente e simultaneamente realçado pelo referencial da DGERT a utilização de conteúdos que possam ser “estruturados segundo as normas internacionais” (DGERT, 2011, p. 46). Esta necessidade surge com a vontade desses mesmos conteúdos ou *LO's* - *Learning Objects* serem utilizados ou reutilizados por diversas organizações. Para tornar possível esta necessidade, do mundo global, surge o SCORM - *Sharable Content Object Reference Model*, como um modelo de referência que integra diferentes normas.

Dodds (2002) utiliza a metáfora LEGO para facilitar a compreensão relativamente ao modelo SCORM, ou seja, para os conteúdos serem reutilizáveis, todas

as peças devem ser produzidas de modo a “encaixarem” e “desencaixarem” em diferentes utilizações (cursos).

Num estudo realizado pela Novabase (2003) sobre “o impacto da adoção das normas SCORM no mercado português” os resultados obtidos demonstram que “apenas 42% da oferta de elearning possui normas SCORM. Dentro do grupo de empresas da oferta que possui normas SCORM, apenas duas demonstram terem graduação máxima a nível do conhecimento estruturado das normas e da sua utilização” (Novabase, 2003, p. 7).

Lima e Capitão (2003) listam 4 principais características do SCORM:

1. Reutilização – possibilita a reutilização do curso ou LO’s
2. Acessibilidade – formando acede remotamente em qualquer lugar e hora
3. Interoperabilidade – intercâmbio entre diferentes plataformas
4. Durabilidade – resiste à mudança

Ainda segundo o estudo da Novabase o SCORM é o modelo que “possui um maior grau de desenvolvimento e maturação e mais generalizado no mercado internacional, já que integra diferentes corpos de normas, em diversos âmbitos e de diferentes organizações. Além disso, também possui uma das maiores redes de laboratórios especializados” (Novabase, 2003, p. 9).

Hartley (2001) agrupa as diferentes aplicações empresariais dedicadas aos processos de elearning em conteúdos, tecnologia e serviços. Se perspetivarmos o desenvolvimento de raiz, as soluções que encontrarmos e adotarmos no interior deste indispensável triângulo devem integrar o desenvolvimento segundo o modelo SCORM. Caso contrário será sempre necessário a “scormização” dos conteúdos, de modo a tornar compatível com o SCORM, o que tornará sempre o processo mais moroso.

A DGERT refere ainda que os conteúdos devem apresentar as seguintes características:

1- Acessibilidade fácil pelos destinatários;

2- Organizados segundo a sequência pedagógica definida;

3- Legibilidade, no sentido da qualidade da apresentação de gráficos, textos, imagens;

4- Autonomia dos destinatários na sua apropriação e utilização;

5- Interatividade, no sentido de potenciarem uma relação ativa entre o conteúdo e o utilizador;

6- Navegabilidade interna, na medida em que devem permitir uma orientação e progressão dentro do conteúdo;

7- Flexibilidade, pois podem ser ajustados a ritmos de aprendizagem diferentes;

8- Reutilização, permitindo que o mesmo conteúdo possa ser enquadrado em itinerários de aprendizagem diferentes.

(DGERT, 2003, p. 46)

Apesar de existirem outras normas no mercado os especialistas entrevistados foram unânimes na opção pelo SCORM. Destaca-se a intervenção de Paulo Matos que considerou o SCORM como o “standard mais comum e que muitas empresas estão a adotar” (P. Matos, anexo D).

V.1.2.5. Um sistema de tutoria ativa

O formador assume, em ambiente elearning, paralelamente à sua tarefa relacionada com o ensino-aprendizagem, a função de tutor. Os formadores “são facilitadores do processo de aprendizagem e acompanham os formandos nas suas dificuldades relativas ao conteúdo, esclarecendo dúvidas e estimulando a interação com o sistema” (INOFOR, 2003, p. 33).

O sistema de tutoria em ambiente elearning deve oferecer vários recursos uma vez que os aprendentes contactam com os objetos de aprendizagem em momentos e circunstâncias diferentes.

Lebrun (2002) realça alguns dos aspetos que devem ser tomados em consideração:

1. Informar sobre os programas, material pedagógico necessário, entre outros;

2. Advertir e formar os aprendentes para a pesquisa documental;
3. Fornecer a assistência técnica necessária;
4. Prever uma sessão de treino das ferramentas;
5. Prever serviço rápido de ajuda.

Realça-se a importância do *feedback* permanente, pela relevância do retorno para o aprendente de modo a que este possa desenvolver um correto processo de auto-regulação.

A tutoria pode ser desenvolvida em modo assíncrono, por exemplo através da utilização do *e-mail*, fóruns, blogosfera e redes sociais como o Facebook, Twitter ou Google Plus (algumas destas soluções também possibilitam o contacto síncrono) e ainda em modo síncrono através de soluções como o Blackboard, Skype, Webex, Msn, entre outras. O acompanhamento será certamente fundamental para o sucesso do processo de ensino-aprendizagem, como refere Spitzer (2002) ao definir um conjunto de pontos-chave, entre os quais se destaca:

1. Antecipar e prevenir problemas técnicos;
2. Dar a máxima importância ao processo de orientação, definindo normas e regras importantes como a “net etiqueta”, horas e momentos de atendimento;
3. Envolver todos os participantes;
4. Estar sempre vigilante;
5. Privilegiar a interação entre todos.

O sistema de tutoria é também observado pela DGERT na medida em que deve compreender as seguintes tarefas (DGERT, 2011, p. 46):

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

6- Avaliar os formandos.

V.1.2.6. Controlo da evolução da aprendizagem pelo formando através do retorno dos resultados da avaliação

Como regulação de todo o processo de ensino-aprendizagem é necessário integrarmos uma metodologia de avaliação que, consoante a necessidade, pode ser: diagnóstica, reativa (não referida pela DGERT), formativa e/ou sumativa.

Em relação à avaliação diagnóstica, que segundo a versão da terminologia de formação profissional, que decorre do plano de atividades da CIME-Comissão Interministerial para o Emprego, trata-se do “processo de aferição das competências adquiridas pelos formandos, por via da experiência ou da formação, realizado no início da ação de formação, tendo como finalidade o ajustamento do programa de formação” (CIME, 2001, p. 17). Esta avaliação, integrada no início de um determinado percurso formativo, permite uma primeira análise do conhecimento dos formandos, suas expectativas e anseios. Será nesta fase que o formador identifica o seu público-alvo/aprendentes alinhando a estratégia aos objetivos da ação.

Depois, sucedem-se as seguintes tipologias de avaliação:

1. **Formativa:** “Modalidade de avaliação das aprendizagens, de carácter essencialmente corretivo, que se processa através da realização de testes, provas e trabalhos, entre outros, pela qual é medido o desempenho do formando face aos objetivos pedagógicos previamente definidos, visando a reorientação quer do processo de aprendizagem do formando, quer do processo formativo. Esta modalidade pode ser efetuada pelo próprio formando, em regime de autoavaliação, ou pelo formador” (CIME, 2001, p. 17);
2. **Sumativa:** “Modalidade de avaliação das aprendizagens, de carácter classificativo e certificativo, que se processa através da realização de testes, provas e trabalhos, entre outros, pela qual é medido o desempenho do formando face aos objetivos pedagógicos previamente definidos, visando aferir o respetivo grau de aprendizagem” (CIME, 2001, p. 17).

Relativamente ao processo de tutoria e acompanhamento da formação, que contempla a utilização de recursos disponibilizados pelo formador, bem como um conjunto de tarefas que possam favorecer o trabalho colaborativo, sugere-se a integração de uma avaliação de carácter reativo com o objetivo de dar *feedback* aos aprendentes, mantendo com o carácter formativo, sobre os seus acessos à plataforma, consulta e *download* de documentação, participação em fóruns, entre outras atividades que estes possam desenvolver. O objetivo será aumentar níveis de motivação, participação e interação.

Sobre o aspeto avaliativo a DGERT indica que esta deve permitir dar informação ao formando sobre:

“Os seus conhecimentos antes de iniciar a formação – avaliação diagnóstica;

Os resultados obtidos em termos de aprendizagem, de acordo com os critérios definidos, durante e no final da formação – avaliação de conhecimentos formativa e sumativa.

E ainda que a entidade deve assegurar a garantia de:

1- A fiabilidade da informação recolhida junto dos formandos;

2- O retorno dos resultados da avaliação aos formandos, para apoiar de forma sistemática o processo de aprendizagem;

3- A utilização dos resultados de avaliação para a melhoria contínua do dispositivo de formação adotado, nomeadamente os relativos à satisfação dos formandos” (DGERT, 2011, p. 47).

V.1.2.7. Recursos técnico-pedagógicos, elementos do programa de formação e regras de funcionamento da formação

O Guia de Certificação de Entidades Formadoras 2.11 da DGERT integra ainda mais três curtas referências sobre a formação à distância. A primeira referente aos recursos técnico-pedagógicos indicando que estes devem estar estruturados segundo a organização da formação. Ao longo deste trabalho de projeto, designadamente no ponto anterior, referente à conceção e desenvolvimento da formação, este tema foi já abordado.

Outro tema está relacionado com os elementos do programa de formação em que deve ser explícita a referência à formação à distância.

Finalmente, em relação às regras de funcionamento da formação (requisitos), devem ser contempladas as informações normalmente previstas no formato presencial e ainda:

1. Serviços pedagógicos;
2. Atividades desempenhadas pelos tutores;
3. Trabalho individual e em equipa dos formandos, caso se aplique.

(DGERT, 2011, p. 47)

V.1.2.8. As fontes de verificação requeridas pela DGERT

Apresenta-se de seguida o conjunto de requisitos e fontes de verificação relativas às menções da formação à distância no Guia de Certificação de Entidades Formadoras 2.11 da DGERT sobre as quais as auditorias incidirão.

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

I. Requisitos de estrutura e organização internas: Recursos humanos, espaços e equipamentos

II. Requisitos de processos no desenvolvimento da formação: Planificação e gestão da atividade formativa, conceção e desenvolvimento da formação, regras de funcionamento, organização de dossiers técnico-pedagógicos, estabelecimento de contratos e tratamento de reclamações

III. Requisitos de resultados e melhoria contínua: Análise de resultados da atividade, do acompanhamento pós-formação e da melhoria contínua” (DGERT, 2011, p. 16).

Recursos Humanos:

Requisito: Formação ou experiência profissional mínima de 1 ano em organização ou gestão de formação a distância, implementação de programas de formação e

estratégias pedagógicas em formação a distância ou métodos e técnicas de tutoria em contexto de formação a distância.

Fontes de verificação: Ficha curricular (modelo DGERT); Certificados da formação exigida; Certificado de aptidão pedagógica ou certificado de competências pedagógicas; Certificados de aptidão profissional (se detentor).

Recursos técnico-pedagógicos

Requisito: Os recursos técnico-pedagógicos devem estar estruturados segundo a organização da formação, neste caso à distância.

Fontes de verificação: Dispositivo de formação, plataforma tecnológica e eventuais protocolos ou contratos no caso da formação a distância.

Regras de funcionamento da formação

Requisito: A referência à formação à distância deve ser explícita.

Fontes de verificação: Regulamento de funcionamento da formação; Suportes de divulgação; Sítio da Internet.

V.2. Procedimento de Auditoria Interna

OBJECTIVO E DOMÍNIO DE APLICAÇÃO

Este procedimento tem como objetivo estabelecer critérios, métodos e responsabilidades pelo planeamento e realização das auditorias internas assim como pela definição e seguimento das ações corretivas. Aplica-se à certificação do elearning pelo referencial DGERT.

RESPONSABILIDADES

É da responsabilidade do Consultor de elearning ou Gestor da Formação, a elaboração do plano anual de auditorias, submetê-lo à aprovação, promover a sua efetivação, verificar o relatório da auditoria e fazer o seguimento da implementação e avaliação da eficácia das ações corretivas.

Todos os colaboradores são responsáveis por colaborarem nas auditorias internas, definição e implementação de medidas corretivas.

PROCEDIMENTO

Planeamento de Auditorias

A auditoria interna ao sistema de elearning por questões de operacionalidade pode ser subdividida em auditorias parciais, devendo ter uma componente presencial e uma componente à distância. No mínimo deverá ser efetuada uma auditoria anual a todo o sistema, incluindo todos os processos da organização associados ao elearning.

O Gestor da Formação deve elaborar um plano anual de auditorias e submetê-lo à aprovação, dando-o depois a conhecer a todas as direções da empresa.

Para além destas auditorias programadas anualmente pode ser necessário realizar auditorias não programadas inicialmente. Tais auditorias podem ser desencadeadas, sempre que se justifique, para confirmação da implementação das ações corretivas decorrentes de outras auditorias ou sempre que a gestão assim o determine.

Equipa Auditora

As auditorias internas são realizadas por uma equipa auditora, que deve ser independente do processo a auditar. A organização pode recorrer igualmente a auditores externos para a realização destas auditorias.

Os auditores intervenientes nas auditorias internas, de acordo com os requisitos da norma de referência têm de ter qualificação específica em:

- Formação em auditorias;
- Formação em elearning;
- Formação no referencial DGERT.

No caso de auditores externos a comprovação das qualificações dos auditores é efetuada pelo Consultor ou Gestor de elearning com base na análise dos currículos dos auditores.

Preparação da Auditoria

A equipa auditora deve analisar toda a documentação do sistema elearning, de forma a ter uma ideia clara acerca desse processo, bem como da documentação DGERT que rege as atividades desenvolvidas.

A equipa auditora deve preparar as listas de comprovação de acordo com o processo a auditar, documentação aplicável e resultados de auditorias anteriores (sempre que se justifique) e acordar entre si a melhor forma de desenvolver a auditoria.

Realização da auditoria

Durante a realização da auditoria a equipa auditora deve:

- Utilizar as listas de comprovação para assegurar a avaliação do sistema (a lista de comprovação é um documento guia e não deve restringir o âmbito da investigação, caso se verifiquem ao longo da auditoria situações que não estejam especificadas nessa lista);

- Avaliar a conformidade das situações com base na evidência objetiva dos fatos. É feita por apreciação de respostas, análise de documentos apresentados e constatação da aplicação efetiva dos requisitos do sistema.

Registrar as constatações

No final da auditoria a equipa auditora deve efetuar uma primeira apreciação geral dos resultados da auditoria e preparar uma apresentação oral à entidade auditada.

No final desta reunião a equipa auditora reúne-se com a entidade auditada, devendo:

- Informar a entidade auditada dos pontos positivos e das não conformidades detetadas;
- Tomar conhecimento da justificação para eventuais situações discrepantes, detetadas durante a auditoria.

Relatório da Auditoria

Após a realização da auditoria os auditores elaboram o relatório de auditoria.

As constatações efetuadas durante a auditoria devem ser consubstanciadas em elementos que permitam fundamentar essas afirmações.

No caso da auditoria interna ter sido efetuada por auditores externos o modelo do relatório pode ser o proposto pela equipa auditora.

O relatório é entregue ao Gestor da Formação que o distribuirá ao responsável da gestão de topo e aos responsáveis dos processos auditados.

Ações decorrentes de auditorias

Os responsáveis dos processos auditados identificam as ações a desenvolver (correções ou ações corretivas), os responsáveis pela sua implementação e prazos previstos para a conclusão das mesmas e informam o Gestor da Formação.

No caso do relatório da auditoria ter sido efetuado em impressos dos auditores externos, as constatações deverão ser transpostas, pelo Gestor da Formação, para definição das ações a desenvolver.

Acompanhamento das ações corretivas e avaliação da sua eficácia

O acompanhamento das ações corretivas deve ser feito pelo Gestor da Formação e deve incluir: avaliação da adequabilidade das respostas e verificação de que as ações corretivas foram concretizadas de acordo com o programado.

Em qualquer dos casos, o resultado do acompanhamento e conclusão das ações corretivas deverá ser registado, pelo Gestor da Formação.

Após o fecho da ação corretiva o Gestor da Formação deverá efetuar a análise da eficácia da ação desenvolvida efetuando os controlos que considere adequados para cada caso, registando-os.

V.3. Plano de auditoria

Neste caso, propõe-se uma auditoria preventiva, realizada presencialmente e à distância, uma vez que fará sentido analisar alguns dos aspetos em efetivo ambiente

de aprendizagem online. Mais tarde, e com um propósito corretivo, poderá ser desenvolvida nova auditoria.

Entidade a auditar:

Objetivo e âmbito da auditoria:

Local a auditar:

Data:

Duração da auditoria (dias):

Auditoria: Acompanhamento Seguimento

Documentos de Referência:

Idioma:

Equipa auditora:

Plano da Auditoria

DIA	HORA	ÁREA FUNCIONAL/PROCESSO	PESSOA DE CONTATO
		Reunião de Abertura. Apresentação da equipa auditora.	
		Intervalo para Almoço	
		Reunião da Equipa Auditora	
		Reunião de encerramento	

Tabela 2: Plano da Auditoria a realizar na entidade formadora

V.4. Lista de comprovação ou Checklist

A lista de comprovação proposta apresenta uma escala de avaliação de 1 a 5 (Carneiro, 2001, p. 116), onde a classificação 1 corresponde a muito deficiente e 5 a inteiramente correto.

Recursos Humanos:

- Colaborador com formação ou experiência profissional mínima de 1 ano em organização ou gestão de formação elearning, implementação de programas de formação e estratégias pedagógicas em elearning ou métodos e técnicas de tutoria em contexto de elearning?

Modelo pedagógico:

- Revela boa concordância entre objetivos, métodos e ferramentas?
- A interação com o conteúdo/*learning object* é apelativa e interativa, incitando e guiando os aprendentes nas diversas tarefas?
- Fomenta a aprendizagem colaborativa?
- Interação proporcionada através de diferentes meios – *e-mail*, fórum, *wiki*, redes sociais, entre outros (síncronos e/ou assíncronos)?
- Identificada estrutura de suporte técnico e pedagógico?

Combinação da formação presencial e a distância:

- Encontra-se ajustado de acordo com as especificidades do contexto organizacional, pedagógico e institucional?

Existência de um sistema de gestão de aprendizagem e conteúdos:

- Existe LCMS, LMS ou CMS possibilitando *“uma eficaz organização e execução da formação: promoção das ações, inscrições e contratualização, distribuição dos conteúdos e materiais, gestão da interação entre os intervenientes, suporte da tutoria ativa, orientação e apoio dos formandos, receção e gestão de reclamações”* (DGERT, 2011, p. 46)?

Conteúdos de aprendizagem estruturados segundo as normas internacionais:

- As soluções encontradas e adotadas no interior do triângulo - conteúdos, tecnologia e serviços - integram o desenvolvimento segundo o modelo SCORM ou outra norma internacional?

Sistema de tutoria ativa:

Revela vários recursos síncronos e/ou assíncronos?

Controlo da evolução da aprendizagem pelo formando através do retorno dos resultados da avaliação:

Integra metodologia de avaliação que, consoante a necessidade, pode ser: diagnóstica, reativa (não referida pela DGERT), formativa e/ou sumativa?

Recursos técnico-pedagógicos:

Estão estruturados segundo a organização da formação?

Elementos do programa de formação:

A referência à formação à distância é explícita?

Regras de funcionamento da formação:

Estão contempladas as informações normalmente previstas no formato presencial e ainda sobre os serviços pedagógicos, as atividades desempenhadas pelos tutores e o trabalho individual e em equipa dos formandos, caso se aplique?

Conclusão

Refletir sobre a qualidade do elearning é um exercício exigente e que tem despertado o interesse de um conjunto bastante vasto de organizações internacionais. Este trabalho de projeto procurou destacar-se da investigação atual apresentando um conjunto de informações úteis à implementação de um referencial de certificação do elearning, designadamente o Guia de Certificação de Entidades Formadoras da DGERT.

Para a concretização deste objetivo foi necessário ouvir os principais intervenientes no processo de certificação. Participaram na elaboração deste trabalho a DSQA – Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação da DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho como entidade responsável pelo processo de certificação, empresas do setor do elearning, consultores em gestão de sistemas elearning e técnicos especialistas em processos de certificação DGERT.

O trabalho apresenta uma revisão de literatura onde se constatou a reduzida presença de estudos e bibliografia portuguesa sobre o referencial da DGERT. Os estudos e investigação internacional demonstraram - apesar da pertinência e utilidade dos temas - serem demasiado descritivos apontando pouco para o terreno e para o apoio de eventuais interessados em certificar o processo de elearning de uma organização.

Depois do enquadramento teórico e metodológico foram apresentados os resultados relativos às duas hipóteses operacionais formuladas, que acabam por ser confirmadas através da realização de entrevistas com as diversas entidades que compuseram a amostra deste trabalho.

No último capítulo fez-se a apresentação dos suportes que podem apoiar todos os profissionais que pretendam avançar para um processo de certificação DGERT, nomeadamente um manual de apoio, procedimento de auditoria interna, plano de auditoria e uma lista de comprovação.

O trabalho final resulta numa reflexão, que se espera seja útil, em torno dos principais temas do elearning, que conciliando a opinião de especialistas e investigadores. Procura-se a melhoria contínua, “fazendo amanhã melhor do que se fez hoje” (Ganhão & Pereira, 1992, p. 181”). A competitividade atual exige repensarmos estratégias que tornem as organizações mais eficientes e eficazes. “A prosperidade de um povo depende não só do esforço de investimento feito no ensino e na formação, mas também do rigor com que esse investimento é aplicado” (Correia & Tomé, 2007, p. 17).

Ficou demonstrado, pelos resultados alcançados, que a aplicação de um referencial da qualidade, aplicado ao elearning, exige conhecimentos específicos de modo a garantir uma correta interpretação e aplicação dos diferentes requisitos.

Se por um lado o futuro pode trazer o crescimento da consultoria e certificação em elearning, fica a descoberto a necessidade e urgência em atualizar os formadores, e o próprio referencial da formação de formadores, para que a ação conjunta de todos os intervenientes da formação profissional resulte de um modo eficaz servindo o interesse de organizações e pessoas, contribuindo para uma sociedade melhor.

Bibliografia¹⁷

- Adelsberger, H.; Kinshuk; Pawlowski, J.; Sampson, D. (2008). *Handbook on information technologies for education and training*. Heidelberg: Springer;
- Alão, A. (2008). *O Sistema de Acreditação de Entidade Formadoras e as empresas de formação em Portugal*. Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa;
- Anderson, T. (2008). *The Theory and Practice of Online Learning*. Canada: AU Press, Athabasca University;
- Barbier, J.; Lesne, M. (1986). *L'analyse des besoins en formation*, Paris: R. Rauze;
- Cação, M. (2007). *Perceptions of quality in e-learning: a case study*. Universidade de Coimbra - Faculdade de Ciências e Tecnologia, Coimbra;
- Carneiro, A (2001). *Auditoria de Sistemas de Informação*. Lisboa: FCA;
- Carneiro, R. (2004). *A educação primeiro*. Vila Nova de Gaia: Fundação Manuel Leão;
- Cardim, J. (1999). *O Sistema de Formação Profissional em Portugal*. CEDEFOP — Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional. Acedido em 04 de dezembro de 2011, em http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/7009_pt.pdf;
- CEPCEP - Universidade Católica Portuguesa; *Instituto para a Inovação na Formação (2003). A evolução do elearning em Portugal*. Lisboa: INOFOR;
- CHEA - Institute for Research and Study of Accreditation and Quality Assurance (2002). *Accreditation and Assuring Quality in Distance Learning*. Washington: Council for Higher Education Accreditation
- CIME - Comissão Interministerial para o Emprego (2001). *Terminologia de Formação Profissional. Alguns Conceitos de Base III*. Acedido em 03 de dezembro de 2011, em: http://www.DGERT.mtss.gov.pt/Emprego%20e%20Formacao%20Profissional/terminologia/doc_terminologia/CIME%20-%20Terminologia.pdf;

¹⁷ De acordo com as normas de *Publication Manual of the American Psychological Association* (5ª edição, 2001).

- Comissão das Comunidades Europeias (2000). *Memorando sobre Aprendizagem ao Longo da Vida*. Acedido em 04 de dezembro de 2011, em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0678:FIN:PT:PDF>;
- Correia, C.; Tomé, I. (2007). *O que é o e-Learning?*. Lisboa: Plátano Editora
- Coutinho, C. (2011). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Coimbra: Almedina
- Decreto-Lei nº 405/1991, de 16 de outubro. *Diário da República nº 238 - I Série*. Ministério do Emprego e da Segurança Social. Lisboa;
- Decreto-Lei nº 211/2006, de 27 de outubro. *Diário da República nº 208 - I Série*. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Lisboa;
- Decreto-Lei nº 210/2007, de 29 de maio. *Diário da República nº 103 - I Série*. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Lisboa;
- Decreto-lei nº 396/2007, de 31 de dezembro. *Diário da República nº 251 - I Série*. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Lisboa;
- Decreto Regulamentar nº 15/1996, de 23 de novembro. *Diário da República nº 272 - I Série*. Ministério para a Qualificação e o Emprego. Lisboa;
- Decreto Regulamentar nº 12-A/2000, de 15 de setembro. *Diário da República nº 214 - I Série*. Ministério do Trabalho e Solidariedade. Lisboa;
- Denominato, R.; SAF/Novabase (2003). *Qualidade no elearning em Portugal – O impacto da adoção das normas SCORM no mercado português*. Acedido em 14 de agosto de 2011, em: <http://portal.aprendernanet.com/scorm/pdf/Guia.pdf>;
- Direção Geral de Educação e Cultura da Comissão Europeia (2009). *Further Measures to Implement the Action Plan on Adult Learning. Lot 1 – Updating the Existing Inventory on Validation of Nonformal and Informal Learning*. Acedido em 04 de dezembro de 2011, em http://ec.europa.eu/education/more-information/doc/2010/inventory_en.pdf;
- Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação – DSQA (2011). *Apresentação do Sistema de Certificação*. Acedido em 12 de julho de 2011, em: <http://certifica.DGERT.mtss.gov.pt/>;

- Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação – DSQA (2011). *Programa Geral das sessões Informativas*. Acedido em 12 de julho de 2011, em: <http://certifica.DGERT.mtss.gov.pt/>;
- Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação – DSQA (2011). *Guia do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras - Sistema e Requisitos de Certificação - versão 2.11*. Acedido em 12 de julho de 2011, em: <http://certifica.DGERT.mtss.gov.pt/>;
- Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação – DSQA (2011). *Etapas para a certificação da entidade formadora*. Acedido em 12 de julho de 2011, em: <http://certifica.DGERT.mtss.gov.pt/>;
- Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação – DSQA (2011). *Guia rápido do pedido de certificação*. Acedido em 12 de julho de 2011, em: <http://certifica.DGERT.mtss.gov.pt/>;
- Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação – DSQA (2011). *Guião orientador do MQAF*. Acedido em 12 de julho de 2011, em: <http://certifica.DGERT.mtss.gov.pt/>;
- Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação – DSQA (2011). *Ficha Curricular*. Acedido em 12 de julho de 2011, em: <http://certifica.DGERT.mtss.gov.pt/>;
- Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação – DSQA (2011). *Manual do Utilizador da Plataforma Eletrónica*. Acedido em 12 de julho de 2011, em: <http://certifica.DGERT.mtss.gov.pt/>;
- Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação – DSQA (2011). *Perguntas Frequentes/certificação entidade formadoras*. Acedido em 29 de julho de 2011, em: <http://certifica.DGERT.mtss.gov.pt/>;
- Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação – DSQA (2011). *Perguntas Frequentes/Formandos*. Acedido em 29 de julho de 2011, em: <http://certifica.DGERT.mtss.gov.pt/>;
- Despacho nº 14.019/2007, de 21 de maio. *Diário da República nº 126 - 2ª Série*. Ministérios do Trabalho e da Solidariedade Social e da Educação. Lisboa;
- Feigenbaum, A. (1991). *Total Quality Control*. Singapore: McGraw-Hill;

- Ganhão, F.; Pereira, A. (1992). *A Gestão da Qualidade*. Lisboa: Editorial Presença;
- Freire, P. (2002). *Pedagogia da Autonomia*. São Paulo: Editora Paz e Terra;
- Hartley, D. (2001). *Selling e-Learning*. United States of America: ASTD;
- Imaginário, L. (1998). *Reinserção profissional dos adultos pouco escolarizados*. Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional;
- Instituto Nacional de Administração (2001). *Questionário “Certificação de Serviços de Formação em Portugal”*. Acedido em 10 de janeiro de 2012, em http://elearning.ina.pt/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=104&Itemid=100009;
- Instituto para a Inovação na Formação (2003). *A evolução do e-Learning em Portugal*. Lisboa: INOFOR;
- Instituto para a Inovação na Formação (2003). *Guia para a Concepção de Conteúdos de e-Learning*. Lisboa: INOFOR;
- Instituto para a Inovação na Formação (2003). *Guia para a Concepção e Desenvolvimento de Projetos de Formação à Distância*. Lisboa: INOFOR;
- Instituto do Emprego e Formação Profissional (2004). *Técnicas de Avaliação na Formação*. Acedido em 16 de março de 2011, em http://www.iefp.pt/formacao/formadores/formacao/ReferenciaisFormadores/FormacaoContinua/Documents/TECNICAS%20AVALIAO%20NA%20FORMAO_COMPLETO1.pdf;
- Instituto do Emprego e Formação Profissional (2005). *Desenvolvimento de recursos Formativos para a internet*. Acedido em 16 de março de 2011, em <http://www.iefp.pt/formacao/formadores/formacao/ReferenciaisFormadores/FormacaoContinua/Documents/WEBQUEST.pdf>;
- Instituto do Emprego e Formação Profissional (2008). *Concepção e Produção de Materiais para Auto-Estudo*. Acedido em 19 de março de 2011, em http://portal.iefp.pt/cdrom/Referencial_concepcao_producao/ficheiros/AutoEstudo.pdf;
- Instituto Português da Qualidade (2009). *Manual de normalização*. Caparica: Instituto Português da Qualidade;

- Keegan, D., Dias, A., Baptista, C., Olsen, G., Fritsch, H., Föllmer, H. et.al. (2002). *Elearning - O Papel dos Sistemas de Gestão da Aprendizagem na Europa*. Lisboa: INOFOR;
- Khan, B. (2005). *Managing E-Learning: Design, Delivery, Implementation and Evaluation*. Hershey: Information Science Publishing;
- Lance, S.; Woll, J. (2008). *O Livro Azul da Publicidade*. Lisboa: Casa das Letras;
- Lebrun, M. (2002). *Teorias e Métodos Pedagógicos Para Ensinar e Aprender*. Lisboa: Instituto Piaget;
- Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro. *Diário da República nº 30 - I Série*. Assembleia da República. Lisboa;
- Lima, R.; Capitão, Z. (2003). *elearning e e-Conteúdos*. Lisboa: Centro Atlântico;
- Maroco, J. (2007). *Análise estatística - com utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo;
- Monroe, P. (1978). *História da Educação*. São Paulo: Companhia Editora Nacional;
- Morin, E. (2000). *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. São Paulo: Cortez Editora;
- Nóvoa, A. (2009). *Professores: Imagens do futuro presente*. Lisboa: Educa;
- NP ISO 10015 (2002). *Norma Portuguesa para a Gestão da Qualidade – Linha orientadoras para a formação: Documentos impressos*. Instituto Português da Qualidade. Lisboa;
- Pena, M.; Stara, V. (2008). *Approaches to E-learning quality Assessment*. Acedido em 22 de fevereiro de 2012, em http://isdm.univ-tln.fr/PDF/isdm32/isdm_pietronilla.pdf;
- Peres, P.; Pimenta, P. (2011). *Teorias e Práticas de b-learning*. Lisboa: Edições Sílabo;
- Portaria nº 782/1997, de 29 de agosto. *Diário da República nº 199 - I Série*. Presidência do Conselho de Ministros e Ministérios do Equipamento, do Planeamento e da Administração do Território, da Economia, da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas, da Educação, da Saúde, para a Qualificação e o Emprego e da Solidariedade e Segurança Social. Lisboa;

- Portaria nº 1119/1997, de 5 de novembro. *Diário da República nº 199 - I Série*. Ministério para a Qualificação e o Emprego. Lisboa;
- Portaria nº 256/2005, de 16 de março. *Diário da República nº 53 - I Série*. Ministério das Atividades Económicas e do Trabalho. Lisboa;
- Portaria nº 633/2007, de 30 de maio. *Diário da República nº 104 - I Série*. Ministérios das Finanças e do Trabalho e da Solidariedade Social. Lisboa;
- Portaria n.º 474/2010, de 8 de julho. *Diário da República nº 131 - I Série*. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Lisboa;
- Portaria nº 851/2010, de 6 de setembro. *Diário da República nº 173 - I Série*. Ministérios do Trabalho e da Solidariedade Social e da Educação. Lisboa;
- Portaria nº 994/2010, de 29 de setembro. *Diário da República nº 190 - I Série*. Ministérios do Trabalho e da Solidariedade Social e da Educação. Lisboa;
- Portaria nº 1196/2010, de 24 de novembro. *Diário da República nº 228 - I Série*. Ministérios das Finanças e da Administração Pública e do Trabalho e da Solidariedade Social. Lisboa;
- Portaria n.º 214/2011, de 30 de maio. *Diário da República nº 104 - I Série*. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Lisboa;
- Quivy, R.; Campenhoudt, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva;
- Reis, A.; Grilo, M.; Almeida, J.; Gago, J.; Franco, A.; Mesquita, M. et.al. (1994). *Portugal 20 Anos de Democracia*. Lisboa: Círculo de Leitores;
- Rekkedal, T. (2006). *State of the Art Report on Distance Learning and E-learning Quality for SMEs*. NKI, Norway: EU Leonardo Project;
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 173/2007, de 7 de novembro. *Diário da República nº 214 - I Série*. Presidência do Conselho de Ministros. Lisboa;
- Robinson, K. (2010). *O Elemento*. Porto: Porto Editora;
- Rodrigues, L; Gomes, D; Craig, R. (2002). *Aula do Comércio: Primeiro estabelecimento de ensino técnico profissional oficialmente criado no Mundo?*. Acedido em 3 de

dezembro de 2011, em

<http://www2.egi.ua.pt/xxiaphes/Artigos/a%20Gomes%20&%20Lima.PDF>;

- Rosemberg, M. (2006). *Beyond elearning: approaches and technologies to enhance organizational knowledge, learning, and performance*. San Francisco: Pfeiffer books;
- Rossett, A. (2002). *The ASTD Elearning Handbook: Best Practices, Strategies and Cases Studies for an emerging field*. New York: McGraw-Hill;
- Shelton, K. (2011). *A Review of Paradigms for Evaluating the Quality of Online Education Programs*. Dallas: Dallas Baptist University;
- Siemens, G. (2006). *Knowing Knowledge*. Acedido em 14 de dezembro de 2011, em http://www.elearnspace.org/KnowingKnowledge_LowRes.pdf;
- Soares, I.; Pinto, A. (2009). *Sistemas de Gestão da Qualidade*. Lisboa: Edições Sílabo;
- Stracke, M. (2009). *Quality Development and Standards in e-Learning: Benefits and Guidelines for Implementations*"; in: Proceedings of the ASEM Lifelong Learning Conference: e-Learning and Workplace Learning. Bangkok (Thailand);
- Swedish National Agency for Higher Education (2008). *E-learning quality Aspects and criteria for evaluation of e-learning in higher education*. Stockholm: Swedish National Agency for Higher Education;
- Tomé, I. (2010). *As teorias desenvolvimentistas e os sistemas Interativos de comunicação. Construtivismo e Construcionismo*. [doc. eletrónico não publicado]. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, 11 p.

Lista de figuras

Figura 1 – Melhoria da qualidade através da formação.....	16
Figura 2 – Ciclo da formação (evidencia o ciclo PDCA – Plan, Do, Check, Act).....	17

Lista de tabelas

Tabela 1 – Tabela 1: Comparativo acreditação vs certificação.....	25
Tabela 2 – Plano da Auditoria a realizar na entidade formadora.....	62

Anexos



Guião da entrevista no âmbito do trabalho de projeto “**O enquadramento do elearning no recente sistema de certificação da formação profissional**”. Todas as entrevistas serão registadas por escrito e desenvolvidas preferencialmente em modo presencial.

Tronco comum a todos os entrevistados:

1. Como caracteriza, de um modo geral, o recente guia de certificação da DGERT?
2. O elearning exige um reforço de competências relacionadas com os sistemas interativos de comunicação, novas estratégias de tutoria, com novas formas de repensar as práticas pedagógicas que obrigam a aprofundar um conjunto de conhecimentos. Tem vindo a ser desenvolvido um esforço na produção e atualização dos diversos referenciais de formação. Quais são as novas competências que considera fundamentais para os gestores de sistemas de elearning e para os próprios formadores da instituição?
3. Que perfil considera indicado para os auditores (DGERT) que irão desenvolver os processos de auditorias nas entidades formadoras?
4. Dois dos pontos críticos do elearning, que podem ser observados no novo guia da certificação, são a definição do modelo pedagógico e o equilíbrio entre a formação presencial e a distância, de acordo com as especificidades de um determinado processo formativo. A DGERT sendo um regulador, deverá ter, neste sentido, uma atuação pedagógica quando auditar as empresas e instituições?
5. Considera pertinente a realização de auditorias da qualidade à distância, por exemplo para análise de objetos de aprendizagens, avaliação de LMS, sessões síncronas, entre outras?
6. Quais são, na sua opinião, as causas para que o modelo de ensino ou formação *online* (*b* e *e-learning*) não seja mais generalizado em Portugal?
7. Pela sua experiência considera que a formação à distância é suficientemente valorizada pelas empresas e utilizadores deste tipo de formação?
8. Que cenário imagina para o elearning, nos próximos 10 anos?

Algumas questões, de especialidade e de recolha importante, para além do tronco comum da entrevista:

- Entidade Certificadora – Eng. Anabela Solano (DGERT)

1. Que balanço faz decorrido este período inicial de adaptação à nova regulamentação?
2. Considerando o histórico dos últimos anos, é possível separarmos, em termos de resultados, os processos de acreditação/certificação relativos à formação presencial e distância?

- Empresa de referência na venda de formação à distância - Dra. Daniela Vieira (Wilson Learning Portugal)

1. Quais são as áreas de maior procura relativamente aos cursos online que a Wilson Learning Portugal disponibiliza?
2. Como caracteriza os utilizadores/clientes dos cursos de formação ministrados pela empresa?
3. Na organização quem toma as decisões sobre os investimentos em e-learning?
4. A formação à distância disponibilizada é gerida em regime de outsourcing ou através de recursos próprios, ou eventualmente ambos?
5. Nos casos em que a sua organização avalia a formação realizada online e/ou avalia os conhecimentos individuais, como descreve o método ou métodos mais utilizados?

- Colaborador especialista em preparação e gestão de conteúdos elearning em empresa de referência - Dr. Paulo Matos (ALERT)

- Consultor sénior em implementação de sistemas de elearning - Dr. Carlos Reis Marques

1. Como caracteriza o modelo pedagógico assumido pela sua empresa, relativamente aos processos de elearning?
2. O que considera fundamental na seleção de uma plataforma de formação à distância?
3. Quais são normalmente os principais cuidados a ter na preparação de um curso à distância?
4. Gostaria de ter um comentário sobre um estudo desenvolvido pela Novabase que revela que o SCORM é o modelo que “possui um maior grau de desenvolvimento e maturação e mais generalizado no mercado internacional, já que integra diferentes corpos de normas, em diversos âmbitos e de diferentes organizações”.
5. A avaliação é um dos aspetos sensíveis de todo o processo formativo. Que recomendação pode deixar a gestores de sistemas de elearning que possa auxiliar no “controlo da evolução da aprendizagem” do formando?

- Consultora sénior em processos de gestão da qualidade na formação profissional e especialista em processos DGERT - Dra. Paula Ventura (Costa Ventura Consultores)

- Técnica superior de um departamento de formação em instituição de referência - Dra. Lídia Rebelo (AIRV - Associação Empresarial da Região de Viseu)

1. Que balanço faz decorrido este período inicial de adaptação à nova regulamentação?

2. Quais os eventuais motivos para que a NP ISO 10015 (2002) - Norma Portuguesa para a Gestão da Qualidade não tenha grande visibilidade e aplicabilidade nas organizações dedicadas à formação.
3. Como avalia a informação que consta no guia de certificação sobre a formação à distância?
4. Considera que é suficiente para abordar um eventual processo de auditoria?
5. Que sugestões de melhoria gostaria de apresentar ao novo guia?



Guião da entrevista no âmbito do trabalho de projeto sobre **“o enquadramento do elearning no recente sistema de certificação da formação profissional”**, realizada em 16 de fevereiro de 2012, nas instalações da DGERT, em Lisboa. A Eng^a. Anabela Solano é Diretora de Serviços da Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA) da Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT).

1. Como caracteriza, de um modo geral, o recente guia de certificação da DGERT?

O novo guia de certificação foi desenvolvido internamente com o intuito de ser um bom suporte de trabalho para as entidades formadoras e também para os nossos colaboradores internos. A DSQA assumiu, desde o momento da publicação da Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro, que era crucial disponibilizar informação credível aos nossos utilizadores para que os mesmos compreendessem e apreendessem os princípios que norteiam o referencial de qualidade do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras.

2. Que balanço faz decorrido este período inicial de adaptação à nova regulamentação?

É sempre difícil fazer balanços, quando a aplicação do modelo ainda está a dar os primeiros passos, isto é, o ano de 2011 pautou-se por um primeiro semestre em que o Sistema ainda esteve ocupado com as decisões de acreditação que transitaram do final de 2010 e com o desenvolvimento da aplicação informática de suporte aos pedidos de certificação e um segundo semestre de avaliação dos primeiros pedidos de certificação e de notificação das entidades acreditadas para que apresentassem os seus pedidos. Os primeiros pedidos de certificação foram submetidos em Junho de 2011. Dessa data até ao presente os dados do Sistema são os seguintes:

- ✓ *Entidades registadas na plataforma: 974*
- ✓ *Pedidos de certificação em preenchimento: 269*
- ✓ *Pedidos submetidos: 20*
- ✓ *Pedidos em pagamento: 22*
- ✓ *Pedidos em avaliação: 108*
- ✓ *Pedidos em audiência de interessados: 29*
- ✓ *Pedidos deferidos: 35*
- ✓ *Pedidos indeferidos: 17*

O balanço que pudemos fazer é que o Sistema continua a ter uma enorme procura, quer por parte de novas entidades, quer na resposta dada pelas entidades acreditadas que foram notificadas a apresentarem os seus pedidos de certificação.

3. Considerando o histórico dos últimos anos, é possível separarmos, em termos de resultados, os processos de acreditação/certificação relativos à formação presencial e distância?

Primeiro há que esclarecer que o regime de acreditação previa um reconhecimento específico na forma de organização a distância, enquanto o regime de certificação não prevê essa especificidade, trata-se agora de um reconhecimento global que é feito às entidades formadoras

das competências, meios e recursos para desenvolver actividades formativas em determinadas áreas de educação e formação. Isto significa que de futuro e em termos de apuramento de resultados não será tão evidente a informação sobre as entidades certificadas com uma forma organização a distância. Quanto ao anterior regime, de 2000 entidades acreditadas 58 eram-no em FADIS.

4. O elearning exige um reforço de competências relacionadas com os sistemas interativos de comunicação, novas estratégias de tutoria, com novas formas de repensar as práticas pedagógicas que obrigam a aprofundar um conjunto de conhecimentos. Quais são as novas competências que considera fundamentais para os gestores de sistemas de elearning e para os próprios formadores?

As competências que devem estar associadas aos gestores de sistemas de elearning são as que especificam a forma de organizar a formação a distância, ou seja, o enfoque é e deve ser sempre a definição de uma estratégia clara ao nível das metodologias e conteúdos de aprendizagem (que deverão ser diversificados), de modo a promover a interactividade que é a base da aprendizagem dos formandos. O papel do formador deve ser o de operacionalizar o apoio ao formando na interação com os conteúdos que foram colocados num servidor, motivando-o e orientando-o na sua progressão da aprendizagem e avaliando as competências adquiridas. Para além deste papel, deve possuir competências de comunicação escrita, com um grande poder de síntese, (ao contrário do formador presencial que a tónica é a oralidade), grande capacidade de leitura rápida e aquisição de práticas comunicacionais que permitam fazer passar a mensagem de forma eficaz. A competência de mediar conflitos afigura-se igualmente importante, tal qual nas sessões presenciais; simplesmente em ambientes e-learning podem ser mais difíceis de detetar, agudizando-se o problema.

5. Que perfil considera indicado para os auditores (DGERT) que irão desenvolver os processos de auditoria nas entidades formadoras?

O modelo de auditorias está de momento a ser desenvolvido internamente na DSQA, existe um perfil para os auditores que vem definido na Portaria da certificação, e que refere:

- ✓ *Formação de nível superior;*
- ✓ *Experiência profissional de pelo menos 3 anos em auditorias de qualidade ou gestão e organização da formação;*
- ✓ *Formação específica no referencial de qualidade do sistema.*

A DSQA vai apostar na formação específica dos auditores e numa ligação estreita entre estes profissionais e os colaboradores da direção de serviços, uma vez que se considera crucial a passagem do know-how específico destes colaboradores aos auditores.

6. Dois dos pontos críticos do elearning, que podem ser observados no novo guia da certificação, são a definição do modelo pedagógico e o equilíbrio entre a formação presencial e a distância, de acordo com as especificidades de um determinado processo formativo. A DGERT sendo um regulador, deverá ter, neste sentido, uma atuação pedagógica quando auditar as empresas e instituições?

Primeiro esclarecimento, a DGERT não é uma entidade reguladora do mercado da formação.

O Sistema de Certificação é um reconhecimento de qualidade de práticas formativas, de acordo com critérios definidos. Este reconhecimento é feito tendo sempre por base o contexto em que a entidade intervém, o seu âmbito, a sua natureza e os públicos para quem ela dirige a sua atividade. O próprio referencial de qualidade é suficientemente abrangente, em alguns dos seus requisitos, exatamente para que seja possível reconhecer práticas que são específicas de uma determinada entidade. Existem outros requisitos que pela sua natureza mais pragmática são, talvez, mais fáceis de identificar o seu cumprimento ou não. A DSQA tem-se pautado por uma postura exigente mas também pedagógica em relação à avaliação que faz das práticas das entidades formadoras na sua relação com o cumprimento do referencial de qualidade.

7. Considera pertinente a realização de auditorias da qualidade à distância, por exemplo para análise de objetos de aprendizagens, avaliação de LMS, acompanhamento de sessões síncronas, entre outras?

Existirá, com certeza, pertinência em fazer auditorias ao desenvolvimento do processo formativo, e não apenas auditorias às práticas implementadas e aos resultados obtidos, situação que pontualmente já foi realizada (ainda que não em entidades com elearning). No entanto, a avaliação das opções metodológicas, a conceção de produtos pedagógicos e, conseqüentemente, a análise dos resultados que advém da sua aplicação são matéria que ilustra com bastante eficácia como a formação decorreu.

8. Quais são, na sua opinião, as causas para que o modelo de ensino ou formação online (b e e-learning) não seja mais generalizado em Portugal?

Pode-se apontar diversas razões, no entanto, a falta de visão estratégica das entidades formadoras, os custos elevados associados ao investimento para implementar soluções e-learning e a resistência à mudança dos potenciais formandos, tem um peso considerável. A par disto, deve-se também ter em conta que os destinatários da formação nem sempre reúnem as condições desejáveis e imprescindíveis para a frequência da formação a distância, o que inviabiliza o recurso a esta forma de organização por parte das entidades. Este fator prende-se igualmente com as políticas de emprego e formação, que dependendo das diretrizes tem privilegiado públicos concretos, através de medidas específicas de apoio financeiro, e que orientam as entidades nas suas opções formativas (aliás, foi precisamente no 2º Quadro Comunitário, que abrangeu medidas de financiamento para a formação a distância, que mais entidades com projetos e-learning surgiram no sistema de acreditação).

9. Pela sua experiência considera que a formação à distância é suficientemente valorizada pelas empresas e utilizadores deste tipo de formação?

Sem ter elementos concretos que fundamentem a minha afirmação, e sendo um posicionamento meramente empírico, penso que não. Se falamos de empresas como clientes da formação à distância, a forma tradicional ainda é a privilegiada, ainda que nos últimos anos comece a existir uma mudança na forma de olhar a formação a distância. Se pensarmos nos formandos, estes optam pela formação tradicional. No entanto, se nos posicionarmos em empresas que já tiveram contato com a formação à distância ou em formandos que a frequentaram, constata-se que esta forma de organizar a aprendizagem é bastante valorizada.

10. Que cenário imagina para o elearning, nos próximos 10 anos?

Perspetivo o cenário atual: pouco investimento na formação à distância. As empresas com forte capacidade financeira já enveredaram pelo caminho da formação à distância (Universidades, Multinacionais, Estado); as restantes não investirão nessa forma de organização, fundamentalmente devido aos elevados custos que a opção envolve. Acredito, no entanto, que o fariam caso houvesse medidas de apoio financeiras, já que de um modo geral quem atua no mercado da formação tem noção da rentabilização que conseguiria ter se adotasse este modelo.

Muito obrigado!



Guião da entrevista no âmbito do trabalho de projeto sobre “**o enquadramento do elearning no recente sistema de certificação da formação profissional**”, respondida em 21 de fevereiro de 2012, por correio eletrónico. A Dr.^a Daniela Vieira é responsável pelo departamento de elearning da Wilson Learning Portugal.

1. Como caracteriza, de um modo geral, o recente guia de certificação da DGERT?

O novo guia de certificação visa uma maior celeridade do processo, evitando a burocracia que tanto dificulta processos. É importante que exista uma regulamentação da atividade de formação, onde incluímos o ensino à distância. A certificação do e-learning é um fator que motiva o investimento individual e organizacional. Julgo que o foco nos conteúdos e na forma como estes são estruturados e desenhados mostra uma preocupação muito atual para com o desenho pedagógico, já que não é apenas avaliado o conteúdo, mas também a sua estruturação, adequação ao público-alvo e interatividade. A certificação credibiliza a abordagem e acaba por distinguir o que é informação de formação e desenvolvimento efetivos de competências e comportamentos. Julgo que este guia está mais adequado, revela uma preocupação face à forma e à essência das formações de e-learning. Acredito que hoje existe mais conhecimento e vontade de disseminar esse conhecimento, e uma prova disso é o fato de a certificação considerar normas internacionais e focar a avaliação dos resultados e o ROI. Mas penso que o novo guia vem também dar resposta às novas exigências do mercado, dado que as empresas também estão mais informadas e querem elas próprias garantir que o seu investimento terá o retorno esperado.

2. O elearning exige um reforço de competências relacionadas com os sistemas interativos de comunicação, novas estratégias de tutoria, com novas formas de repensar as práticas pedagógicas que obrigam a aprofundar um conjunto de conhecimentos. Quais são as novas competências que considera fundamentais para os gestores de sistemas de elearning e para os próprios formadores da instituição?

O gestor de e-learning e o formador necessitam das competências essenciais à formação de adultos – no âmbito organizacional. Devem ter conhecimentos e experiência em andragogia mas também um grande à vontade no que diz respeito à componente online. É fundamental que estes gestores e formadores desenvolvam competências de gestão online, como saber gerir comunidades online, conhecer as ferramentas mais adequadas para a comunicação e colaboração, entre outras. Acredito que podemos falar de 3 níveis de intervenção que implicam competências distintas: 1) competências técnicas operacionais. Diria que está na base da pirâmide. Saber gerir e manter um sistema de e-learning. 2) Num 2º nível temos a tutoria, que implica já competências táticas, ou seja, estratégias de gestão de grupos e indivíduos assentes em processos de trabalho estruturados e com objetivos distintos. O tutor assume 4 papéis essenciais: o social que mantém o grupo coeso, o pedagógico que assegura a transferência da aprendizagem, o técnico que responde e apoia na utilização dos sistemas, e por fim, o administrativo que avalia e reporta e implementa as melhorias necessárias ao sistema de aprendizagem de e-learning. 3) Gestão estratégica do sistema de e-learning.

3. Que perfil considera indicado para os auditores (DGERT) que irão desenvolver os processos de auditorias nas entidades formadoras?

Pressupõe-se que alguém que faz uma auditoria tem conhecimento sobre o produto que está a ser avaliado. Faz sentido que o auditor possua experiência nesse campo e seja capaz de reconhecer e avaliar rapidamente os diferentes meios e processos que existem hoje no contexto do e-learning. Ou seja, o auditor deve possuir conhecimentos de pedagogia e de novas tecnologias e sistemas de aprendizagem.

Sendo também esta uma área com um progresso extraordinário, é importante que o auditor seja um estudioso e que esteja também ele a par de novas tendências, práticas e normas deste contexto.

4. Dois dos pontos críticos do elearning, que podem ser observados no novo guia da certificação, são a definição do modelo pedagógico e o equilíbrio entre a formação presencial e a distância, de acordo com as especificidades de um determinado processo formativo. A DGERT sendo um regulador, deverá ter, neste sentido, uma atuação pedagógica quando auditar as empresas e instituições?

Apesar de poder parecer uma prática positiva, essa intervenção, mesmo que do âmbito pedagógico, correrá o risco de ser subjetiva. Embora a documentação dos projetos seja favorável a uma possível análise de desenho pedagógico e equilíbrio entre volume de formação em e-learning vs presencial, a análise de eficácia ou de resultados só pode ser efetuada através da avaliação da formação, ou seja, o que mudou ao nível das competências e comportamentos dos formandos. A DGERT enquanto regulador deve poder analisar os projetos sob um modelo global. Mas é importante referir que esse modelo define critérios mínimos. Nesse âmbito poderia ser positivo que a regulamentação apoiasse as empresas a atingirem esses critérios mínimos definidos num modelo global. Existem variáveis que concorrem para a análise e que não podem ser descuidadas, correndo o risco da subjetividade e da falta de informação, como o contexto económico e social da empresa cliente, o propósito do projeto, a sua integração na estratégia da empresa, e como sabemos nem sempre todos as variáveis existem em simultâneo num projeto formativo.

5. Considera pertinente a realização de auditorias da qualidade à distância, por exemplo para análise de objetos de aprendizagens, avaliação de LMS, acompanhamento de sessões síncronas, entre outras?

Sim, a observação e avaliação no terreno são metodologias inerentes ao próprio processo de análise. Sem sombra de dúvida que permite um contacto mais direto e próximo entre a entidade reguladora e a organização alvo da certificação. Este tipo de iniciativas oferece maior amplitude de informação, o que só beneficia a análise. Este tipo de auditoria permite analisar o output do trabalho pedagógico (desde o planeamento, estruturação e construção dos objetos de aprendizagem ao delivery – ponto de contacto com o formando). No fundo, é importante analisar todos os momentos desde a instanciação à utilização, tal como na realidade presencial.

6. Quais são, na sua opinião, as causas para que o modelo de ensino ou formação online (b e e-learning) não seja mais generalizado em Portugal?

É necessário primeiro analisar se em Portugal as empresas valorizam a formação, independentemente do seu formato. Adicionalmente a curva de aprendizagem e capacidade de investimento podem ser dois fatores primordiais para não haver uma maior aceitação deste formato. É preciso contextualizar o e-learning no nosso país, desde as universidades às empresas.

7. Pela sua experiência considera que a formação à distância é suficientemente valorizada pelas empresas e utilizadores deste tipo de formação?

Não necessariamente, existe ainda resistência na adoção de formatos como o e-learning. As principais resistências prendem-se com o desconhecimento. Se bem que as empresas depois da experiência de e-learning acabam por adotar esta metodologia verificando os seus benefícios. Existe também a questão do volume, ou seja, o e-learning pode envolver um maior investimento à partida quando comparado com a sala e muitas vezes as empresas apenas vêem a vantagem a partir de um certo nº de colaboradores – isto quando falamos ao nível da cultura organizacional, acabando por se tornar num investimento não prioritário. Existe ainda alguma iliteracia ao nível das tecnologias na população portuguesa, o que pode representar também um obstáculo a este formato. É necessário mostrar evidências claras e diferenciação nos conteúdos para que as empresas adotem mais facilmente este formato.

8. Quais são as áreas de maior procura relativamente aos cursos online que a Wilson Learning Portugal disponibiliza?

Vendas, se bem que é uma das forças da Wilson Learning, dado que possuímos grande experiência nesta área. Tanto ao nível das empresas como a nível individual esta tem-se revelado a área com maior adesão ao e-learning. Paralelamente, tem ocorrido alguma evolução na construção de Universidades Corporativas, de grandes empresas, que olham para o e-learning como um investimento e não como um custo.

9. Como caracteriza os utilizadores/clientes dos cursos online ministrados pela empresa?

É-me difícil caracterizar ou traçar um perfil do utilizador de e-learning uma vez que o nosso negócio assenta principalmente no B2B. Logo, seria mais fácil caracterizar a organização versus o indivíduo. No entanto, considero que este utilizador é alguém que usa o computador na sua atividade profissional e também na sua vida pessoal, é alguém com capacidade de autogestão e forte capacidade de organização pessoal (um fator importantíssimo no e-learning), gosta de aprender em variados formatos – é alguém que investe no seu próprio desenvolvimento e que dedica tempo na pesquisa de informação para o seu autodesenvolvimento.

10. Na organização quem toma as decisões sobre os investimentos em elearning?

A Direção Geral e a Direção de Marketing & Inovação, a qual está sob a minha responsabilidade.

11. A formação à distância disponibilizada é gerida em regime de outsourcing, através de recursos próprios ou eventualmente ambos?

Ambos. Trabalhamos em regime de outsourcing com uma rede de freelancers que asseguram algumas componentes técnicas, como o hosting da nossa plataforma de e-learning e trabalhos

específicos na área da produção multimédia. Ao nível dos conteúdos, desenho e suporte pedagógico, trabalhamos exclusivamente com a nossa equipa interna.

12. Nos casos em que a sua organização avalia a formação realizada online e/ou avalia os conhecimentos individuais, como descreve o método ou métodos mais utilizados?

Pergunta não respondida.

13. Que cenário imagina para o elearning, nos próximos 10 anos?

Vivemos mudanças profundas na nossa sociedade. O e-learning certamente terá um futuro mais auspicioso com a evolução dos tempos, das organizações, das próprias pessoas. Há 10 anos o e-learning cingia-se, talvez, a um conjunto de PDF's e PPT's colocados num "repositório de conteúdos", hoje já vemos desde multimédias avançadas, 3D, integração com as redes sociais, fala-se em aprendizagem informação, entre muitas outras tendências. Em 10 anos julgo que passará pelo consumo mais imediato de pequenos módulos de conteúdos disponíveis nas mais diversas plataformas (web, mobile). Acima de tudo é importante questionar, como vemos a formação daqui a 10 anos? Será que vamos continuar a comprar preço vs qualidade? Quantidade vs qualidade? Essas questões vão ditar o futuro do e-learning, pelo menos aos olhos das organizações que acreditam na formação enquanto um investimento e não como um custo (como já referi anteriormente). Ao mesmo tempo, a verdade é que vemos cada vez mais Universidades de renome nacional e internacional a adotar o e-learning como uma forma de chegar a mais formandos. Será uma estratégia de negócio ou pedagógica? Acima de tudo o e-learning deve responder às necessidades das organizações e se conseguir em 10 anos conferir maior rapidez à integração de pessoas, ao seu desenvolvimento e eficácia, será certamente uma aposta a ter em conta.

Muito obrigado!



Guião da entrevista no âmbito do trabalho de projeto sobre **“o enquadramento do elearning no recente sistema de certificação da formação profissional”**, realizada em 11 de fevereiro de 2012, nas instalações da Alert, no Porto. O Dr. Paulo Matos é elearning PM e Internal Training Manager, na Alert Life Sciences Computing.

1. Como caracteriza, de um modo geral, o recente guia de certificação da DGERT?

É um guião descritivo com os requisitos da certificação. Na minha opinião devia incluir mais boas práticas que podem ser úteis a melhorar o desempenho e os resultados. Deverá ter uma componente mais educativa e pedagógica, algo que possa funcionar como um guião de boas práticas. O propósito deve ser levar as entidades a um nível de profundidade muito maior comparativamente com o cumprimento de uma checklist.

2. O elearning exige um reforço de competências relacionadas com os sistemas interativos de comunicação, novas estratégias de tutoria, com novas formas de repensar as práticas pedagógicas que obrigam a aprofundar um conjunto de conhecimentos. Quais são as novas competências que considera fundamentais para os gestores de sistemas de elearning e para os próprios formadores da instituição?

Trata-se de um contexto diferente do tradicional. As práticas dos profissionais e do próprio formador não devem ser replicadas. O utilizador ou cliente do elearning precisa de flexibilidade de espaço e tempo. A esta exigência, que envolve inclusivamente a disponibilidade do formador, a equipa que vai trabalhar a plataforma deve ainda proporcionar uma experiência de fácil utilização e o acesso através de diversos suportes, como por exemplo o telemóvel. O próprio formador deve ter a capacidade de criar empatia, motivando e estimulando os seus formandos. No formato presencial mesmo que os conteúdos não sejam suficientemente estimulantes a presença do formador acaba por permitir algum equilíbrio, no ensino à distância os conteúdos não são compensados pela presença do formador. Refiro-me a conhecimento e ferramentas que permitam proporcionar um elevado nível de interatividade que em conjugação com os conteúdos possam motivar os formandos, permitindo aprender-praticando.

3. Que perfil considera indicado para os auditores (DGERT) que irão desenvolver os processos de auditorias nas entidades formadoras?

O auditor deve conhecer o contexto do elearning e não estar unicamente formatado no conceito presencial. Deve conhecer o funcionamento geral das plataformas, eventualmente para aceder, não necessitando de demasiada profundidade técnica mas de modo a compreender que funcionalidades existem, análise de algumas estatísticas. Necessita também de estar devidamente contextualizado com o público-alvo da entidade que vai auditar. É importante que tenha uma visão ampla do elearning e também conheça a empresa para perceber o tipo de oferta

4. Dois dos pontos críticos do elearning, que podem ser observados no novo guia da certificação, são a definição do modelo pedagógico e o equilíbrio entre a formação presencial e a distância, de acordo com as especificidades de um determinado processo formativo. A DGERT sendo um

regulador, deverá ter, neste sentido, uma atuação pedagógica quando auditar as empresas e instituições?

A DGERT deve refletir e aconselhar e apontar soluções mais produtivas e eficazes no sentido de ajudar a moldar e melhorar a oferta das empresas. Claramente o papel de refletir e tentar perceber os resultados apresentados. É fundamental e não deve apenas fazer a validação de uma checklist porque assim não acrescentará valor.

5. Considera pertinente a realização de auditorias da qualidade à distância, por exemplo para análise de objetos de aprendizagens, avaliação de LMS, acompanhamento de sessões síncronas, entre outras?

Faz todo o sentido pensar em ferramentas e soluções à distância a partir do seu posto de trabalho. Permite auditar mais empresas apesar de, neste caso, o nível de profundidade ser mais soft. Consegue-se economia de escala, menos profundidade mas consegue-se melhor aconselhamento, análise de indicadores. Pode ser uma abordagem interessante para primeiro olhar à distância.

6. Quais são, na sua opinião, as causas para que o modelo de ensino ou formação online (b e e-learning) não seja mais generalizado em Portugal?

Ainda não temos recursos humanos devidamente preparados para o elearning. Ainda temos profissionais orientados para o formato presencial e que não estão à vontade em ambiente elearning fazendo algum braço de ferro para se manterem no presencial. No entanto nas empresas há uma pressão maior, pelos custos e necessidade de olhar para a rentabilidade, ou seja, o caminho é mais acelerado mas mesmo assim, como tem custos associados, há muitas empresas que não o fazem.

7. Pela sua experiência considera que a formação à distância é suficientemente valorizada pelas empresas e utilizadores deste tipo de formação?

É valorizado se experiência anterior for positiva. Caso contrário ainda existem muitos preconceitos inclusivamente de pessoas que não experimentaram mas que indicam uma perspetiva negativa. É fundamental uma boa estratégia de Marketing para quebrar preconceito e conquistar as pessoas.

8. Como caracteriza o modelo pedagógico assumido pela sua empresa, relativamente aos processos de elearning?

O modelo pedagógico da Alert favorece a motivação. Reconhecemos que é fundamental a identificação das necessidades formativas de modo a serem superadas. É essencialmente um modelo muito eficaz e eficiente. É necessário um equilíbrio entre estes dois vetores.

9. O que considera fundamental na seleção de uma plataforma de formação à distância?

Diria três grandes níveis de funcionalidades a explorar: a Gestão da Formação, por exemplo, funcionalidades que permitam refletir o plano de formação; gerir inscrições e extrair relatórios de execução da formação. Depois a Gestão de Conteúdos (LCMS) em que destaco o arquivo, classificação dos conteúdos, as ferramentas de autoria, o catálogo de cursos e a pesquisa de

metadados. Finalmente as ferramentas Colaborativas e de Comunicação como os fóruns, chat, wiki e a biblioteca virtual de conteúdos.

É certo que haverá mais pontos a explorar, tais como as características técnicas da plataforma, a compatibilidade com SCORM, os custos de aquisição, a possibilidade de desenvolver novas funcionalidade, etc.

10. Quais são normalmente os principais cuidados a ter na preparação de um curso à distância?

Tudo deve começar pelo conhecimento profundo do público-alvo. Quais são as suas necessidades, quais os requisitos (vídeos, áudio,...), que condições técnicas devem ser cumpridas ou que limitações existem, que tipos de aplicação podemos usar (flash,...) e como é óbvio quais são as necessidades. Depois a construção do storyboard, permitindo nesta fase um alinhamento com a análise dos requisitos do público-alvo que deve rever-se na construção e no plano da ação e finalmente harmonizar, com o formador/tutor, os objetivos, conteúdos e disponibilidade/flexibilidade que deve existir durante a ação.

11. Gostaria de ter um comentário sobre um estudo desenvolvido pela Novabase que revela que o SCORM é o modelo que “possui um maior grau de desenvolvimento e maturação e mais generalizado no mercado internacional, já que integra diferentes corpos de normas, em diversos âmbitos e de diferentes organizações”.

Concordo. Nós próprios respeitamos o modelo. Permite que os nossos conteúdos sejam reutilizados, em outros momentos e em outras plataformas. Assim não ficamos isolados e tornamos os nossos conteúdos compatíveis. Considero o SCORM o standard mais vulgar e muitas empresas estão a adotar a versão de 2004. Nós disponibilizamos o LMS Alert elearning e os conteúdos que são produzidos por nós de modo a que os clientes possam carregar os seus próprios conteúdos desde que cumpram os requisitos do SCORM.

12. A avaliação é um dos aspetos sensíveis de todo o processo formativo. Que recomendação pode deixar a gestores de sistemas de elearning que possa auxiliar no “controlo da evolução da aprendizagem” do formando?

Neste aspeto o elearning ganha à tipologia presencial. Saliento o embedded e-learning e a associação do processo de avaliação ao próprio processo de trabalho. Assim a avaliação assenta nos processos de trabalho do colaborador permitindo uma avaliação contínua. Permite ainda que os colaboradores possam socorrer-se dos conteúdos de aprendizagem à medida que vão desenvolvendo o seu trabalho e exista uma avaliação/correção quase imediata de uma determinada atividade que necessita de melhoria. Considero que desta forma, diluindo a formação e conseqüente avaliação no próprio processo de trabalho, consegue-se rentabilizar melhor o investimento, gerando um processo mais produtivo. Em termos de avaliação considero que deve existir sempre feedback de modo a que o colaborador e a própria entidade possam ajustar e corrigir o que for necessário.

13. Que cenário imagina para o elearning, nos próximos 10 anos?

Vamos assistir a uma evolução tecnológica e a uma maior convergência entre a aprendizagem e a tecnologia. Refiro-me a ambientes virtuais, 3d, diversidade dos próprios conteúdos (por exemplo para serem consultados em smartphones).

Muito obrigado!



Guião da entrevista no âmbito do trabalho de projeto sobre **“o enquadramento do elearning no recente sistema de certificação da formação profissional”**, realizada em 16 de fevereiro de 2012, nas instalações da Vivere, em Lisboa. O Dr. Carlos Reis Marques, entre outras funções, é gestor e consultor sénior em implementação de sistemas de elearning.

1. Como caracteriza, de um modo geral, o recente guia de certificação da DGERT?

Quanto à forma/organização sou da opinião que o Guia foi elaborado de um modo que permite uma consulta fácil e propiciadora da aquisição dos conhecimentos associados pela natureza da sua estrutura. Considero, no entanto, que em termos gráficos poderia ter sido melhor conseguido, tendo desde logo em consideração alguns instrumentos produzidos antes pela “casa” de origem (INOFOR). É pouco elaborado do ponto de vista da paginação e do valor gráfico, com gosto discutível (mas o gosto também é uma manifestação das personalidades ...), dado que se pretenderia que o mesmo funcionasse como um instrumento de trabalho.

Quanto ao conteúdo considero que este novo processo de Certificação idealiza um modelo pré-concebido, o qual me pareceu ser, de acordo com os conteúdos do Guia, acima de tudo uma “mera” declinação do modelo de acreditação anterior, com recurso a instrumentos (antes evidências agora fontes de certificação) semelhantes aos que já existiam.

O Guia é bastante instrumental, na perspetiva que teoriza, orienta e prescreve todos os processos, bem como idealiza o que deve ser um ciclo de formação, de todos os recursos a afetar e competências a assegurar, donde demasiado restritivo e pouco flexível. Nesta perspetiva o Guia é muito mais do que isso porque se assume como aquilo de deve ser o Modelo de Organização e Curricular subjacente a toda a formação a ser desenvolvida no País. Neste sentido é demasiado delimitador e deixa pouco espaço à flexibilidade.

Sendo um sistema de certificação deveria ser semelhante, nos princípios, aos sistemas de certificação da qualidade quando definem os contornos das normas deixando espaço à diversidade de realidades implementadas.

Ao ser tão suportivo numa forma de fazer formação parece que o Sistema de Certificação desconfia das capacidades das entidades formadoras existentes.

Por último, deixo uma questão, deveria ser um Guia para as entidades formadoras ou para as entidades que fazem/servem formação? Pode ser apenas semântica, mas pareceu-me que se pensa demasiado em entidades como centros de formação, escolas e outras organizações em que a Formação se assume com a principal componente da sua atividade. O que me leva a questionar se estamos, de novo, a falar da necessidade de um sistema para concurso a fundos comunitários, ou de um sistema que reconheça a existência de competências diversas e numa multiplicidade de organizações, com maior ou menor expressão do ponto de vistas das suas infraestruturas.

2. O elearning exige um reforço de competências relacionadas com os sistemas interativos de comunicação, novas estratégias de tutoria, com novas formas de repensar as práticas pedagógicas que obrigam a aprofundar um conjunto de conhecimentos. Quais são as novas competências que considera fundamentais para os gestores de sistemas de elearning e para os próprios formadores da instituição?

Trabalhei em 2002, como Diretor de Conteúdos, na primeira empresa que lançou um dos primeiros cursos de elearning. Na altura estava organizada através de uma direção de conteúdos, direção de tecnologia e direção comercial. Considero que é uma visão clássica e que teve alguns problemas: os comerciais não sabiam o que estavam a vender e existia dificuldade em transferir o conhecimento entre as diversas direções. Este é um dos erros que ainda existe nalgumas soluções. O conhecimento deve ser partilhado entre gestores e consultores, devem falar a mesma linguagem.

O gestor de elearning, por este e outros motivos, deve ter um conhecimento sobre a tecnologia. O formador é um concetor de conteúdos e também tutor e deve ter conhecimento profundo sobre a modularização dos conteúdos, pedagogia do ensino-aprendizagem à distância, multimédia e processos de comunicação associados. Tudo isto para tornar ações interessantes através de multiplataformas e diversas soluções.

3. Que perfil considera indicado para os auditores (DGERT) que irão desenvolver os processos de auditorias nas entidades formadoras?

Devem ter formação na área da qualidade (norma), em auditoria e ainda conseguir questionar o modelo da DGERT. A empresa que se submete à certificação da DGERT pretende passar por sistema de ajuste/correção e melhorias de modo a tornar-se mais eficaz. O auditor deve por isso não só verificar a existência de uma solução mas validar.

4. Dois dos pontos críticos do elearning, que podem ser observados no novo guia da certificação, são a definição do modelo pedagógico e o equilíbrio entre a formação presencial e a distância, de acordo com as especificidades de um determinado processo formativo. A DGERT sendo um supervisor, deverá ter, neste sentido, uma atuação pedagógica quando auditar as empresas e instituições?

Considero que deve ser prescritora de uma solução garantindo que o sistema funciona de modo equilibrado, por esse motivo o auditor deve ter ao seu dispor recursos que permitam uma abordagem com profundidade.

5. Considera pertinente a realização de auditorias da qualidade à distância, por exemplo para análise de objetos de aprendizagens, avaliação de LMS, acompanhamento de sessões síncronas, entre outras?

Parece-me que sim. Como no ensino em que o inspetor assiste a uma aula, é importante que também na formação exista este tipo de acompanhamento, só que neste caso à distância. Pode assim analisar a solução tecnológica, a dinâmica da participação dos formandos, o desempenho do tutor e o índice de satisfação.

6. Quais são, na sua opinião, as causas para que o modelo de ensino ou formação *online* (*b e e-learning*) não seja mais generalizado em Portugal?

A resistência à tecnologia levando por vezes as pessoas a contrariarem o online face ao presencial por se sentirem mais confortáveis. A própria resistência à mudança intrínseca do ser humano e a dimensão do próprio indivíduo por eventualmente não existirem experiências anteriores.

Apesar de tudo as novas gerações, desde o ensino secundário ao universitário, contactam muito com o Moodle o que com certeza facilitará no futuro a adesão ao elearning.

7. Pela sua experiência considera que a formação à distância é suficientemente valorizada pelas empresas e utilizadores deste tipo de formação?

Hoje já é. Já passamos do momento do descrédito e do preconceito. Atualmente existem licenciaturas, mestrados, pós-graduações em universidades de prestígio de todo o mundo. Ainda não está ao nível de outros eventualmente porque ainda não tem o reconhecimento público igual ao presencial.

8. O que considera fundamental na seleção de uma plataforma de formação à distância?

O maior requisito é a usabilidade. Quando nos referimos a um processo em que o custo é fundamental o binómio mais importante é a flexibilidade/usabilidade. Quando o foco é a gestão das competências o custo deixa de ser um critério fundamental surgindo a personalização de ambientes de aprendizagem e a individualização como dois dos critérios fundamentais.

9. Quais são normalmente os principais cuidados a ter na preparação de um curso à distância?

Ter uma equipa responsável pela tecnologia, pedagogia e aprendizagem (independente do número de pessoas) e ao desenhar a solução ajustar os conteúdos às necessidades do público-alvo.

10. Gostaria de ter um comentário sobre um estudo desenvolvido pela Novabase que revela que o SCORM é o modelo que “possui um maior grau de desenvolvimento e maturação e mais generalizado no mercado internacional, já que integra diferentes corpos de normas, em diversos âmbitos e de diferentes organizações”.

Sim, concordo. É um referencial padrão atendendo às suas características. Quem está no mercado deve cumprir e permitir que conteúdos sejam utilizados nas mais diversas circunstâncias. Não sendo fundamental a reutilização e granularidade ou modularidade são sempre mais-valias para qualquer operador do mercado. Realço apenas que não tem a ver com o sucesso formativo. Terá mais a ver com a maturidade da empresa que está a desenvolver o elearning.

11. A avaliação é um dos aspetos sensíveis de todo o processo formativo. Que recomendação pode deixar a gestores de sistemas de elearning que possa auxiliar no “controlo da evolução da aprendizagem” do formando?

Por exemplo se for em SCORM garantimos a rastreabilidade das atividades do formando, o que pode ser muito útil para o acompanhamento. A “obrigação” de acompanhar, significa estar ao lado de um modo contínuo. Por vezes de forma escondida outras mais revelada quando se tratar

de cumprir com determinados requisitos da avaliação. O processo não deve perder o rumo e por vezes é necessário criar milestones, construindo alternativas que possam contornar eventuais dificuldades do formando.

12. Que cenário imagina para o elearning, nos próximos 10 anos?

O meu desejo é que se deixe de utilizar o “e” ou “m” antes da palavra learning o que significará que a diferença apenas passa a residir na estratégia de um determinado momento formativo. Surgirá de modo mais consolidado a figura do professor virtual e a virtualização será um dos maiores desafios.

Muito obrigado!



Guião da entrevista no âmbito do trabalho de projeto sobre **“o enquadramento do elearning no recente sistema de certificação da formação profissional”**, realizada em 20 de fevereiro de 2012, nas instalações da Costa Ventura Consultores, no Porto. A Dr.ª Paula Ventura é consultora técnica e especialista em elaboração de Processos de Certificação DGERT (Primeira Certificação, Renovação da Certificação, Alargamento de Perfil e Elaboração de Contestação a indeferimentos da DGERT).

1. Como caracteriza, de um modo geral, o recente guia de certificação da DGERT?

De um modo geral caracterizo o novo Guia de Certificação, em cinco aspetos:

- Definição concreta das exigências do sistema para os requisitos gerais e os requisitos do Referencial de Qualidade, com critérios de apreciação e fontes de verificação;

- Identificação da equipa formativa com indicação dos perfis que cada função deve cumprir;

- Descrição das características dos espaços e indicação dos elementos que devem conter evidências como o: Plano de Atividades, Regulamento de Formação, Balanço de Atividade, Dossier Técnico - Pedagógico.

- Descrição do processo de conceção da formação de programas e materiais técnico-pedagógicos, assim como, do processo de avaliação da formação.

- Indicação de quando são avaliados os requisitos, com a distinção entre pedido de certificação e auditoria.

2. Que balanço faz decorrido este período inicial de adaptação à nova regulamentação?

Parece-me que o Procedimento de Auditorias, já deveria estar definido, assim como, o modelo de autoavaliação anual e que deveria existir informação por parte do sistema de como as entidades estão a ser notificadas para apresentarem a sua candidatura à certificação e a plataforma estar em funcionamento sem problemas.

3. O elearning exige um reforço de competências relacionadas com os sistemas interativos de comunicação, novas estratégias de tutoria, com novas formas de repensar as práticas pedagógicas que obrigam a aprofundar um conjunto de conhecimentos. Quais são as novas competências que considera fundamentais para os gestores de sistemas de elearning e para os próprios formadores da instituição?

Embora não domine a formação à distância, parece-me que as competências para os gestores de sistemas de elearning são semelhantes às que se definem para a formação presencial, de que destaco: competência científica, competência pedagógica, competência comunicacional e grande capacidade de comunicação e flexibilidade na adaptação do programa ao grupo formativos e aos resultados das avaliações, nas áreas de educação e formação em que atua, assim como, experiência profissional em formação à distância.

Formadores à Distância – Competências de planeamento aplicadas à preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando: a preparação do programa de formação; a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros, colocando-os disponíveis nas plataformas a utilizar pelos formandos - Kits pedagógicos, manual de formando e manual de formador, guiões de autoestudo e guiões de exploração dos materiais e conteúdos, suportes escritos que regulem as atividades pedagógicas desenvolvidas pelos intervenientes e os trabalhos individuais e em grupo, se aplicáveis.

A monitoria das ações de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação, tendo em conta a forma de organização da formação; a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação, tendo em conta a forma de organização da formação/adequação de competências profissionais e pedagógicas para as áreas de educação e formação solicitadas para certificação e domínio das ferramentas informáticas que irá utilizar durante a formação.

Relativamente à formação à distância o sistema definiu: Formação ou experiência profissional mínima de 1 ano em: Organização ou gestão de FADIS ou, implementação de programas de formação e estratégias pedagógicas em FADIS, ou, conceção de métodos e técnicas de tutoria em contexto FADIS.

4. Que perfil considera indicado para os auditores (DGERT) que irão desenvolver os processos de auditorias nas entidades formadoras?

Perfil para os Auditores (DGERT) e tendo por base o artigo 12.º, da Portaria nº 851/2010, que passo a citar o artigo 12.º sobre os 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”.

5. Dois dos pontos críticos do elearning, que podem ser observados no novo guia da certificação, são a definição do modelo pedagógico e o equilíbrio entre a formação presencial e a distância, de acordo com as especificidades de um determinado processo formativo. A DGERT sendo um regulador, deverá ter, neste sentido, uma atuação pedagógica quando auditar as empresas e instituições?

Na minha opinião um processo de auditoria, independentemente de ser um regulador a desenvolver o processo, deve sempre contemplar e ter implícita uma atuação pedagógica que tem por objetivo a melhoria de qualidade das práticas em análise em comparação com o referencial de qualidade, com indicação das melhores praticas.

6. Considera pertinente a realização de auditorias da qualidade à distância, por exemplo para análise de objetos de aprendizagens, avaliação de LMS, acompanhamento de sessões síncronas, entre outras?

Sim. Só através da realização de auditorias da formação à distância se poderá melhorar a qualidade através da identificação de conformidades, não conformidades e áreas de melhoria, relativamente à análise de objetos de aprendizagens, avaliação de LMS, acompanhamento de sessões síncronas entre outras.

7. Quais são, na sua opinião, as causas para que o modelo de ensino ou formação online (b e e-learning) não seja mais generalizado em Portugal?

Na minha opinião as causas para que o modelo de ensino ou formação online (b e e-learning), não seja mais generalizado em Portugal são:

- *Qualidade das plataformas e dos conteúdos;*
- *Acompanhamento das sessões pelos tutores;*
- *Desconfiança se o resultado da aprendizagem indica o que o formando sabe ou se é resultante da contribuição de várias pessoas a quem este recorreu no tempo que foi afeto à avaliação;*
- *Dúvida em determinados conteúdos se os resultados serão iguais, sendo a opção pela organização presencial e /ou à distância em termos de aquisição de competências;*
- *Forma como são divulgadas.*

8. Pela sua experiência considera que a formação à distância é suficientemente valorizada pelas empresas e utilizadores deste tipo de formação?

Não. É considerada uma opção que não funciona em todas as situações e quer as empresas, quer os utilizadores não conseguem aferir de maneira clara e rápida o que podem ganhar com este tipo de organização da formação. Muitas vezes pedem-se propostas mas comparando opta-se pela organização presencial.

9. Quais os eventuais motivos para que a NP ISO 10015 (2002) - Norma Portuguesa para a Gestão da Qualidade não tenha grande visibilidade e aplicabilidade nas organizações dedicadas à formação?

Os eventuais motivos para que a NP ISO 10015 (2002) – Norma Portuguesa para a Gestão de Qualidade, não ter grande visibilidade e aplicabilidade nas organizações dedicadas à formação, na minha opinião são: o fato de a certificação de Entidades Formadoras – Portaria nº 851/ 2010, permitir que a formação desenvolvida seja considerada certificada em termos do Código de trabalho – Formação Profissional, uma mais-valia para apresentar a formação no mercado; a certificação de entidades formadoras ser uma condição para o acesso aos fundos públicos, assim como, permite um tratamento especial em termos de tratamento fiscal ao preço da formação (formação isenta de IVA) e no IRS e a pouca divulgação da NP ISO 10015.

10. Como avalia a informação que consta no guia de certificação sobre a formação à distância?

A informação no Guia de Formação sobre a Formação à Distância é escassa e vaga. Parece-me ser um aspeto a melhorar na próxima revisão do Guia de Formação.

11. Considera que é suficiente para abordar um eventual processo de auditoria?

Em sequência da resposta à questão anterior não me parece que a informação seja suficiente para abordar um eventual processo de auditoria.

12. Que sugestões de melhoria gostaria de apresentar ao novo guia?

As minhas sugestões de melhoria para o novo guia de certificação são as seguintes:

- Apresentação de minutas exemplificativas de algumas das evidências a apresentar pelas entidades formativas como por exemplos contratos de formandos, de formadores e outros, assim como, guias metodológicos de conceção e de avaliação;

- Enquadramento do manual de qualidade no guia de certificação;

- Maior informação sobre a organização da formação à distância, tendo em conta o ciclo de formação

- Definição de procedimentos relacionados com a melhoria contínua como: auditorias e processo de autoavaliação;

- Enquadramento e ligação ao guia da plataforma eletrónica;

- Listagem da legislação por cada um dos requisitos.

13. Que cenário imagina para o elearning, nos próximos 10 anos?

Aumento da formação desenvolvida por e-learning em sequência da melhoria da qualidade das plataformas e da sua facilidade de utilização, maior valorização por parte das empresas e dos formandos e maior generalização deste tipo de organização da formação.

Muito obrigado!



Guião da entrevista no âmbito do trabalho de projeto sobre **“o enquadramento do elearning no recente sistema de certificação da formação profissional”**, realizada em 24 de fevereiro de 2012, nas instalações da AIRV, em Viseu. A Dr.ª Lídia Rebelo é técnica superior do departamento de formação da AIRV - Associação Empresarial da Região de Viseu.

1. Como caracteriza, de um modo geral, o recente guia de certificação da DGERT?

O guia está direcionado para a ótica da qualidade e transpõe a Portaria 851. Neste sentido ajuda um pouco em termos de orientação para prepararmos a auditoria e as fontes a verificar. No entanto só depois do processo de certificação é que será possível mais pormenor na análise.

2. Que balanço faz decorrido este período inicial de adaptação à nova regulamentação?

A transição em sido pacífica. Para uma entidade como nós, habituada no dia-a-dia aos processos de gestão da qualidade torna-se bastante mais simples. Considero que para outras entidades, eventualmente com noções mínimas da qualidade, possa ser bastante mais complexo.

3. O elearning exige um reforço de competências relacionadas com os sistemas interativos de comunicação, novas estratégias de tutoria, com novas formas de repensar as práticas pedagógicas que obrigam a aprofundar um conjunto de conhecimentos. Quais são as novas competências que considera fundamentais para os gestores de sistemas de elearning e para os próprios formadores da instituição?

Conhecimento em gestão de sistemas de e-learning, gestão da formação, definição de programas em plataformas de elearning reforçando que é muito importante conhecermos as características dos formandos e do curso em si.

4. Que perfil considera indicado para os auditores (DGERT) que irão desenvolver os processos de auditorias nas entidades formadoras?

Ter conhecimentos em sistemas de elearning, certificação, auditoria do processo da formação. Devem olhar para as auditorias como um processo de melhoria contínua e serem capazes de indicar os caminhos a seguir para melhorar a prática da empresa, como acontece nas auditorias ISO.

5. Dois dos pontos críticos do elearning, que podem ser observados no novo guia da certificação, são a definição do modelo pedagógico e o equilíbrio entre a formação presencial e a distância, de acordo com as especificidades de um determinado processo formativo. A DGERT sendo um supervisor, deverá ter, neste sentido, uma atuação pedagógica quando auditar as empresas e instituições?

Sim claro. Acaba por ter um relacionamento mais direto. As instituições vêem na DGERT uma organização que pode contribuir de forma positiva para a melhoria.

6. Considera pertinente a realização de auditorias da qualidade à distância, por exemplo para análise de objetos de aprendizagens, avaliação de LMS, acompanhamento de sessões síncronas, entre outras?

Depende do auditor e da situação, por exemplo se algo suscitar dúvidas. Não deve ser aplicado a todos os casos.

7. Quais são, na sua opinião, as causas para que o modelo de ensino ou formação *online* (*b* e *e-learning*) não seja mais generalizado em Portugal?

Em Portugal somos muito resistentes à mudança. Receamos sempre o que vamos encontrar de novo. Acrescento o facto da formação, nalguns casos, ainda não ser considerada uma mais valia pelas empresas e pessoas.

8. Pela sua experiência considera que a formação à distância é suficientemente valorizada pelas empresas e utilizadores deste tipo de formação?

Depende. Como disse anteriormente há casos e casos. A experiência negativa num primeiro contato pode ter bastante impacto.

9. Quais os eventuais motivos para que a NP ISO 10015 (2002) - Norma Portuguesa para a Gestão da Qualidade não tenha grande visibilidade e aplicabilidade nas organizações dedicadas à formação?

Creio que pelo facto de não ser muito conhecida e depois também pelo facto de quando é necessário fazer formação financiada especificamente as entidades são questionadas se são ou não certificadas pela DGERT, o que acaba por fazer com que o referencial da DGERT seja mais relevante, sendo a outra mais orientativa.

10. Como avalia a informação que consta no guia de certificação sobre a formação à distância?

Os conhecimentos que tenho não me permitem avaliar de uma forma consciente.

11. Considera que é suficiente para abordar um eventual processo de auditoria?

Não me sinto à vontade para responder uma que se trata de uma área que não conheço.

12. Que sugestões de melhoria gostaria de apresentar ao novo guia?

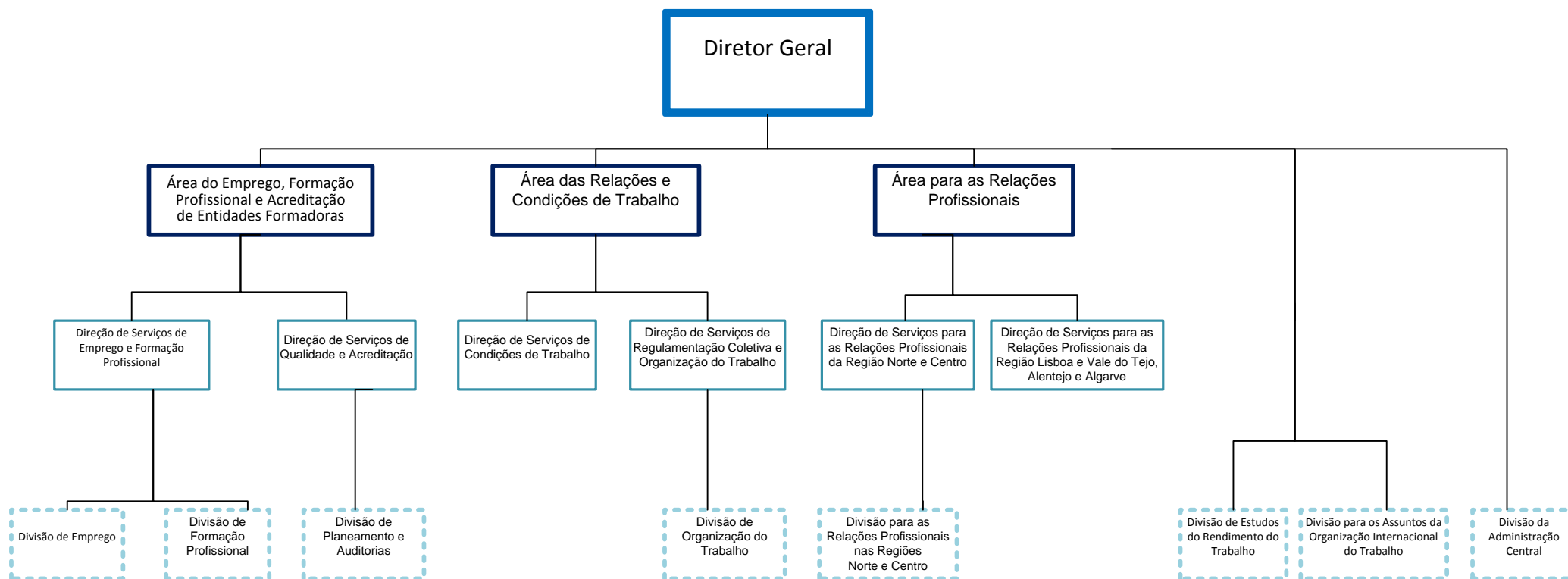
Como ainda não passamos pelo processo de auditoria é difícil de apontar melhorias.

13. Que cenário imagina para o elearning, nos próximos 10 anos?

As novas tecnologias estão em voga. É provável que o elearning cresça. Cada vez mais utilizamos as novas tecnologias o que só por si vai eliminando o receio da própria utilização dos meios usados hoje na formação profissional.

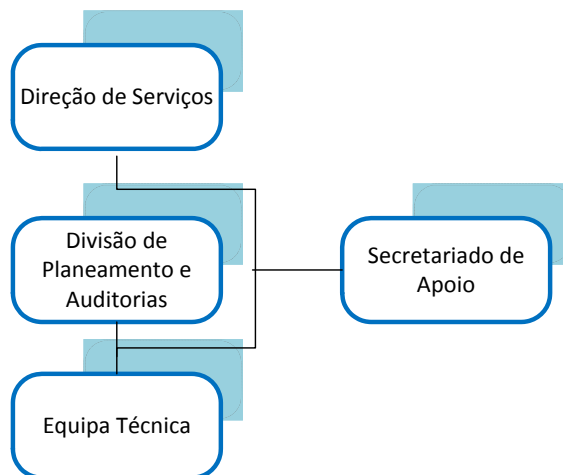
Muito obrigado!

Organigrama DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho¹⁸



¹⁸ DGERT

Organigrama DSQA – Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação¹⁹



¹⁹ DSQA

Artigo 5.º

Acesso dos caçadores

De acordo com o estabelecido no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 202/2004, de 18 de Agosto, com a redacção que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 201/2005, de 24 de Novembro, e com a alteração do Decreto-Lei n.º 9/2009, de 9 de Janeiro, os critérios de proporcionalidade de acesso dos caçadores à zona de caça municipal das freguesias de Atouguia da Baleia, Ferrel e Serra d'El-Rei (processo n.º 3755-AFN) passam a ser os que abaixo se indicam:

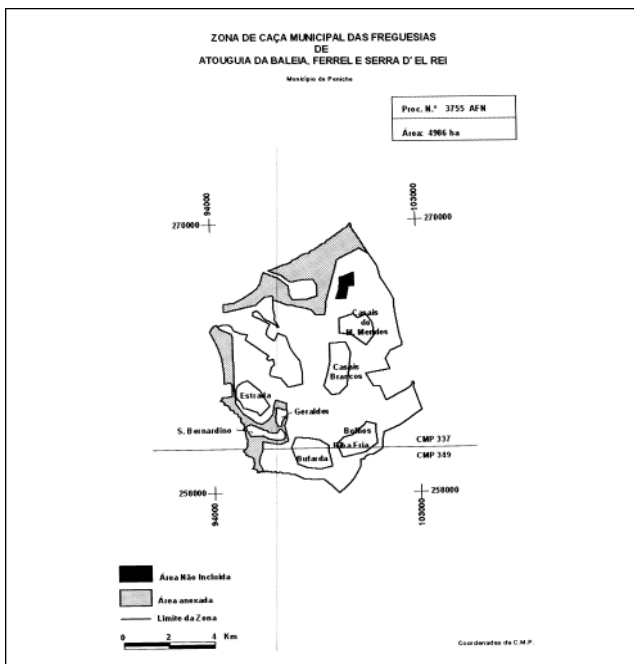
- 60 % relativamente aos caçadores referidos na alínea a) do citado artigo 15.º;
- 10 % relativamente aos caçadores referidos na alínea b) do citado artigo 15.º;
- 15 % relativamente aos caçadores referidos na alínea c) do citado artigo 15.º;
- 15 % aos demais caçadores, conforme é referido na alínea d) do citado artigo 15.º

Artigo 6.º

Produção de efeitos

Esta portaria produz efeitos a partir do dia 11 de Agosto de 2010.

O Secretário de Estado das Florestas e Desenvolvimento Rural, *Rui Pedro de Sousa Barreiro*, em 24 de Agosto de 2010. — O Secretário de Estado do Ambiente, *Humberto Delgado Ubach Chaves Rosa*, em 18 de Agosto de 2010.



MINISTÉRIOS DO TRABALHO E DA SOLIDARIEDADE SOCIAL E DA EDUCAÇÃO

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 profissio-

nal, 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 publica. 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 m² 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 m² 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 ao público, as salas de formação teórica ou de formação em informática, os espaços para a componente prática e as ins-

talações 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.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Portaria n.º 852/2010

de 6 de Setembro

A requerimento da Universidade de Évora;

Colhido o parecer favorável da Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior;

Ao abrigo do disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de Setembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 99/99, de 30 de Março, 26/2003, de 7 de Fevereiro, 76/2004, de 27 de Março, 158/2004, de 30 de Junho, 147-A/2006, de 31 de Julho, 40/2007, de 20 de Fevereiro, 45/2007, de 23 de Fevereiro, e 90/2008, de 30 de Maio, e rectificado pela Declaração de Rectificação n.º 32-C/2008, de 16 de Junho:

Manda o Governo, pelo Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, o seguinte:

Artigo 1.º

Aprovação das alterações do Regulamento

O Regulamento do Concurso Local para a Candidatura à Matrícula e Inscrição no Ciclo de Estudos Conducente ao Grau de Licenciado em Música Ministrado pela Universidade de Évora passa a ter a redacção constante do anexo da presente portaria.

Artigo 2.º

Texto

O texto referido no artigo anterior considera-se, para todos os efeitos legais, como fazendo parte integrante da presente portaria.

Artigo 3.º

Alterações

Todas as alterações do Regulamento são nele incorporadas através de nova redacção dos seus artigos ou de aditamento de novos artigos.

Artigo 4.º

Aplicação

O Regulamento anexo à presente portaria aplica-se a partir da candidatura à matrícula e inscrição no ano lectivo de 2010-2011, inclusive.

Artigo 5.º

Disposição revogatória

É revogada a Portaria n.º 633/2003, de 24 de Julho.

Artigo 6.º

Entrada em vigor

A presente portaria entra em vigor no dia imediato ao da sua publicação.

O Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, *José Mariano Rebelo Pires Gago*, em 20 de Agosto de 2010.

REGULAMENTO DO CONCURSO LOCAL PARA A CANDIDATURA À MATRÍCULA E INSCRIÇÃO NO CICLO DE ESTUDOS CONDUCENTE AO GRAU DE LICENCIADO EM MÚSICA MINISTRADO PELA UNIVERSIDADE DE ÉVORA.

Artigo 1.º

Objecto e âmbito

O presente Regulamento disciplina o concurso local para a matrícula e inscrição no ciclo de estudos conducente ao

Versão 2.11

Guia da Certificação de Entidades Formadoras

Sistema e Requisitos de Certificação

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

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

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

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

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

Contactos

Ministério da Economia e do Emprego (MEE)

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

Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA)

✉ Praça de Londres, nº 2 – 6º andar

1049-056 Lisboa

☎ 21 8441470/68


📠 21 8441496

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

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

Notas úteis

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

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

NOTA INTRODUTÓRIA

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

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

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

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

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

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

PARTE I.

O SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES FORMADORAS

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

1. O SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO: PRINCÍPIO DE MUDANÇA

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

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

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

- 1 No reforço da capacidade das entidades formadoras

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

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

- 2 No acompanhamento regular da sua actividade

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

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

2. OBJECTIVOS

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

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

- Promover a credibilização das entidades formadoras que operam no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações

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

3. PRINCIPAIS CONCEITOS

Certificação

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

Entidade formadora certificada

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

Referencial de qualidade

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

Área de educação e formação

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

Auditoria

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

4. ENTIDADE CERTIFICADORA

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

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

5. ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO

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

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

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

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

6. DESTINATÁRIOS DA CERTIFICAÇÃO

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

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

QUADRO I – DESTINATÁRIOS DA CERTIFICAÇÃO

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

7. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

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

- Certificação inicial
- Manutenção da certificação

Certificação inicial

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

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

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

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

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

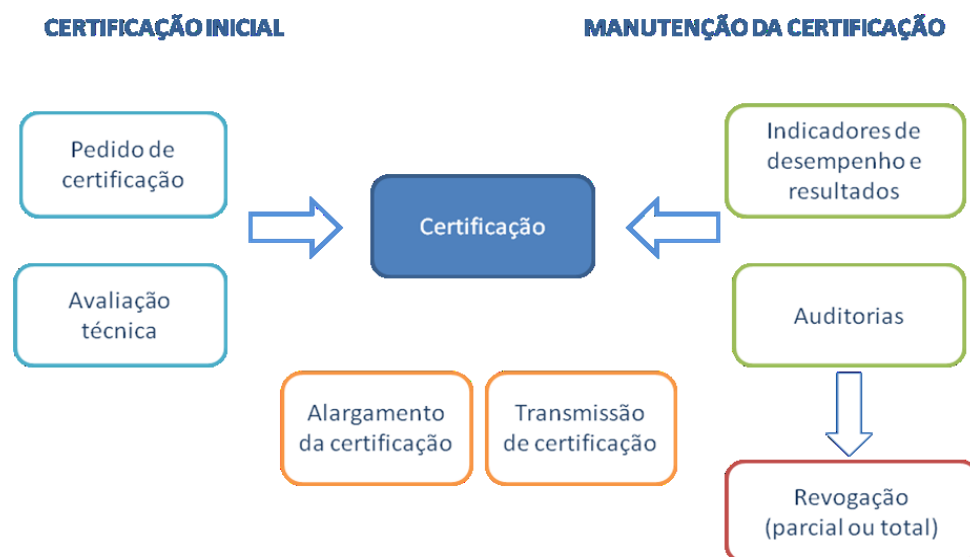
Manutenção da certificação

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

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

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

FIGURA Nº 1 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



8. REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO

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

Os requisitos de certificação dividem-se em:

1. Requisitos prévios
2. Requisitos do referencial de qualidade

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

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

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

QUADRO II

REQUISITOS PRÉVIOS (resumo)

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

QUADRO III

REQUISITOS DO REFERENCIAL DE QUALIDADE (resumo)

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

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

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

9. DEVERES DA ENTIDADE CERTIFICADA

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

Os deveres da entidade certificada traduzem:

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

10. DIVULGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

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

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

11. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA ENTIDADE CERTIFICADA

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

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

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

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

12. AUDITORIAS

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

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

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

13. ACOMPANHAMENTO DO SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO

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

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

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

REQUISITOS PRÉVIOS

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

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

QUADRO IV

REQUISITOS PRÉVIOS (verificação de cumprimento)

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

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

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

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

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

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



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

REFERENCIAL DE QUALIDADE

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

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

Benefícios

Para a entidade formadora:

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

Para os clientes/beneficiários da formação:

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

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

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

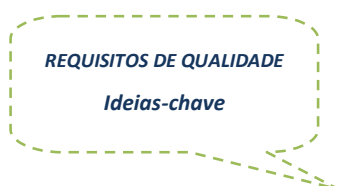
O referencial de qualidade é composto por requisitos, fontes de verificação e critérios de apreciação dos mesmos e encontra-se organizado em três grupos:

- I. Requisitos de estrutura e organização internas
Recursos humanos, espaços e equipamentos
- II. Requisitos de processos no desenvolvimento da formação
Planificação e gestão da actividade formativa, concepção e desenvolvimento da formação, regras de funcionamento, organização de dossiers técnico-pedagógicos, estabelecimento de contratos e tratamento de reclamações
- III. Requisitos de resultados e melhoria contínua
Análise de resultados da actividade, do acompanhamento pós-formação e da melhoria contínua.

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

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

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



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

I. REQUISITOS DE ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO INTERNAS

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

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

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

1. RECURSOS HUMANOS

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

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

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

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

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

QUADRO V

RECURSOS HUMANOS (Requisitos)

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

GESTOR DE FORMAÇÃO

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

Requisitos	Critérios	Fontes de verificação
<ul style="list-style-type: none"> • Exercício de funções a tempo completo ou que assegure todo o período de funcionamento da entidade • Vínculo contratual 	<p>Tempo completo = assegurar o exercício das funções, de forma permanente, durante 40 horas semanais, ou número de horas que corresponda à duração máxima prevista em instrumento de regulamentação colectiva de trabalho aplicável</p> <p>Vínculo contratual = relação de trabalho devidamente formalizada e reduzida a escrito (contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviços)</p> <p>No caso de sociedades - a função pode ser exercida por sócio de indústria (aquele que numa sociedade se obriga a contribuir com o seu trabalho)</p> <p>No caso de associações - a função pode ser exercida por elementos dos corpos sociais ao abrigo de contrato ou desde que previsto nos respectivos estatutos ou actas de assembleia</p>	<p>Em alternativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Contrato escrito → Mapa de pessoal → Extracto de remunerações validado pela segurança social → No caso da função exercida por sócio, contrato de sociedade, acta de reunião da sociedade com nomeação da pessoa ou regulamento interno que explicita essa situação → No caso da função exercida por elementos dos corpos sociais - estatutos e acta da assembleia onde conste a nomeação da pessoa <p><u>Adicional:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> → Outros documentos comprovativos do funcionamento interno da entidade e do horário de trabalho praticado
<ul style="list-style-type: none"> • Habilitação superior • Três anos de funções técnicas em gestão e organização de 	<p>Habilitação superior = habilitação académica de nível superior obtida em Portugal ou no estrangeiro com a devida equivalência, que corresponda a um dos graus académicos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Ficha curricular (modelo DGERT) → Certificado de habilitações → Certificados da formação exigida → Certificado de aptidão pedagógica ou

GESTOR DE FORMAÇÃO		
<p>formação</p> <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação mínima de 150 horas em gestão e organização de formação e área pedagógica 	<p>bacharelato, licenciatura, mestrado ou doutoramento pré e pós-bolonha</p> <p>Experiência na função = experiência profissional em actividades semelhantes às previstas para esta função</p> <p>Formação adequada = formação nas temáticas de gestão e organização de formação e pedagógica. As horas de formação necessárias para validar as competências do gestor podem ser obtidas em acção de formação única ou na conjugação de várias acções num percurso formativo adequado às temáticas em causa</p>	<p>certificado de competências pedagógicas</p> <p>→ Certificados de aptidão profissional (se detentor)</p>

COORDENADOR PEDAGÓGICO		
<p>→ <i>Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com o gestor de formação; articulação com a equipa de formadores na fase de concepção dos programas; acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da acção; a resolução de questões pedagógicas e organizativas das acções, entre outras</i></p> <p>→ <i>Garantia da presença regular na entidade formadora, através da formalização de vínculo contratual</i></p>		
Requisitos	Critérios	Fontes de verificação
<ul style="list-style-type: none"> • Exercício de funções regulares • Vínculo contratual 	<p>Caso esta função não seja assegurada a tempo completo, a aferição do tempo adequado para o exercício de funções regulares de coordenação é feita de acordo com o volume e a localização da formação promovida pela entidade</p> <p>Vínculo contratual = relação de trabalho devidamente formalizada e reduzida a escrito (contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviços)</p> <p>No caso de sociedades - a função pode ser exercida por sócio de indústria (aquele que numa sociedade se obriga a contribuir com o seu trabalho)</p> <p>No caso de associações - a função pode ser exercida por elementos dos corpos sociais ao abrigo de contrato ou desde que previsto nos respectivos estatutos ou actas de assembleia</p>	<p>Em alternativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Contrato escrito → Mapa de pessoal → Extracto de remunerações validado pela Segurança Social → No caso da função exercida por sócio, contrato de sociedade, acta de reunião da sociedade com nomeação da pessoa ou regulamento interno que explicita essa situação → No caso da função exercida por elementos dos corpos sociais - estatutos e acta da assembleia onde conste a nomeação da pessoa <p><u>Adicional:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> → Outros documentos comprovativos do funcionamento interno da entidade e do horário de trabalho praticado

COORDENADOR PEDAGÓGICO		
<ul style="list-style-type: none"> • Habilitação superior • Três anos de funções no desenvolvimento de actividades pedagógicas ou • Formação mínima de 150 horas na área pedagógica ou profissionalização no ensino 	<p>Habilitação superior = habilitação académica de nível superior obtida em Portugal ou no estrangeiro com a devida equivalência, que corresponda a um dos graus académicos: bacharelato, licenciatura, mestrado ou doutoramento pré e pós-bolonha</p> <p>Experiência na função = experiência profissional em actividades de coordenação ou apoio pedagógico ou monitoria</p> <p>Formação pedagógica adequada = formação inicial ou contínua na área pedagógica. As horas de formação necessárias para validar as competências do coordenador podem ser obtidas em acção de formação única ou na conjugação de várias acções na temática pedagógica</p> <p>Profissionalização no ensino = habilitação profissional obtida através da conclusão com aproveitamento de curso de formação inicial de professores ministrado em universidades ou escolas superiores ou através da realização da profissionalização em serviço</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Ficha curricular (modelo DGERT) → Certificado de habilitações → Certificados da formação exigida → Certificado de aptidão pedagógica ou certificado de competências pedagógicas → Certificados de aptidão profissional (se detentor) → Prova da profissionalização no ensino (certificado da formação exigida para a habilitação profissional ou documento comprovativo da realização da profissionalização em serviço)

FORMADORES

- *Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das acções de formação, assegurando: a preparação do programa de formação; a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros; a monitoria das acções de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objectivos da formação; a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação*
- *Adequação de competências profissionais e pedagógicas para as áreas de educação e formação solicitadas para certificação*

Requisitos	Crítérios	Fontes de verificação
<ul style="list-style-type: none"> • Formação científica ou técnica e pedagógica nas áreas de educação e formação para as quais seja solicitada a certificação 	<p>Formação científica e técnica adequada = formação inicial ou contínua cuja temática se enquadre na área de educação e formação que o formador desenvolve</p> <p>Formação pedagógica adequada = formação na área pedagógica, inicial ou contínua</p> <p>Nota: na formação realizada em sectores, áreas ou programas regulados por legislação própria ou</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Ficha curricular (modelo DGERT) → Certificados da formação exigida → Certificado de aptidão pedagógica ou certificado de competências pedagógicas → Certificados de aptidão profissional (se detentor)

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

FORMAÇÃO A DISTÂNCIA

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

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

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

OUTROS AGENTES

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

Requisitos	Critérios	Fontes de verificação
<ul style="list-style-type: none"> • Qualificações adequadas às modalidades, formas de organização e destinatários 	<p>Qualificações adequadas = habilitações literárias, conjugada com experiência profissional ou formação específica em área de formação adequada às funções desempenhadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Ficha curricular (modelo DGERT) → Certificados da formação detida → Certificado de aptidão pedagógica ou certificado de competências pedagógicas (se detentor)

ATENDIMENTO E CONTABILIDADE

Requisitos	Critérios	Fontes de verificação
<ul style="list-style-type: none"> • Colaborador que assegure atendimento diário, a tempo completo, em todos os estabelecimentos com contacto com o público 	<p>Atendimento diário = atendimento presencial e telefónico assegurado em todos os espaços abertos ao público, no horário de funcionamento definido.</p> <p>Pode ser assegurado por um ou mais colaboradores ou ainda por empresa prestadora desse serviço.</p> <p>Não aplicável a entidades formadoras com formação exclusivamente dirigida a empresas/organizações clientes ou aos próprios colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Contrato escrito com colaborador(es) ou empresa prestadora de serviços, para ambas as situações
<ul style="list-style-type: none"> • Colaborador qualificado ou recurso a prestação de serviço para assegurar a contabilidade 	<p>Colaborador ou empresa com a responsabilidade técnica, contabilística e fiscal, detentor do reconhecimento oficial apropriado.</p> <p>Verificação em entidades com obrigatoriedade de contabilidade organizada de acordo com o POC aplicável.</p>	

NOTA IMPORTANTE**ACUMULAÇÃO DE FUNÇÕES**

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

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

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

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

RECURSOS HUMANOS
Ideias-chave

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

2. ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS

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

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

QUADRO VI

ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS (Requisitos)

A ENTIDADE DEVE ASSEGURAR A EXISTÊNCIA DE INSTALAÇÕES ESPECÍFICAS, COINCIDENTES OU NÃO COM A SUA SEDE SOCIAL, E EQUIPAMENTOS ADEQUADOS ÀS INTERVENÇÕES A DESENVOLVER, DE ACORDO COM A ESPECIFICIDADE DA ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

a) ESPAÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO OU A CLIENTES		
Tipo de entidades	Requisitos	Fontes de verificação
Entidade com formação dirigida a participantes individuais externos (público em geral)	Instalações de “porta aberta” para atendimento ao público com as seguintes características: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificação da entidade visível do exterior ▪ Horário de funcionamento visível do exterior ▪ Área e mobiliário que permitam o atendimento com comodidade e privacidade 	Caracterização em pedido de certificação Avaliação em auditoria Verificação no local
Entidade com formação dirigida exclusivamente a empresas/organizações clientes	Local de atendimento aos clientes devidamente identificado	
Entidade com formação dirigida exclusivamente aos próprios colaboradores	Requisito não aplicável	

b) SALAS DE FORMAÇÃO TEÓRICA	
Requisitos	Fontes de verificação
<p>Características das salas de formação teórica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Área útil mínima por formando = 2m² ▪ Condições ambientais adequadas: luz, temperatura, ventilação, insonorização ▪ Condições de higiene e segurança: instalações limpas, que não ofereçam perigo para a integridade física, com sinalização de segurança adequada, entre outras ▪ Equipamentos de apoio adequados (exemplos: videoprojector, computador, retroprojector, quadro, televisão, câmara de vídeo) ▪ Mobiliário adequado, suficiente e bem conservado <p>Requisitos aplicáveis a todas as entidades, de acordo com a sua oferta formativa</p>	<p>Caracterização em pedido de certificação</p> <p>Avaliação em auditoria Verificação no local</p>

c) SALAS DE FORMAÇÃO EM INFORMÁTICA	
Requisitos	Fontes de verificação
<p>Características das salas de formação em informática:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Área útil mínima por formando = 3m² ▪ Condições ambientais adequadas: luz, temperatura, ventilação, insonorização ▪ Condições de higiene e segurança: instalações limpas, que não ofereçam perigo para a integridade física, com sinalização de segurança adequada, entre outras ▪ Equipamentos de apoio adequados (exemplos: painel de projecção, computador, monitores policromáticos, impressora) ▪ Computadores equipados com <i>software</i> adequado: 1 computador por cada 2 formandos e 1 computador para o formador ▪ Ligações em rede local e acesso à Internet ▪ Mobiliário adequado, suficiente e bem conservado <p>Requisitos aplicáveis a todas as entidades, de acordo com a sua oferta formativa</p>	<p>Caracterização em pedido de certificação</p> <p>Avaliação em auditoria Verificação no local</p>

d) ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS PARA A COMPONENTE PRÁTICA	
Requisitos	Fontes de verificação
<p>As características dos espaços e equipamentos devem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estar de acordo com as especificidades das áreas de educação e formação desenvolvidas, correspondendo às exigências definidas em legislação específica existente para as mesmas; ▪ Permitir o cumprimento dos objectivos de aprendizagem definidos, a aplicação dos 	<p>Caracterização em pedido de certificação</p> <p>Avaliação em auditoria Verificação no local</p>

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

e) INSTALAÇÕES SANITÁRIAS	
Requisitos	Fontes de verificação
<p>Características das instalações sanitárias disponíveis para os participantes na formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Número proporcional à capacidade máxima de formandos ▪ Diferenciação por género ▪ Localização conveniente de modo a não perturbar o funcionamento da formação <p>Requisitos aplicáveis a todas as entidades</p>	<p>Este requisito será avaliado através de verificação no local, decorrido o prazo de dois anos da entrada em vigor da Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro (Sistema de Certificação)</p>

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

PROPRIEDADE DOS ESPAÇOS E ACESSIBILIDADE A PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS (aplica-se a todas as entidades formadoras)		
	Requisitos	Fontes de verificação
Propriedade e localização	<p>Os espaços e equipamentos utilizados pela entidade podem ser próprios, locados ou cedidos</p> <p>A sua localização pode ser igual ou distinta da sede social</p>	<p>Avaliação em pedido de certificação e auditoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos comprovativos de que a entidade é proprietária, locatária ou está autorizada a usar os bens referidos

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



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

II. REQUISITOS DE PROCESSOS NO DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO

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

1. PLANIFICAÇÃO E GESTÃO DA ACTIVIDADE FORMATIVA

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

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

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

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

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

QUADRO VII

PLANIFICAÇÃO DA ACTIVIDADE FORMATIVA (Requisitos)

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

PLANO DE ACTIVIDADES Elementos principais	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterização da entidade e da sua actividade ✓ Projectos a desenvolver em coerência com a estratégia e o contexto de actuação, respondendo a necessidades territoriais e sectoriais ✓ Objectivos e resultados a alcançar, com os respectivos indicadores de acompanhamento ✓ Recursos humanos e materiais a afectar aos projectos, tendo em conta as áreas de educação e formação ✓ Parcerias e protocolos 	Regularidade anual <i>(trata-se de um plano operacional que pode reflectir orientações de nível estratégico definidas com outra periodicidade, por ex. a 3 ou 5 anos)</i>
Situações específicas	
Entidade com formação dirigida exclusivamente a empresas/organizações clientes (formação à medida)	Aplicam-se os mesmos elementos, com adaptações essencialmente ao nível de: Definição de projectos a desenvolver - não sendo possível antecipar e definir projectos formativos concretos, a entidade pode planejar acções relacionadas com a sua promoção e a angariação de clientes, com a escolha de fornecedores ou estabelecimento de parcerias, com a sua organização e procedimentos internos, com a melhoria de metodologias e instrumentos, entre outros Resposta a necessidades territoriais ou sectoriais – dado que, na maioria das situações, a actuação deste tipo de entidades é orientada por necessidades concretas dos clientes, a verificação deste elemento será feita apenas se aplicável ao contexto e à forma de intervenção da entidade
Entidade com formação dirigida exclusivamente aos próprios colaboradores	Aplicam-se os mesmos elementos, com adaptações essencialmente ao nível da fundamentação dos projectos. Dado que a actuação deste tipo de entidades é orientada para os colaboradores internos, a formação deve ser fundamentada nas necessidades analisadas internamente

Critérios de apreciação do Plano de Actividades

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

Fontes de verificação

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

**PLANIFICAÇÃO DA
ACTIVIDADE**
Ideias-chave

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

PLANIFICAÇÃO E GESTÃO - TEMA EM DESTAQUE**OBJECTIVOS, METAS E INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO**

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

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

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

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

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

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

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

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

2. CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA ACTIVIDADE FORMATIVA

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

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

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

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

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

FIGURA Nº 2 – FASES DO CICLO FORMATIVO



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

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

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

QUADRO VIII

CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO (Requisitos)

1. ACÇÕES DE FORMAÇÃO

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

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

Fases do ciclo

Identificação/diagnóstico de necessidades
Concepção

Objectivo

Sinalizar competências a desenvolver, por referência a um determinado contexto de desempenho

Actividades possíveis

- Análise de resultados do diagnóstico de necessidades de competências
- Identificação do valor crítico das competências em termos da sua importância e complexidade
- Definição do perfil de entrada do potencial formando (domínio das competências em causa)

Análise de competências a desenvolver e identificação do seu valor crítico

As actividades de concepção de formação têm normalmente como ponto de partida uma análise sobre o conjunto de competências pré-sinalizadas em processos de diagnósticos de necessidades, realizados com profundidade e abrangência diversas consoante os contextos em que as entidades desenvolvem a actividade formativa.

Antes da elaboração do programa de formação, quem concebe deve ter em seu poder elementos que permitam responder às seguintes questões:

A. DEFINIÇÃO DAS COMPETÊNCIAS A DESENVOLVER PELOS FORMANDOS

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

Definição do perfil de entrada do formando

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

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

B. DEFINIÇÃO DOS OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM A ATINGIR PELOS FORMANDOS**Fases do ciclo**

- Concepção

Objectivo

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

Actividades possíveis

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

Definir objectivos de aprendizagem

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

A definição de objectivos de aprendizagem é importante porque:

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

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

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

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

DEFINIÇÃO DOS OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM A ATINGIR PELOS FORMANDOS

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

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

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

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

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

Agregar objectivos por domínios do saber

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

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

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

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

Definir as formas de organizar a formação

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

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

- Formação presencial
- Formação a distância

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

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

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

Fases do ciclo

- ☐ Concepção

Objectivo desta fase

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

Actividades possíveis

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

Definição de módulos de formação

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

Um módulo de formação deve possuir as seguintes características:

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

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

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

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

Seleção de conteúdos de formação

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

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

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

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

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

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

**NOTA
IMPORTANTE**

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

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

Fases do ciclo

- ▣ Concepção
- ▣ Desenvolvimento

Objectivo

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

Actividades possíveis

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

Seleção de métodos pedagógicos

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

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

A escolha dos métodos é normalmente efectuada em função de:

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

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

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

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

Concepção ou adaptação de recursos técnico-pedagógicos

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

Aplicação de técnicas pedagógicas em contexto de formação

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

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

O formador deve ser capaz de:

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

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

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

Fases do ciclo

- Organização

Objectivo

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

Actividades possíveis

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

Definição de critérios de selecção

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

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

aumenta a possibilidade dos objectivos pedagógicos serem efectivamente atingidos.

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

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

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

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

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

Exemplos de critérios possíveis para a selecção da equipa formativa:

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

Definição do método e instrumentos

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

Abordagens de avaliação mais comuns no processo de selecção:

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

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

Fases do ciclo

- Conceção
- Organização
- Desenvolvimento

Objectivo

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

Actividades possíveis

- Acompanhamento das acções de formação
- Acompanhamento pós-formação

Acompanhamento das acções de formação

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

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

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

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

Acompanhamento pós-formação

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

Constitui, assim, um aspecto-chave para aferir:

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

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

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

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

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

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

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

Fases do ciclo

- Concepção
- Desenvolvimento

Objectivo

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

Actividades possíveis

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

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

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

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

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

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

Definição de critérios e aplicação de instrumentos de avaliação da aprendizagem

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

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

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

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

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

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

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

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

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

As dimensões objecto de avaliação de satisfação mais comuns são:

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

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

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

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

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

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

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

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

H. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DE CRITÉRIOS DE SELECÇÃO DAS ENTIDADES RECEPTORAS DE FORMANDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO (QUANDO APLICÁVEL)

e

I. DEFINIÇÃO E APLICAÇÃO DE PLANOS PEDAGÓGICOS DE FORMAÇÃO PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO, QUE CONTEMPLAM OS MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DOS ESTÁGIOS (QUANDO APLICÁVEL)

Fases do ciclo

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

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

Objectivo

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

Actividades possíveis:

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

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

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

H. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DE CRITÉRIOS DE SELECÇÃO DAS ENTIDADES RECEPTORAS DE FORMANDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO (QUANDO APLICÁVEL)

e

I. DEFINIÇÃO E APLICAÇÃO DE PLANOS PEDAGÓGICOS DE FORMAÇÃO PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO, QUE CONTEMPLAM OS MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DOS ESTÁGIOS (QUANDO APLICÁVEL)

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

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

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

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

Critérios de selecção possíveis:

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

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

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

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

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

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

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

Acompanhamento e avaliação da formação em contexto de trabalho

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

H. IDENTIFICAÇÃO E APLICAÇÃO DE CRITÉRIOS DE SELECÇÃO DAS ENTIDADES RECEPTORAS DE FORMANDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO (QUANDO APLICÁVEL)

e

I. DEFINIÇÃO E APLICAÇÃO DE PLANOS PEDAGÓGICOS DE FORMAÇÃO PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO, QUE CONTEMPLAM OS MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DOS ESTÁGIOS (QUANDO APLICÁVEL)

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

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

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

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

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

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

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

FORMAÇÃO A DISTÂNCIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

UM SISTEMA DE TUTORIA ACTIVA

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

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

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

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

Ao tutor são atribuídas tarefas como:

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

UM SISTEMA DE TUTORIA ACTIVA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS

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

CONCEPÇÃO/ADEQUAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS

Fases do ciclo

- ▣ Concepção
- ▣ Desenvolvimento

Objectivo

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

Actividades possíveis

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

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

Os recursos técnico-pedagógicos proporcionam:

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

Concepção ou adaptação de suportes de apoio à aprendizagem

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

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

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

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

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

CONCEPÇÃO/ADEQUAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS

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

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

Estruturação de recursos pedagógicos de apoio aos formadores

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

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

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

Critérios de apreciação dos recursos técnico-pedagógicos

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

FONTES DE VERIFICAÇÃO

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

CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO - TEMAS EM DESTAQUE

1. PROGRAMAS DE FORMAÇÃO

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

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

**QUADRO IX
ELEMENTOS DO PROGRAMA DE FORMAÇÃO**

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

2. PLANOS DE SESSÃO

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

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

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

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

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

3. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO FORMATIVO

Avaliar a formação, para que serve?

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

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

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

QUADRO X
OBJECTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PROCESSO FORMATIVO

Funções	Objectivos da avaliação	
	Perspectiva da acção de formação	Perspectiva do processo global
1. Regulação do processo da formação	Alinhar a intervenção formativa de acordo com as necessidades dos seus destinatários	Controlar e garantir a qualidade da formação
2. Medição de resultados alcançados	Avaliar os resultados de aprendizagem obtidos, por referência aos objectivos definidos	Medir e analisar os resultados globais da actividade formativa
3. Desenvolvimento e melhoria contínua	Reflectir sobre os resultados alcançados e melhorar a proposta formativa: objectivos, conteúdos, método, instrumentos de apoio, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Validar e partilhar os resultados com os intervenientes no processo formativo • Melhorar as práticas e instrumentos formativos globais • Ajustar a oferta formativa

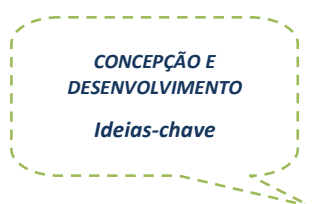
Um desafio que se coloca a quem define o modelo avaliativo é o de determinar a incidência e dimensões da avaliação e conceber instrumentos que produzam a informação necessária ao cumprimento destas funções e objectivos, bem como definir os momentos e responsáveis pela sua aplicação.

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

QUADRO XI
DIMENSÕES E MOMENTOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

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

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



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

3. REGRAS DE FUNCIONAMENTO DA ACTIVIDADE FORMATIVA

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

QUADRO XII

REGRAS DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO (Requisitos)

A ENTIDADE DEVE ELABORAR E DISPONIBILIZAR AS REGRAS DE FUNCIONAMENTO APLICÁVEIS À SUA ACTIVIDADE FORMATIVA

TIPO DE ENTIDADE	ELEMENTOS A CONTEMPLAR	DIVULGAÇÃO
Entidade com formação dirigida a participantes individuais externos (público em geral)	Requisitos de acesso e formas de inscrição Critérios e métodos de selecção de formandos Condições de funcionamento da actividade formativa, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> • Definição e alteração de horários, locais e cronograma • Interrupções e possibilidade de repetição de cursos • Pagamentos e devoluções Deveres de assiduidade Critérios e métodos de avaliação da formação Descrição genérica de funções e responsabilidades Procedimento de tratamento de reclamações	Disponível em todos os locais de atendimento ao público, para consulta de formandos, colaboradores e outros agentes
Entidade com projectos de formação a distância	Para além da informação acima identificada, deve ainda contemplar regras sobre: <ul style="list-style-type: none"> Serviços pedagógicos Actividades desempenhadas pelos tutores Trabalho individual e em equipa dos formandos, caso se aplique 	Disponível em todos os locais de atendimento ao público e na plataforma tecnológica para consulta de formandos, formadores e outros agentes
Entidade com formação dirigida exclusivamente a empresas/organizações clientes	Aplicam-se os seguintes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Condições de funcionamento da actividade formativa, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> • Definição e alteração de horários, locais e cronograma • Interrupções e possibilidade de repetição de cursos • Pagamentos e devoluções 	Divulgação a clientes em momento anterior ao estabelecimento de qualquer contrato

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

Fontes de verificação

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

4. DOSSIER TÉCNICO-PEDAGÓGICO

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

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

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

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

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

QUADRO XIII

DOSSIER TÉCNICO-PEDAGÓGICO (Requisitos)

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

Elementos do dossier técnico-pedagógico

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

Situações específicas

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

Fontes de verificação

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

5. CONTRATOS DE FORMAÇÃO

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

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

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

QUADRO XIV

CONTRATO DE FORMAÇÃO (Requisitos)

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

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

Fontes de verificação

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

6. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

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

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

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

QUADRO XV

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES (Requisitos)

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

Situação da entidade	Procedimento
Entidade com formação dirigida a participantes individuais externos (público em geral)	Posse de Livro de Reclamações e tratamento das mesmas de acordo com o Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro
Entidade com formação exclusivamente dirigida a empresas/organizações clientes (sem porta aberta ao público)	<p>Definir procedimento de tratamento de reclamações, com os seguintes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Forma de apresentação das reclamações ▪ Prazo e forma de resposta ▪ Registos do tratamento efectuado e de medidas tomadas <p>Divulgar o procedimento aos clientes da forma que a entidade considerar mais adequada</p> <p>Tratamento das reclamações, assegurando uma análise e decisão imparciais e uma resposta oportuna aos seus autores</p>
Entidade com formação exclusivamente dirigida aos seus colaboradores	Requisito não aplicável

Fontes de verificação

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

III. REQUISITOS DE RESULTADOS E MELHORIA CONTÍNUA

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

1. ANÁLISE DE RESULTADOS

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

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

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

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

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

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

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

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

QUADRO XVI

BALANÇO DE ACTIVIDADES (Requisitos)

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

BALANÇO DE ACTIVIDADES	
Elementos principais	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Execução física dos projectos ✓ Avaliação de cumprimento dos objectivos e resultados planeados (no Plano de Actividades) ✓ Resultados da avaliação do grau de satisfação de clientes e formandos, bem como de coordenadores, formadores e outros colaboradores ✓ Resultados do tratamento de reclamações ✓ Resultados relativos à participação e conclusão das acções de formação, desistências e aproveitamento dos formandos ✓ Resultados da avaliação do desempenho de coordenadores, formadores e outros colaboradores ✓ Análise crítica dos resultados a que se referem os pontos anteriores ✓ Medidas de melhoria a implementar, decorrentes da análise efectuada 	Regularidade anual
Situações específicas	
Entidade com formação dirigida exclusivamente a empresas/organização clientes (desenvolve formação à medida)	<p>Aplicam-se os mesmos elementos, com adaptações ao nível de:</p> <p>Resultados relativos à participação e conclusão das acções de formação, desistências e aproveitamento dos formandos – o tratamento destes dados deve ser adequado ao nível de intervenção da entidade formadora nas acções desenvolvidas</p> <p>Resultados de avaliação de satisfação – caso não seja possível avaliar a satisfação de formandos, deve ser avaliada, no mínimo, a satisfação da organização cliente com o serviço prestado pela entidade formadora</p>

Avaliação do Balanço de Actividades					
Critérios de apreciação	<p>Avaliação efectiva dos objectivos, metas, projectos e resultados esperados definidos no Plano de Actividades anterior</p> <p>Pertinência dos dados recolhidos e profundidade da apreciação crítica efectuada</p> <p>Articulação dos resultados da avaliação com a planificação do período seguinte</p>				
Avaliação em pedido de certificação	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Entidades com histórico formativo</td> <td style="width: 50%;">Evidência obrigatória</td> </tr> <tr> <td>Entidades sem histórico formativo</td> <td>Evidência não obrigatória</td> </tr> </table>	Entidades com histórico formativo	Evidência obrigatória	Entidades sem histórico formativo	Evidência não obrigatória
Entidades com histórico formativo	Evidência obrigatória				
Entidades sem histórico formativo	Evidência não obrigatória				
Avaliação em auditoria	Evidência obrigatória – análise dos Balanços de Actividade anuais de forma articulada com os Planos de Actividades				

Fontes de verificação

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

2. ACOMPANHAMENTO PÓS-FORMAÇÃO

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

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

QUADRO XVII

ACOMPANHAMENTO PÓS-FORMAÇÃO (Requisitos)

A ENTIDADE DEVE PROCEDER AO ACOMPANHAMENTO DO PERCURSO DOS FORMANDOS POSTERIOR À FORMAÇÃO	
DIMENSÕES DO ACOMPANHAMENTO PÓS-FORMAÇÃO	
Inserção profissional, quando aplicável (<i>análise da empregabilidade</i>) Satisfação com as competências adquiridas e oportunidade de aplicação em contexto profissional (<i>avaliação de satisfação pós-formação</i>) Melhoria do desempenho profissional, quando aplicável (<i>pode chegar ao nível de avaliação de impacto</i>)	Regularidade de acordo com a tipologia de projectos formativos desenvolvidos (destinatários, objectivos, duração)
Situações específicas	
Entidade com formação dirigida exclusivamente aos próprios colaboradores	A avaliação da satisfação com as competências adquiridas e da oportunidade de aplicação em contexto profissional e a análise da melhoria do desempenho profissional são as dimensões mais pertinentes para este tipo de entidade e estão claramente articuladas com o processo de gestão e desenvolvimento de recursos humanos, nomeadamente ao nível da avaliação de desempenho.
Entidade com formação dirigida a públicos diferenciados	A análise da inserção no mercado de trabalho ou a oportunidade de aplicação em contextos profissionais é possível se a formação tiver como objectivo principal o desenvolvimento de competências profissionais ou a preparação para uma função. Se a formação desenvolvida tiver por objectivo principal a aquisição de competências de base para o desenvolvimento pessoal e social, o acompanhamento pós-formação incide de forma mais pertinente na aferição do desenvolvimento efectivo dessas competências e da sua aplicação nos contextos pessoais e sociais.
Critérios de apreciação	<ul style="list-style-type: none"> ■ Avaliação dos resultados de acompanhamento pós-formação ■ Pertinência dos dados recolhidos e profundidade da apreciação efectuada ■ Articulação dos resultados apurados com a planificação seguinte (os resultados do processo de acompanhamento pós-formação devem ser considerados nos subsequentes Planos de Actividades e programas de formação a desenvolver pela entidade)

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

Fontes de verificação

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

3. MELHORIA CONTÍNUA

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

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

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

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

QUADRO XVIII

DIMENSÕES DA MELHORIA CONTÍNUA (Requisitos)

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

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

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

Fontes de verificação

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

RESULTADOS E MELHORIA CONTÍNUA

Ideias-chave

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

DEVERES DA ENTIDADE CERTIFICADA

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

QUADRO XIX

DEVERES DA ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

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

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



Relacionados com:

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

ÍNDICE DE QUADROS E FIGURAS

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

FONTES CONSULTADAS

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