

## MINISTÉRIOS DA ECONOMIA E DO EMPREGO E DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

### Portaria n.º 208/2013

de 26 de junho

O Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa ao mercado interno dos serviços, estabelecendo os princípios e as regras necessários para simplificar o acesso e o exercício das atividades de serviços, simplificando os seus regimes jurídicos, bem como os respetivos procedimentos e requisitos de autorização.

Na sequência dos princípios consagrados no referido diploma, torna-se necessário alterar a Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro, relativa à certificação de entidades formadoras, prevista no n.º 2 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de dezembro, a fim de que a mesma constitua o regime quadro sobre a permissão administrativa de entidades formadoras, para o qual remetam as legislações setoriais referentes a atividades relativamente às quais a formação deva ser ministrada por entidades formadoras certificadas. A remissão para este regime quadro permite superar as discrepâncias atualmente existentes entre os regimes dos diferentes controlos respeitantes a várias áreas formativas.

Ao mesmo tempo, é necessário simplificar o procedimento de certificação de entidades formadoras estabelecidas noutros Estados membros do Espaço Económico Europeu, em que estejam sujeitas a controlos equivalentes. Estas entidades formadoras que se estabeleçam e exerçam a respetiva atividade em território nacional, caso pretendam obter a certificação, ficam sujeitas aos requisitos de exercício da atividade aplicáveis a entidades certificadas constituídas em Portugal. Por outro lado, as entidades formadoras estabelecidas noutros Estados membros do Espaço Económico Europeu que exerçam a respetiva atividade em território nacional em regime de livre prestação de serviços, caso pretendam obter a certificação, ficam sujeitas apenas aos requisitos de recursos humanos, de espaços e equipamentos diretamente relacionados com a execução das ações de formação, com dispensa dos que pressupõem estruturas estáveis em território nacional e, ainda, dos requisitos de processos no desenvolvimento da formação, de resultados e melhoria contínua.

Em todas estas situações, consagra-se o deferimento tácito dos pedidos de certificação.

A autoridade competente para a certificação não será, em todos os casos, o serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional, sendo tal competência atribuída a autoridades setoriais, conforme a área de formação em causa, nos termos da respetiva legislação setorial.

Mantém-se a especificidade da certificação facultativa de entidades formadoras que, em regra, não constitui um requisito legal para o acesso e o exercício da respetiva atividade, e se insere numa política de qualidade dos serviços que os Estados membros devem incentivar, não havendo lugar, neste caso, a deferimento tácito dos pedidos apresentados por entidades constituídas em Portugal.

No âmbito da legislação setorial referente a atividades relativamente às quais a formação deva ser ministrada por entidades formadoras certificadas, os procedimentos da certificação podem necessitar de incorporar o reco-

nhecimento de qualificações profissionais de que sejam titulares profissionais estabelecidos noutro Estado membro do Espaço Económico Europeu e que prestem serviços às entidades formadoras que solicitem a certificação, quer estas sejam estabelecidas em território nacional ou noutro Estado membro, quando for necessário que as entidades formadoras disponham de profissionais com determinadas qualificações. Nestes casos, o reconhecimento das qualificações profissionais realiza-se de acordo com o disposto na Lei n.º 9/2009, de 4 de março.

A liberdade de escolha e acesso à profissão pode apenas ser restringida na medida do necessário para salvaguardar o interesse público ou por razões inerentes à própria capacidade das pessoas e, por conseguinte, deve proceder-se à simplificação e eliminação de barreiras no acesso a profissões e atividades profissionais. Nesse sentido, são revogadas as normas relativas aos auditores. Esta alteração não prejudica o respeito pelo princípio da seleção dos profissionais mais qualificados e melhor adaptados à função de auditor.

Foram ouvidos os Parceiros Sociais com assento na Comissão Permanente de Concertação Social.

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, pelo Secretário de Estado do Emprego e pelo Secretário de Estado do Ensino Básico e Secundário, o seguinte:

#### Artigo 1.º

##### Objeto

A presente portaria procede à alteração e republicação da Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro.

#### Artigo 2.º

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

Os artigos 1.º, 3.º, 4.º, 5.º, 6.º, 7.º, 9.º, 10.º, 11.º, 13.º, 14.º, 15.º, 16.º, 17.º, 18.º e 21.º da Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro, passam a ter a seguinte redação:

#### «Artigo 1.º

[...]

1 — O presente diploma regula:

a) O sistema de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidades formadoras, previsto no n.º 2 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de dezembro;

b) O regime supletivo de certificação para acesso e exercício da atividade de formação profissional, aplicável nos termos estabelecidos em legislação setorial, a fim de instituir um regime quadro de acordo com os princípios e regras constantes no Decreto-lei n.º 92/2010, de 26 de julho, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2006/123/CE, de 12 de dezembro, relativa aos serviços no mercado interno.

2 — [...]

#### Artigo 3.º

[...]

[...]

a) [...]

b) [...]

c) [...]

d) “Certificação inserida na política da qualidade dos serviços”, a certificação que, de acordo com o artigo 26.º da Diretiva n.º 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, incentiva a entidade formadora a assegurar voluntariamente a qualidade da prestação dos serviços de formação, não constituindo título legal para o acesso e exercício em território nacional de formação abrangida por legislação setorial referente a atividade relativamente à qual a formação deva ser ministrada por entidade formadora certificada;

e) “Certificação regulada por legislação setorial”, a certificação de entidade formadora que constitui título legal para o acesso e exercício em território nacional de atividade de formação, a qual, nos termos de legislação setorial, deve ser ministrada por entidade formadora certificada;

f) [anterior alínea d)]

g) «Referencial de certificação» 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

##### Entidades formadoras

1 — Pode requerer a certificação inserida na política da qualidade dos serviços qualquer entidade pública ou privada, nomeadamente, do âmbito educativo, científico ou tecnológico, que desenvolva atividades formativas, salvo se estas corresponderem às previstas na respetiva lei orgânica, diploma de criação, homologação, autorização de funcionamento ou outro regime especial aplicável.

2 — À certificação de entidade formadora estabelecida noutro Estado membro do Espaço Económico Europeu e que nele opere legalmente com base em permissão administrativa ou certificação de qualidade por parte de entidade independente ou acreditada em área de educação e formação equivalente àquela em que pretende exercer atividade em território nacional, é aplicável o disposto nos números seguintes.

3 — A entidade formadora referida no número anterior que se estabeleça em território nacional, caso pretenda obter a certificação, fica sujeita aos requisitos de exercício da atividade regulados na presente portaria e, sendo caso disso, na legislação setorial referida na alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º.

4 — A entidade formadora que exerça a atividade em território nacional em regime de livre prestação de serviços, caso pretenda obter a certificação, fica sujeita aos requisitos de exercício regulados na presente portaria e, sendo caso disso, na legislação setorial referida na alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º, com exceção dos aplicáveis apenas a entidade formadora estabelecida em território nacional.

5 — O disposto nos n.ºs 2 a 4 não prejudica o reconhecimento de requisitos a que o prestador de serviços já tenha sido submetido noutro Estado membro, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho e, quanto aos requisitos relativos a qualificações profissionais, nos termos da Lei n.º 9/2009, de 4 de março.

#### Artigo 5.º

[...]

1 — Pode obter a certificação a entidade formadora que satisfaça os seguintes requisitos:

a) [...]

b) [...]

c) [...]

d) [...]

2 — [revogado]

3 — As fontes de verificação do cumprimento dos requisitos referidos no n.º 1 constam do Anexo I da presente portaria, que dela faz parte integrante, sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

#### Artigo 6.º

##### Entidades certificadoras

1 — A certificação das entidades formadoras inserida na política de qualidade dos serviços, assim como a certificação regulada por legislação setorial, a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º, são asseguradas pelo serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional, sem prejuízo do disposto no n.º 3.

2 — No âmbito do desenvolvimento, da monitorização e da regulação do sistema de certificação, compete à entidade certificadora a que se refere o número anterior, nomeadamente:

a) [...]

b) [...]

c) [...]

d) [...]

e) [...]

f) [...]

g) [...]

h) [...]

3 — Sempre que a legislação setorial referida na alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º atribua a outra entidade a competência para a certificação de entidades formadoras em determinada área de educação e formação ou em determinados cursos ou ações de formação, o ato de certificação é comunicado, nos termos dessa legislação, ao serviço referido no n.º 1.

#### Artigo 7.º

##### Referencial de certificação de entidade formadora

1 — Os requisitos do referencial de certificação respeitam a:

a) [...]

b) No caso de entidades formadoras estabelecidas em território nacional, processos no desenvolvimento da formação, resultados e melhoria contínua;

c) [revogada]

2 — Os requisitos do referencial de 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 certificação de entidades formadoras deve ainda observar requisitos específicos para determinada área de educação e formação, determinados cursos ou determinadas ações de formação, estabelecidos na legislação setorial a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º, que complementem ou derroguem os requisitos constantes da presente portaria.

4—A entidade certificadora divulga, no balcão único eletrónico dos serviços referido no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e no seu sítio da internet, esclarecimentos adicionais relativos aos requisitos referidos nos números anteriores e aos respetivos critérios de apreciação e fontes de verificação.

#### Artigo 9.º

[...]

1—A certificação da entidade formadora é comprovada mediante a emissão do respetivo certificado de acordo com modelo aprovado pela entidade certificadora e a disponibilizar no sítio da internet da mesma.

2—Em caso de deferimento tácito do pedido de certificação regulada por legislação setorial, a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º, e até à emissão do respetivo certificado, o comprovativo da apresentação do pedido acompanhado do comprovativo do pagamento da respetiva taxa vale como certificado para todos os efeitos legais.

3—No caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços, o certificado emitido pelo serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional deve referir que o mesmo não constitui título legal para o acesso e exercício em território nacional de atividades de formação abrangidas por legislações setoriais.

#### Artigo 10.º

[...]

1—No caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços, o representante legal da entidade formadora apresenta o requerimento no balcão único eletrónico dos serviços, de acordo com informação disponibilizada no sítio da internet da entidade certificadora, indicando as áreas de educação e formação em que se propõe exercer a atividade formativa, de acordo com o n.º 2 do artigo 1.º.

2—O requerimento de certificação regulada por legislação setorial a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º deve ser apresentado no balcão único eletrónico dos serviços, acompanhado dos comprovativos da verificação dos requisitos referidos no n.º 2 do artigo 4.º, sendo caso disso, no n.º 1 do artigo 5.º, dos requisitos de recursos humanos aplicáveis nos termos da presente portaria e dos demais requisitos exigidos por aquela legislação.

3—A certificação pode ser alargada a outras áreas de educação e formação, a pedido da entidade formadora apresentado nos termos dos números anteriores.

4—A certificação, incluindo de entidade formadora a que se refere o n.º 2 do artigo 4.º que se estabeleça em território nacional, pode ser transmitida para outra entidade que adquira, nos termos legais e a qualquer título, a estrutura e a organização internas que fundamentaram a certificação.

5—[anterior n.º 4]

6—O cumprimento dos requisitos de certificação, dos que se reportam a um pedido do seu alargamento a outras áreas de educação e formação ou dos que respeitam a um pedido de transmissão para outra entidade, caso não possa ser provado documentalmente, é verificado nas instalações do requerente, sendo aplicável o disposto nos n.ºs 4 e 5 do artigo 11.º.

7—Os procedimentos são tramitados por sistema eletrónico, nos termos do n.º 5 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, acessível através do balcão único eletrónico, bem como do sítio da internet da entidade referida no n.º 1 do artigo 6.º caso seja esta a entidade certificadora.

8—A entidade certificadora participa na cooperação entre autoridades administrativas nos termos do Capítulo VI do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, nomeadamente para confirmação das declarações e comprovativos de requerente estabelecido noutro Estado membro do Espaço Económico Europeu relativos aos requisitos referidos no n.º 2 do artigo 4.º, aos requisitos de recursos humanos e aos demais requisitos aplicáveis, através do Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI).

#### Artigo 11.º

[...]

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

2—[...]

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

4—[...]

5—[...]

a) [...]

b) [...]

c) [...]

d) [...]

e) Fazer uso da cooperação entre autoridades administrativas, nos termos do Capítulo VI do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, nomeadamente recorrendo ao Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI).

#### Artigo 13.º

[...]

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 efetuar pela entidade requerente com o respetivo requerimento.

2—[...]

3—[revogado]

4—O pagamento da taxa é condição prévia para a prática dos atos previstos no n.º 1, exceto no caso de auditoria em que a taxa é paga no prazo indicado pela entidade certificadora, considerando-se o não pagamento como oposição da entidade formadora à realização da mesma.

## Artigo 14.º

[...]

1—A entidade certificadora disponibiliza o logótipo de entidade formadora certificada no âmbito da política da qualidade dos serviços e as regras da sua utilização, que esta deve adotar na publicitação da atividade formativa.

2—[...]

3—As entidades formadoras certificadas estabelecidas em território nacional devem registar e manter atualizada a oferta formativa no sítio da internet indicado pela entidade certificadora.

4—[...]

5—A entidade certificadora informa do ato de certificação, nos termos do n.º 3 do artigo 6.º e através do sistema eletrónico a que se refere o n.º 7 do artigo 10.º, o serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional, para efeitos de divulgação de uma lista geral de entidades formadoras certificadas.

## Artigo 15.º

[...]

1—O desempenho da atividade da entidade formadora certificada estabelecida em território nacional é objeto de avaliação, a ser aferida de acordo com indicadores relativos a:

a) [...]

b) [...]

c) [...]

2—[...]

3—A entidade formadora certificada estabelecida em território nacional realiza anualmente um processo de autoavaliação com base nos indicadores referidos no n.º 1 e disponibiliza informação à entidade certificadora sobre os resultados do mesmo, por via eletrónica através do balcão único de serviços

4—[...]

## Artigo 16.º

[...]

1—O incumprimento dos requisitos prévios ou dos que se reportam ao referencial de certificação 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—[...]

3—[...]

4—[...]

5—[...]

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

a) [...]

b) No caso de entidade formadora a que se refere o n.º 2 do artigo 4.º, a cessação da legalidade da atividade como entidade formadora no Estado membro de origem;

c) No caso de entidade formadora estabelecida em território nacional, ausência de atividade formativa em dois anos consecutivos;

d) Interdição do exercício da sua atividade em território nacional, por decisão judicial ou administrativa.

7—[...]

8—[...]

## Artigo 17.º

[...]

O acompanhamento do procedimento de certificação das entidades formadoras é assegurado por um conselho de acompanhamento que funciona junto do serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional.

## Artigo 18.º

[...]

1—[...]

a) [...]

b) Os esclarecimentos adicionais da entidade certificadora ao referencial de certificação de entidade formadora;

c) [...]

d) [...]

2—[...]

a) Dois representantes do serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional, um dos quais preside, por cooptação, tendo o respetivo presidente voto de qualidade;

b) Um representante da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I. P.;

c) [...]

d) [...]

e) [...]

f) Um representante de cada membro do governo que tutele entidades referidas no n.º 3 do artigo 6.º;

g) [anterior alínea f)]

h) [anterior alínea g)]

3—[...]

4—[...]

5—[...]

## Artigo 21.º

[...]

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, sem prejuízo do disposto no n.º 3.

2—[...]

3—[...]

4—A entidade formadora que tenha requerido a sua certificação de acordo com o número anterior mantém a acreditação até à decisão do pedido, considerando-se até então certificada nos termos da presente portaria.

5—[...]

6—[revogado]

7—[...]]»

**Artigo 3.º****Alteração do Anexo II da Portaria n.º 851/2010,  
de 6 de setembro**

O Anexo II da Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro, é alterado nos termos do Anexo I à presente portaria, que dela faz parte integrante.

**Artigo 4.º****Aditamento à Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro**

São aditados à Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro, os artigos 10º-A e 19º-A, com a seguinte redação:

**«Artigo 10º-A****Decisão**

1—Na decisão de requerimento de certificação inserida na política da qualidade dos serviços, bem como nas decisões de requerimento para alargamento a outras áreas de educação e formação ou para a transmissão daquela certificação, a proferir no prazo máximo de 90 dias, não há lugar a deferimento tácito.

2—O requerimento de certificação regulada por legislação setorial, a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º, e o requerimento para alargamento dessa certificação a outras áreas de educação e formação devem ser decididos no prazo estabelecido nessa legislação ou, na sua falta, em 60 dias ou ainda, no caso de entidade formadora referida no n.º 2 do artigo 4.º, em 30 ou 15 dias, consoante esteja estabelecida em território nacional ou neste pretenda exercer a atividade em regime de livre prestação de serviços, nos termos, respetivamente, dos n.ºs 1 e 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

3—O requerimento de transmissão de certificação regulada por legislação setorial, entre entidades formadoras estabelecidas em território nacional, deve ser decidido no prazo estabelecido nessa legislação ou, na sua falta, no prazo de 30 dias.

4—Os prazos a que se referem os números anteriores começam a contar da entrega do requerimento, acompanhado do comprovativo do pagamento da taxa devida, na entidade certificadora.

5—Os requerimentos previstos nos n.ºs 2 e 3 consideram-se tacitamente deferidos, se a decisão não for proferida no prazo estabelecido.

**Artigo 19º-A****Regiões Autónomas**

1—Os atos e os procedimentos necessários à execução da presente portaria nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira competem às entidades das respetivas administrações regionais com atribuições e competências nas matérias em causa.

2—Nos termos do n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, os controlos exercidos, quer pelos organismos da administração central quer pelos serviços competentes das administrações das regiões autónomas no âmbito da presente portaria são válidos para todo o território nacional, excetuados os referentes a determinadas instalações físicas.

3—A divulgação, pelo serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional, da lista geral de entidades formadoras certificadas,

nos termos do n.º 5 do artigo 14.º, abrange as entidades certificadas por organismos da administração central e por serviços competentes das administrações das regiões autónomas, nos termos da legislação setorial a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º.

4—O sistema eletrónico a que se refere o n.º 7 do artigo 10.º assegura o intercâmbio da informação relativa à certificação de entidades formadoras recebida pelo serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional e pelos serviços competentes responsáveis pela mesma área nas administrações das regiões autónomas, nos termos do n.º 5 do artigo 14.º e do n.º 1 do presente artigo, com vista à permanente atualização da lista das entidades formadoras certificadas a operar em território nacional na posse daqueles serviços.

**Artigo 5.º****Revogação**

São revogados o n.º 2 do artigo 5.º, a alínea c) do n.º 1 do artigo 7.º, o artigo 12.º, o n.º 3 do artigo 13.º, o artigo 19.º e o n.º 6 do artigo 21.º da Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro.

**Artigo 6.º****Republicação**

A Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro, é republicada no Anexo II da presente portaria, que dela faz parte integrante, com a redação por esta conferida.

**Artigo 7.º****Entrada em vigor**

A presente portaria entra em vigor 90 dias após a sua publicação.

O Secretário de Estado do Emprego, *António Pedro Roque da Visitação Oliveira*, em 14 de junho de 2013. — O Secretário de Estado do Ensino Básico e Secundário, *João Henrique de Carvalho Dias Grancho*, em 13 de junho de 2013.

**ANEXO I**

(Referido no artigo 3.º desta Portaria)

**Referencial de certificação de entidade formadora**

(Referido no artigo 7.º da Portaria)

**I — Requisitos de estrutura e organização internas****1—Recursos humanos**

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

a) No caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território nacional, 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 atividades, pela gestão dos recursos afetos à atividade 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. Considera-se experiência profissional adequada três anos de funções técnicas na área da gestão e organização da formação; 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.

b) No caso de entidade formadora estabelecida em território nacional, 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 ações de formação, a articulação com formadores e outros agentes envolvidos no processo formativo, que preste regularmente funções ao abrigo de vínculo contratual. Considera-se experiência profissional adequada três anos de funções no desenvolvimento de atividades pedagógicas; considera-se formação adequada a profissionalização no ensino ou outra formação pedagógica com duração mínima de 150 horas.

c) Formadores com formação científica ou técnica e pedagógica adequadas para cada área de educação e formação para a qual solicite certificação.

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

e) No caso de entidade formadora estabelecida em território nacional, colaborador que assegure o atendimento diário, a tempo completo, em qualquer estabelecimento em que ocorra contacto direto com o público.

f) No caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território nacional, colaborador qualificado ou recurso a prestação de serviço para assegurar a contabilidade organizada segundo a legislação aplicável.

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

A gestão da formação e a coordenação pedagógica podem ser exercidas em acumulação, desde que sejam respeitados os requisitos previstos para cada uma e não seja afetado o exercício das respetivas funções.

Fontes de verificação: *curriculum vitae* e certificado de habilitações e de formação profissional, ou, no caso de reconhecimento de qualificações profissionais, declarações prévias nos termos do artigo 5.º, quando aplicável, e os documentos referidos no artigo 47.º, ambos da Lei n.º 9/2009, de 4 de março; contrato escrito constitutivo do vínculo contratual.

## 2—Espaços e equipamentos

A entidade formadora deve dispor 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 requisitos mínimos a seguir referidos:

a) No caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território nacional, 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 atividade 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 dois m2 por formando, no caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território nacional;

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

Condições de higiene e segurança;

Salas equipadas com equipamentos de apoio, nomeadamente, videoprojetor, computador, retroprojetor, quadro, televisão ou 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 três m2 por formando, no caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território nacional;

Salas equipadas de forma a permitir o uso de equipamentos de apoio tais como: painel de projeção, 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 setorial para a qualificação.

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

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

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

Em ação promovida por entidade distinta da entidade formadora, os requisitos relativos a instalações referidos nas alíneas b) e e) são dispensados quando a sua aplicação for manifestamente inviável. Neste caso, no âmbito da certificação inserida na política da qualidade dos serviços, 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

A entidade formadora estabelecida em território nacional deve respeitar no desenvolvimento da formação os requisitos a seguir referidos.

- 1 — [...]
- 2 — [...]
- 3 — [...]
- 4 — [...]
- 5 — [...]
- 6 — [...]

## III — Requisitos de resultados e melhoria contínua

A entidade formadora estabelecida em território nacional deve respeitar os requisitos a seguir referidos de resultados e melhoria contínua.

- 1 — [...]
- 2 — [...]
- 3 — [...]

### ANEXO II

(Referido no artigo 6.º da Portaria)

### Republicação da Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro, com as alterações resultantes da presente portaria

#### Artigo 1.º

##### Objeto e âmbito

1 — O presente diploma regula:

a) O sistema de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidades formadoras, previsto no n.º 2 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de dezembro;

b) O regime supletivo de certificação para acesso e exercício da atividade de formação profissional, aplicável nos termos estabelecidos em legislação setorial, a fim de instituir um regime quadro de acordo com os princípios e regras constantes no Decreto-lei n.º 92/2010, de 26 de

julho, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2006/123/CE, de 12 de dezembro, relativa aos serviços no mercado interno.

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

#### Artigo 2.º

##### Objetivos

Constituem objetivos do sistema de certificação de entidades formadoras:

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

b) Contribuir para que o financiamento das atividades 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 atuação das entidades requerentes da certificação e das certificadas, face aos requisitos e deveres estabelecidos na presente portaria;

c) «Certificação de entidade formadora» o ato de reconhecimento formal de que uma entidade detém competências, meios e recursos adequados para desenvolver atividades formativas em determinadas áreas de educação e formação, de acordo com o estabelecido na presente portaria;

d) «Certificação inserida na política da qualidade dos serviços», a certificação que, de acordo com o artigo 26.º da Diretiva n.º 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, incentiva a entidade formadora a assegurar voluntariamente a qualidade da prestação dos serviços de formação, não constituindo título legal para o acesso e exercício em território nacional de formação abrangida por legislação setorial referente a atividade relativamente à qual a formação deva ser ministrada por entidade formadora certificada;

e) «Certificação regulada por legislação setorial», a certificação de entidade formadora que constitui título legal para o acesso e exercício em território nacional de atividade de formação, a qual, nos termos de legislação setorial, deve ser ministrada por entidade formadora certificada;

f) «Entidade formadora certificada» a entidade dotada de recursos e capacidade técnica e organizativa para desenvolver processos associados à formação, objeto de avaliação e reconhecimento oficiais de acordo com o estabelecido na presente portaria;

g) «Referencial de certificação» 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

**Entidades formadoras**

1—Pode requerer a certificação inserida na política da qualidade dos serviços qualquer entidade pública ou privada, nomeadamente, do âmbito educativo, científico ou tecnológico, que desenvolva atividades formativas, salvo se estas corresponderem às previstas na respetiva lei orgânica, diploma de criação, homologação, autorização de funcionamento ou outro regime especial aplicável.

2—À certificação de entidade formadora estabelecida noutro Estado membro do Espaço Económico Europeu e que nele opere legalmente com base em permissão administrativa ou certificação de qualidade por parte de entidade independente ou acreditada em área de educação e formação equivalente àquela em que pretende exercer atividade em território nacional, é aplicável o disposto nos números seguintes.

3—A entidade formadora referida no número anterior que se estabeleça em território nacional, caso pretenda obter a certificação, fica sujeita aos requisitos de exercício da atividade regulados na presente portaria e, sendo caso disso, na legislação setorial referida na alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º.

4—A entidade formadora que exerça a atividade em território nacional em regime de livre prestação de serviços, caso pretenda obter a certificação, fica sujeita aos requisitos de exercício regulados na presente portaria e, sendo caso disso, na legislação setorial referida na alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º, com exceção dos aplicáveis apenas a entidade formadora estabelecida em território nacional.

5—O disposto nos n.ºs 2 a 4 não prejudica o reconhecimento de requisitos a que o prestador de serviços já tenha sido submetido noutro Estado membro, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho e, quanto aos requisitos relativos a qualificações profissionais, nos termos da Lei n.º 9/2009, de 4 de março.

## Artigo 5.º

**Requisitos prévios da certificação**

1—Pode obter a certificação a entidade formadora que satisfaça os seguintes requisitos:

- a) Encontrar-se regularmente constituída e devidamente registada;
- b) Não se encontrar em situação de suspensão ou interdição do exercício da sua atividade na sequência de decisão judicial ou administrativa;
- c) Ter as suas situações tributária e contributiva regularizadas, respetivamente, 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 objetivos.

2—[*revogado*]

3—As fontes de verificação do cumprimento dos requisitos referidos no n.º 1 constam do Anexo I da presente portaria, que dela faz parte integrante, sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

## Artigo 6.º

**Entidades certificadoras**

1—A certificação das entidades formadoras inserida na política da qualidade dos serviços assim como a certi-

ficação regulada por legislação setorial, a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º, são asseguradas pelo serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional, sem prejuízo do disposto no n.º 3.

2—No âmbito do desenvolvimento, da monitorização e da regulação do sistema de certificação, compete à entidade certificadora a que se refere o número anterior, 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 respetivo 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 ações necessárias para a avaliação externa do sistema;
- h) Promover as ações necessárias ao acompanhamento, monitorização, regulação e garantia de qualidade do sistema.

3—Sempre que a legislação setorial referida na alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º atribua a outra entidade a competência para a certificação de entidades formadoras em determinada área de educação e formação ou em determinados cursos ou ações de formação, o ato de certificação é comunicado, nos termos dessa legislação, ao serviço referido no n.º 1.

## Artigo 7.º

**Referencial de certificação de entidade formadora**

1—Os requisitos do referencial de certificação respeitam a:

- a) Estrutura e organização internas;
- b) No caso de entidades formadoras estabelecidas em território nacional, processos no desenvolvimento da formação, resultados e melhoria contínua;
- c) [*revogada*].

2—Os requisitos do referencial de 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 certificação de entidades formadoras deve ainda observar requisitos específicos para determinada área de educação e formação, determinados cursos ou determinadas ações de formação, estabelecidos na legislação setorial a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º, que complementem ou derroguem os requisitos constantes da presente portaria.

4—A entidade certificadora divulga, no balcão único eletrónico dos serviços referido no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e no seu sítio da internet, esclarecimentos adicionais relativos aos requisitos referidos nos números anteriores e aos respetivos critérios de apreciação e fontes de verificação.



**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 atividades formativas de acordo com as competências que foram objeto de certificação, bem como cumprir os contratos de formação celebrados.

**Artigo 9.º****Certificado**

1—A certificação da entidade formadora é comprovada mediante a emissão do respetivo certificado de acordo com modelo aprovado pela entidade certificadora e a disponibilizar no sítio da internet da mesma.

2—Em caso de deferimento tácito do pedido de certificação regulada por legislação setorial, a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º, e até à emissão do respetivo certificado, o comprovativo da apresentação do pedido acompanhado do comprovativo do pagamento da respetiva taxa vale como certificado para todos os efeitos legais.

3—No caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços, o certificado emitido pelo serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional deve referir que o mesmo não constitui título legal para o acesso e exercício em território nacional de atividades de formação abrangidas por legislações setoriais.

**Artigo 10.º****Procedimento de certificação**

1—No caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços, o representante legal da entidade formadora apresenta o requerimento no balcão único eletrónico dos serviços, de acordo com informação disponibilizada no sítio da internet da entidade certificadora, indicando as áreas de educação e formação em que se propõe exercer a atividade formativa, de acordo com o n.º 2 do artigo 1.º.

2—O requerimento de certificação regulada por legislação setorial a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º deve ser apresentado no balcão único eletrónico dos serviços, acompanhado dos comprovativos da verificação dos requisitos referidos no n.º 2 do artigo 4.º, sendo caso disso, no n.º 1 do artigo 5.º, dos requisitos de recursos humanos aplicáveis nos termos da presente portaria e dos demais requisitos exigidos por aquela legislação.

3—A certificação pode ser alargada a outras áreas de educação e formação, a pedido da entidade formadora apresentado nos termos dos números anteriores.

4—A certificação, incluindo de entidade formadora a que se refere o n.º 2 do artigo 4.º que se estabeleça em território nacional, pode ser transmitida para outra entidade que adquira, nos termos legais e a qualquer título, a estrutura e a organização internas que fundamentaram a certificação.

5—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.

6—O cumprimento dos requisitos de certificação, dos que se reportam a um pedido do seu alargamento a outras áreas de educação e formação ou dos que respeitam a um pedido de transmissão para outra entidade, caso não possa ser provado documentalmente, é verificado nas instalações do requerente, sendo aplicável o disposto nos n.ºs 4 e 5 do artigo 11.º.

7—Os procedimentos são tramitados por sistema eletrónico, nos termos do n.º 5 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, acessível através do balcão único eletrónico, bem como do sítio da internet da entidade referida no n.º 1 do artigo 6.º caso seja esta a entidade certificadora.

8—A entidade certificadora participa na cooperação entre autoridades administrativas nos termos do Capítulo VI do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, nomeadamente para confirmação das declarações e comprovativos de requerente estabelecido noutro Estado membro do Espaço Económico Europeu relativos aos requisitos referidos no n.º 2 do artigo 4.º, aos requisitos de recursos humanos e aos demais requisitos aplicáveis, através do Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI).

**Artigo 10.º-A****Decisão**

1—Na decisão de requerimento de certificação inserida na política da qualidade dos serviços, bem como nas decisões de requerimento para alargamento a outras áreas de educação e formação ou para a transmissão daquela certificação, a proferir no prazo máximo de 90 dias, não há lugar a deferimento tácito.

2—O requerimento de certificação regulada por legislação setorial, a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º, e o requerimento para alargamento dessa certificação a outras áreas de educação e formação devem ser decididos no prazo estabelecido nessa legislação ou, na sua falta, em 60 dias ou ainda, no caso de entidade formadora referida no n.º 2 do artigo 4.º, em 30 ou 15 dias, consoante esteja estabelecida em território nacional ou neste pretenda exercer a atividade em regime de livre prestação de serviços, nos termos, respetivamente, dos n.ºs 1 e 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

3—O requerimento de transmissão de certificação regulada por legislação setorial, entre entidades formadoras estabelecidas em território nacional, deve ser decidido no prazo estabelecido nessa legislação ou, na sua falta, no prazo de 30 dias.

4—Os prazos a que se referem os números anteriores começam a contar da entrega do requerimento, acompanhado do comprovativo do pagamento da taxa devida, na entidade certificadora.

5—Os requerimentos previstos nos n.ºs 2 e 3 consideram-se tacitamente deferidos, se a decisão não for proferida no prazo estabelecido.

**Artigo 11.º****Auditorias**

1—A atividade da entidade formadora certificada é objeto de auditoria que incide sobre a manutenção do cumprimento dos requisitos prévios de acesso à certificação e dos que respeitam ao referencial de certificação 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 fundamento em indícios de incumprimento do referencial de certificação 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 pres-

tem 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;
- e) Fazer uso da cooperação entre autoridades administrativas, nos termos do Capítulo VI do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, nomeadamente recorrendo ao Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI).

#### Artigo 12.º

[revogado]

#### 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 efetuar pela entidade requerente com o respetivo 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—[revogado]

4—O pagamento da taxa é condição prévia para a prática dos atos previstos no n.º 1, exceto no caso de auditoria em que a taxa é paga no prazo indicado pela entidade certificadora, considerando-se o não pagamento como oposição da entidade formadora à realização da mesma.

#### Artigo 14.º

##### Divulgação

1—A entidade certificadora disponibiliza o logótipo de entidade formadora certificada no âmbito da política da qualidade dos serviços e as regras da sua utilização, que esta deve adotar na publicitação da atividade formativa.

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

3—As entidades formadoras certificadas estabelecidas em território nacional devem registar e manter atualizada 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.

5—A entidade certificadora informa do ato de certificação, nos termos do n.º 3 do artigo 6.º e através do sistema eletrónico a que se refere o n.º 7 do artigo 10.º, o serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional, para efeitos de divulgação de uma lista geral de entidades formadoras certificadas.

#### Artigo 15.º

##### Avaliação do desempenho de entidade formadora certificada

1—O desempenho da atividade da entidade formadora certificada estabelecida em território nacional é objeto de avaliação, a ser aferida de acordo com indicadores relativos a:

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

2—A entidade certificadora publica, no sítio da internet, os indicadores referidos no número anterior.

3—A entidade formadora certificada estabelecida em território nacional realiza anualmente um processo de autoavaliação com base nos indicadores referidos no n.º 1 e disponibiliza informação à entidade certificadora sobre os resultados do mesmo, por via eletrónica através do balcão único de serviços.

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 certificação 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) No caso de entidade formadora a que se refere o n.º 2 do artigo 4.º, a cessação da legalidade da atividade como entidade formadora no Estado membro de origem;
- c) No caso de entidade formadora estabelecida em território nacional, ausência de atividade formativa em dois anos consecutivos;
- d) Interdição do exercício da sua atividade em território nacional, por decisão judicial ou administrativa.

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 respetiva caducidade de acordo com os números anteriores, bem como proceder à respetiva 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 que funciona junto do serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional.

#### 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 atividades, apreciando, designadamente:

- a) O plano e o relatório anuais de atividades no domínio da certificação de entidades formadoras;
- b) Os esclarecimentos adicionais da entidade certificadora ao referencial de 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 do serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional, um dos quais preside, por cooptação, tendo o respetivo presidente voto de qualidade;
- b) Um representante da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, 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) Um representante de cada membro do governo que tutele entidades referidas no n.º 3 do artigo 6.º;
- g) Dois especialistas indicados por cada uma das confederações sindicais;
- h) 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

[revogado]

#### Artigo 19.º-A

##### Regiões Autónomas

1—Os atos e os procedimentos necessários à execução da presente portaria nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira competem às entidades das respetivas administrações regionais com atribuições e competências nas matérias em causa.

2—Nos termos do n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, os controlos exercidos, quer pelos organismos da administração central quer pelos serviços competentes das administrações das regiões autónomas no âmbito da presente portaria são válidos para todo o território nacional, excetuados os referentes a determinadas instalações físicas.

3—A divulgação, pelo serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional, da lista geral de entidades formadoras certificadas, nos termos do n.º 5 do artigo 14.º, abrange as entidades certificadas por organismos da administração central e por serviços competentes das administrações das regiões autónomas, nos termos da legislação setorial a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 1.º.

4—O sistema eletrónico a que se refere o n.º 7 do artigo 10.º assegura o intercâmbio da informação relativa à certificação de entidades formadoras recebida pelo serviço central competente do ministério responsável pela área da formação profissional e pelos serviços competentes responsáveis pela mesma área nas administrações das regiões autónomas, nos termos do n.º 5 do artigo 14.º e do n.º 1 do presente artigo, com vista à permanente atualização da lista das entidades formadoras certificadas a operar em território nacional na posse daqueles serviços.

#### 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, sem prejuízo do disposto no n.º 3.

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 objeto 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 respetiva certificação em prazos estabelecidos pela entidade certificadora e divulgados através do respetivo 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, considerando-se até então certificada nos termos da presente portaria.

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

6—[revogado]

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

## Artigo 22.º

### Entrada em vigor

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

#### ANEXO I

### Requisitos prévios da certificação

(n.º 1 do artigo 5.º da portaria)

#### Alínea a)

##### Fontes de verificação

Pessoa coletiva: cartão da empresa, ou cartão de pessoa coletiva, ou cartão de identificação de pessoa coletiva; no caso de associação de empregadores ou associação sindical, registo dos estatutos pela Direção-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 contraordenações 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 eletrónicas e do serviço segurança social direta.

#### Alínea d)

##### Fontes de verificação

Declaração do requerente e registos das entidades financiadoras.

#### ANEXO II

### Referencial de certificação de entidade formadora

(Referido no artigo 7.º da Portaria)

#### I — Requisitos de estrutura e organização internas

##### 1 — Recursos humanos

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

a) No caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território

nacional, 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 atividades, pela gestão dos recursos afetos à atividade 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. Considera-se experiência profissional adequada três anos de funções técnicas na área da gestão e organização da formação; 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.

b) No caso de entidade formadora estabelecida em território nacional, 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 ações de formação, a articulação com formadores e outros agentes envolvidos no processo formativo, que preste regularmente funções ao abrigo de vínculo contratual. Considera-se experiência profissional adequada três anos de funções no desenvolvimento de atividades pedagógicas; considera-se formação adequada a profissionalização no ensino ou outra formação pedagógica com duração mínima de 150 horas.

c) Formadores com formação científica ou técnica e pedagógica adequadas para cada área de educação e formação para a qual solicite certificação.

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

e) No caso de entidade formadora estabelecida em território nacional, colaborador que assegure o atendimento diário, a tempo completo, em qualquer estabelecimento em que ocorra contacto direto com o público.

f) No caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território nacional, colaborador qualificado ou recurso a prestação de serviço para assegurar a contabilidade organizada segundo a legislação aplicável.

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

A gestão da formação e a coordenação pedagógica podem ser exercidas em acumulação, desde que sejam respeitados os requisitos previstos para cada uma e não seja afetado o exercício das respetivas funções.

Fontes de verificação: *curriculum vitae* e certificado de habilitações e de formação profissional, ou, no caso de reconhecimento de qualificações profissionais, declarações prévias nos termos do artigo 5.º, quando aplicável, e os documentos referidos no artigo 47.º, ambos da Lei n.º 9/2009, de 4 de março; contrato escrito constitutivo do vínculo contratual.

##### 2 — Espaços e equipamentos

A entidade formadora deve dispor 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 requisitos mínimos a seguir referidos:

a) No caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território nacional, 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 atividade 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 dois m<sup>2</sup> por formando, no caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território nacional;

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

Condições de higiene e segurança;

Salas equipadas com equipamentos de apoio, nomeadamente, videoprojetor, computador, retroprojetor, quadro, televisão ou 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 três m<sup>2</sup> por formando, no caso de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidade formadora estabelecida em território nacional;

Salas equipadas de forma a permitir o uso de equipamentos de apoio tais como: painel de projeção, 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 setorial para a qualificação.

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

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

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

Em ação 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, no âmbito da certificação inserida na política da qualidade dos serviços, 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

A entidade formadora estabelecida em território nacional deve respeitar no desenvolvimento da formação os requisitos a seguir referidos:

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

a) Caracterização da entidade e da sua atividade;

b) Projetos a desenvolver em coerência com a estratégia e o contexto de atuação, respondendo a necessidades territoriais e setoriais;

c) Objetivos e resultados a alcançar, com os respetivos indicadores de acompanhamento;

d) Recursos humanos e materiais a afetar aos projetos, tendo em conta as áreas de educação e formação;

e) Parcerias e protocolos.

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

a) Fundamentação dos projetos a desenvolver e coerência dos mesmos;

b) Adequação dos objetivos e respetivos indicadores de acompanhamento;

c) Adequação dos recursos humanos e materiais a afetar aos projetos 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 atividades; plano de formação; levantamento de necessidades; estudos; parcerias e protocolos.

2—Conceção e desenvolvimento da atividade formativa. — 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).

O disposto nas alíneas a), b) e c), quando se trate de formação inserida no Catálogo Nacional de Qualificações, terá por base os respetivos 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, interatividade e navegabilidade interna;
- b) Um sistema de tutoria ativa;
- 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 ações 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, atratividade 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 seleção; 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 atividade formativa. — A entidade deve elaborar e disponibilizar as regras de funcionamento aplicáveis à sua atividade formativa, que refiram com clareza os seguintes elementos:

- a) Requisitos de acesso e formas de inscrição;
- b) Critérios e métodos de seleção de formandos;
- c) Condições de funcionamento da atividade 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 atividades 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 ação de formação, que deve conter, nomeadamente, a seguinte informação:

- a) Programa de formação; que inclua informação sobre objetivos 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 audiovisuais 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 seleção, 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 ação;

u) Relatórios de acompanhamento e de avaliação de estágios, quando aplicável;

v) Resultados do processo de seleção de entidades rectoras de estagiários, quando aplicável;

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

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

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

No caso de ação 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 ação, 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 ação e respetiva duração bem como as datas e locais de realização;

b) Condições de frequência das ações, 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 ação e respetiva 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 efetuado e de medidas tomadas.

### III — Requisitos de resultados e melhoria contínua

A entidade formadora estabelecida em território nacional deve respeitar os requisitos a seguir referidos de resultados e melhoria contínua:

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

a) Execução física dos projetos;

b) Avaliação de cumprimento dos objetivos 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 ações 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 efetuada.

Fontes de verificação: balanço de atividades; painel de indicadores de desempenho; registos de acompanhamento e avaliação da atividade.

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 subseqüentes planos de atividades 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 adotar medidas de melhoria, corretivas ou preventivas, tendo em vista:

O cumprimento rigoroso do referencial de certificação;

A satisfação de formandos e clientes;

A melhoria da eficácia da sua atividade;

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

A avaliação regular do desempenho pode decorrer de processos de autoavaliação e auditorias internas e externas, e os seus resultados devem ser considerados nos planos de atividades e programas de formação subseqüentes.

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