

# Certificação de entidades formadoras

## *Focus* na qualidade

Conferência  
Qualidade ao serviço da Educação de Adultos  
“Revisão por Pares”: uma proposta inovadora?

*Lisboa, 4 de Maio 2017*

# Sistema de Certificação de Entidades Formadoras

A DGERT é responsável pela certificação inserida na política de qualidade das entidades formadoras

## CERTIFICAÇÃO

Reconhecimento de qualidade da capacidade de desenvolvimento das diferentes fases do ciclo formativo, concedido por áreas de educação e formação nas quais a entidade formadora atua

*Suporte legal:*

*Portaria nº 851/2010 de 6 de Setembro, alterada pela Portaria nº 208/2013 de 26 de Junho*

## Vantagens da certificação

É um reconhecimento de acesso voluntário pelas entidades com as seguintes vantagens:

- **Reconhecimento de qualidade no mercado**
- **Acesso a financiamento público para a formação**
- **Formação certificada no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações**
- **Benefícios fiscais para a entidade formadora e para os clientes**



## Referencial de certificação

### REQUISITOS PRÉVIOS

**Condições legais de base que permitem a entidade formadora requerer a certificação**

### REQUISITOS DE QUALIDADE

**Condições de estruturação da entidade formadora que traduzem:**

- **A estrutura e organização internas**
- **Os processos no desenvolvimento da formação**
- **A análise de resultados e a melhoria contínua**

# Processo de certificação



## Certificação inicial

### Elementos do pedido:

- 😊 **Currículos dos recursos humanos**
- 😊 **Planos de atividades/formação**
- 😊 **Balanços/relatórios de atividade**
- 😊 **Metodologias e instrumentos formativos**
- 😊 **Elementos de organização da formação**
- 😊 **Programas de formação e planos de sessão**
- 😊 **Descrição de espaços e equipamentos**



## Manutenção da certificação

**Autoavaliação pela entidade  
formadora**



**Avaliação do  
desempenho com  
base em indicadores**

**Auditorias regulares  
pela DGERT**

**Foco na conformidade das práticas  
com o referencial de certificação**

**Oportunidade para estimular a  
avaliação e a melhoria contínua**

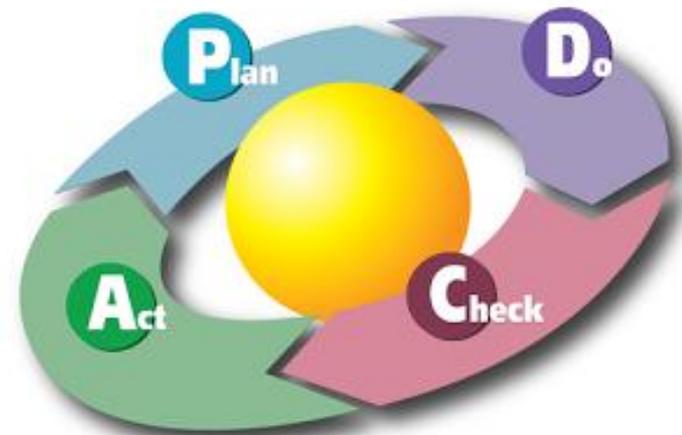
## Focus na qualidade

**A orientação para a qualidade deve ser um pressuposto fundamental na atividade de qualquer entidade formadora, traduzida na capacidade de mobilizar, de forma eficiente, todos os recursos internos e externos, satisfazendo as necessidades e expectativas dos clientes e partes interessadas, numa perspetiva de melhoria contínua das práticas, produtos e serviços disponibilizados**

# Alinhamento com modelos/ferramentas de gestão da qualidade

## Processos do ciclo formativo e o ciclo PDCA

- ↪ **Planeamento**
- ↪ **Conceção e desenvolvimento**
- ↪ **Avaliação**
- ↪ **Melhoria contínua**



Fonte: <http://en.wikipedia.org/wiki/PDCA>

## Alinhamento com modelos/ferramentas de gestão da qualidade

### Gestão pela qualidade total (TQM)

| Princípios da TQM   | Referencial da Certificação   |
|---|---|
| <i>Focalização no cliente</i>                               | <i>Planeamento com base em necessidades do mercado, informação clara e verdadeira, tratamento de reclamações, regulamento, cumprimento de contratos</i> |
| <i>Liderança e envolvimento de pessoas</i>                  | <i>Funções de gestão e coordenação; gestão eficiente de recursos adequados</i>  |
| <i>Abordagem por processos de decisão baseada em factos</i> | <i>Procedimentos estruturados para a atividade formativa, organizados na lógica do ciclo da qualidade, documentados e monitorizados</i>                 |
| <i>Relações mutuamente benéficas</i>                        | <i>Formalização de parcerias e de recursos a prestadores de serviços</i>  |
| <i>Melhoria contínua</i>                                    | <i>Avaliação permanente do desempenho e introdução de medidas de melhoria contínua</i>  |

# Alinhamento com modelos/ferramentas de gestão da qualidade

## Quadro de referência EQAVET

| Descritores/indicadores EQAVET  | Referencial de certificação   |
|---|---|
| <i>Planeamento reflete visão estratégica e inclui metas/objetivos, acções e indicadores</i> | <i>Planeamento da atividade formativa<br/>Recursos humanos (gestão/coordenação da atividade)</i>  |
| <i>Planos de acção com consulta das partes interessadas e princípios explícitos</i>         | <i>Processos de desenvolvimento da formação<br/>Recursos humanos com competências pedagógicas adequadas<br/>Formalização de parcerias</i> |
| <i>São regularmente feitas avaliações de resultados e processos baseadas em aferições</i>   | <i>Avaliação da formação em várias dimensões<br/>Acompanhamento pós-formação</i>  |
| <i>Mecanismos de revisão implementados</i>  | <i>Avaliação de resultados e melhoria contínua</i>  |
| <i>Indicadores</i>  | <i>Autoavaliação e avaliação do desempenho com base em indicadores referenciados aos requisitos</i>                                       |

# Alinhamento com a metodologia Revisão por Pares

## Princípios comuns

Objetivo de promoção de uma cultura orientada para a garantia de qualidade nos serviços das entidades formadoras

Ciclo da qualidade (PDCA) na base dos processos formativos

Foco na avaliação, com vista à melhoria contínua - autoavaliação combinada com a avaliação externa

Alinhamento/ compatibilidade com outros modelos/referenciais de garantia da qualidade

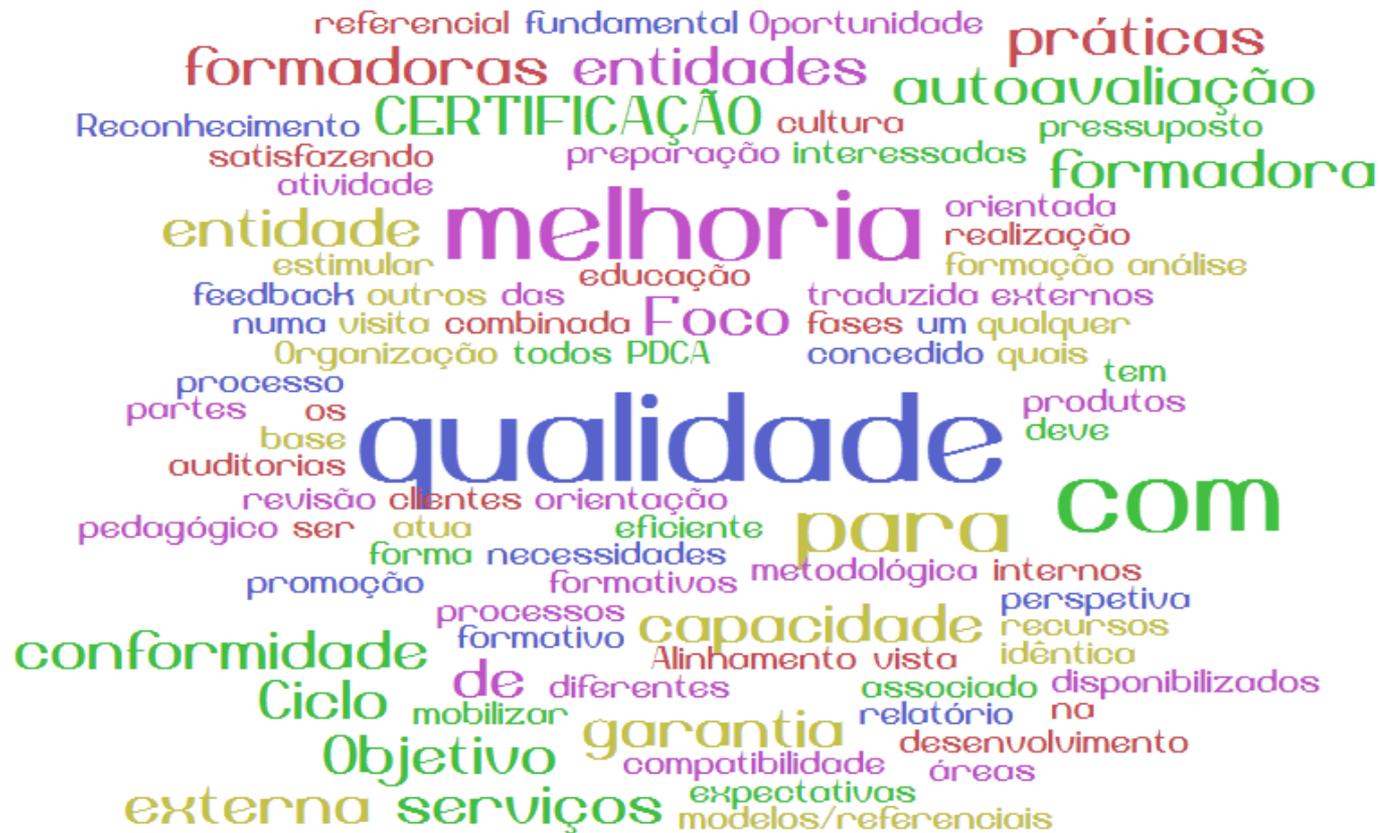
Avaliação externa tem um objetivo pedagógico, de melhoria associado à análise da conformidade

Organização metodológica do processo de revisão é idêntica à das auditorias – autoavaliação, preparação da visita, realização e *feedback*, relatório

## Alinhamento com a metodologia Revisão por Pares

| Revisão por Pares - áreas da qualidade   | Requisitos de Certificação                             |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta</li> <li>• Informação, orientação e inscrição</li> <li>• Processo de ensino-aprendizagem</li> <li>• Resultados de aprendizagem</li> <li>• Estratégia e liderança</li> <li>• Gestão</li> <li>• Relações externas e internacionalização/cooperação europeia</li> </ul> | <p><b>Processos no desenvolvimento da formação</b></p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos</li> <li>• Infraestruturas e recursos financeiros</li> </ul>   | <p><b>Estrutura e organização internas</b></p>         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão da qualidade e avaliação</li> </ul>  | <p><b>Resultados e melhoria contínua</b></p>           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integração da perspetiva de género e diversidade</li> </ul>   | <p><i>Sem correspondência direta</i></p>               |

## “Nuvem da qualidade”



*Obrigado pela vossa atenção*



<http://certifica.dgert.msess.pt>



[certifica@dgert.mtsss.pt](mailto:certifica@dgert.mtsss.pt)

*Margarida Abreu*

*DGERT - Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação*