

MANUAL DA QUALIDADE DA ATIVIDADE FORMATIVA

Índice

1	ENQUADRAMENTO	3
1.1	Objetivos do Manual	3
1.2	Revisão ao Manual	3
1.3	Organização do manual.....	4
1.4	Promulgação	5
2	CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE.....	6
2.1	A SABER ARTICULADO	6
2.2	Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade.....	7
2.3	Estratégia da SABER ARTICULADO	8
2.4	Atividade Formativa – Descrição genérica	9
2.5	Estrutura Organizacional.....	10
2.6	Descrição Genérica das Funções Associadas À Atividade Formativa	11
2.6.1	Gestor/a de formação	11
2.6.2	Coordenador/a pedagógico/a	12
2.6.3	Coordenador/a Científico/a.....	13
2.6.4	Formador/a.....	14
2.6.5	Administrativo/a.....	14
2.7	Instalações e Recursos Materiais	15
2.8	Fatores Críticos de Sucesso	15
3	SISTEMA DE GESTÃO DA FORMAÇÃO	16
3.1	Requisitos da Formação	16
3.2	Sistema de gestão da qualidade da atividade formativa	16
3.3	Metodologias dos processos.....	17
3.3.1	Descrição da Interação dos Processos.....	20
4	ESTRUTURA E CONTROLO DOCUMENTAL	23
4.1	Controlo de Documentos e Registos.....	23
5	DEVERES DA ENTIDADE CERTIFICADA	24

1 ENQUADRAMENTO

O Manual da Qualidade da Atividade Formativa é o documento que identifica e descreve os processos, metodologias, procedimentos, intervenientes e recursos utilizados pela Saber Articulado, Lda., adiante designada de Saber Articulado, nas diferentes fases de desenvolvimento do processo formativo e, traduz as práticas em vigor na entidade relativamente à prestação de serviços de formação profissional.

1.1 OBJETIVOS DO MANUAL

O Manual da Qualidade da Atividade Formativa tem por objetivos:

- Definir os processos de formação numa perspetiva operacional, técnica e metodológica.
- Estruturar e uniformizar os procedimentos internos, incorporá-los na atividade regular da Saber Articulado, designadamente no âmbito do Sistema de Gestão, e divulgá-los a toda a equipa de trabalho.
- Concentrar num único documento os processos internos de desenvolvimento da formação que sirva de orientador à ação da Saber Articulado.
- Demonstrar o cumprimento dos requisitos do referencial de qualidade de certificação de entidades formadoras.
- Potenciar a avaliação permanente da atividade formativa da Saber Articulado, visando a melhoria contínua.

1.2 REVISÃO AO MANUAL

O Manual da Qualidade da Atividade Formativa é elaborado pelo/a Gestor/a de Formação e aprovado pelo Diretor. É condição fundamental que o Manual permaneça permanentemente atualizado.

O Manual da Qualidade da Atividade Formativa da Saber Articulado é revisto/atualizado uma vez por ano, quando, por ocasião da análise dos resultados/balanço de atividades e introdução de medidas de melhoria contínua, identificando-se a necessidade de alterações e procedendo-se à sua revisão, ou sempre que, por alteração legislativa, ou por necessidade expressa e inadiável, se justifique proceder à sua alteração.

A revisão do Manual da Qualidade da Atividade Formativa pode ser efetuada na sua globalidade ou pode incidir apenas sobre algumas secções, sendo necessário proceder, em qualquer das situações à alteração do número da versão. A revisão é efetuada pelo/a Gestor/a de Formação e validada pelo Diretor. As versões identificam a atualização do Manual.

O original do Manual está na posse do/a Gestor/a da Formação, estando o mesmo disponível na internet através da página <https://www.saberarticulado.com>

1.3 ORGANIZAÇÃO DO MANUAL

O Manual da Qualidade da Atividade Formativa está estruturado nos seguintes capítulos:

1. ENQUADRAMENTO

2. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE

Tem como objetivo caracterizar de forma genérica a entidade formadora, a sua atividade e estrutura e enquadrar a aplicação deste documento na sua organização interna.

3. SISTEMA DE GESTÃO DA FORMAÇÃO

Tem como objetivo proceder à identificação de todos os processos adotados no âmbito da atividade formativa, apresentando um índice dos mesmos, organizados na lógica do ciclo formativo, contemplando os momentos principais de planeamento, desenvolvimento e avaliação da formação.

A caracterização dos processos identificados da atividade formativa visa a descrição operacional de cada processo, metodologias e critérios de aplicação, incluindo para cada processo os seguintes elementos:

- Identificar o processo (designação) e âmbito de aplicação.
- Identificar/descrever a ligação a outros processos.
- Identificar o responsável de cada processo.
- Identificar as funções/recursos humanos afetos a cada atividade.
- Identificar as entradas de cada processo.
- Descrever as atividades principais associadas ao processo.
- Descrever as metodologias e critérios utilizados.
- Identificar os documentos e/ou instrumentos associados a cada atividade.
- Identificar as saídas (resultados/produtos de cada processo).
- Identificar o(s) indicador(es) de desempenho do processo – monitorização.
- Melhoria contínua: identificar os momentos de revisão e atualização do processo.

4. ESTRUTURA E CONTROLO DOCUMENTAL

Integra os modelos dos documentos, instrumentos, registos e outros, respeitantes a todas as atividades e processos identificados e caracterizados. A normalização dos documentos permite assegurar que todos os colaboradores utilizem o modelo adequado a cada atividade ou processo. Todos os documentos e registos codificados estão identificados na listagem da documentação presente neste manual.

5. DEVERES DA ENTIDADE FORMADORA

Apresentação dos deveres ao abrigo dos referenciais em vigor.

1.4 PROMULGAÇÃO

A Saber Articulado certifica que este Manual da Qualidade da Atividade Formativa refere de forma adequada os meios adotados para assegurar a qualidade dos serviços fornecidos. Constitui assim, o suporte material à execução do conjunto de ações correspondentes ao Sistema de Gestão da Formação e determina a sua aplicação a todas as áreas envolvidas.

O Sistema de Gestão da Formação descrito neste manual está definido e é implementado em todas as atividades formativas e cujo âmbito são as áreas de educação e formação selecionadas.

O Diretor promulga as disposições contidas no presente Manual da Qualidade da Atividade Formativa e reafirma que compete a todos os colaboradores observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que dele constam.

2 CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE

Pretende-se neste item apresentar a Saber Articulado, a sua forma de organização, linhas de orientação e serviços prestados.

2.1 A SABER ARTICULADO

A Saber Articulado tem como atividade principal a formação profissional, orientada para a qualificação e valorização de médicos em fase de formação específica. Com foco nas necessidades formativas dos médicos internos, a Saber Articulado desenvolve cursos intensivos direcionados para a preparação da fase inicial da especialidade, promovendo a aquisição e consolidação de conhecimentos técnicos e científicos essenciais à prática clínica.

A Saber Articulado compromete-se a proporcionar um ambiente de aprendizagem estruturado, exigente e orientado para resultados, alinhado com as atuais *guidelines* da medicina, contribuindo para o desenvolvimento de competências diferenciadoras e para a excelência profissional dos seus formandos.

Os cursos de formação promovidos são em formato presencial, decorrendo em instalações adequadas e permitindo uma interação direta entre formadores e formandos, baseada numa metodologia de atividades práticas e acompanhamento personalizado.

A Saber Articulado possui a sua sede na Rua Júlio Dinis, nº 21, 1º andar, apart. 1, 3030-319 Coimbra, não sendo este o local destinado ao atendimento ao público.

O atendimento presencial encontra-se disponível na Rua Princesa Cindazunda – Quinta da Portela, n.º 57, Lote 16.5 – Loja 3, 3030-503 Coimbra, às terças-feiras, das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00. Nos restantes dias úteis, o atendimento é prestado por telefone ou e-mail (T: 933 227 050 | E: gestor@saberarticulado.com).

Neste atendimento é disponibilizada informação relativa às formações em curso ou a realizar, incluindo conteúdos programáticos, objetivos, custos associados, datas e formato de realização, bem como as condições e critérios de acesso. Adicionalmente, é possível consultar informação complementar através do Regulamento de Funcionamento da Formação.

A Saber Articulado assegura ainda um serviço de apoio permanente às ações formativas, destinado tanto a formandos como a formadores, garantindo o suporte técnico, administrativo e logístico necessário ao bom funcionamento das formações.

MISSÃO

Capacitar indivíduos e organizações através de programas de formação inovadores e de elevada qualidade, promovendo o desenvolvimento contínuo de competências e de conhecimentos necessários para alcançar o sucesso e a excelência nas suas áreas de atuação.

VISÃO

Ser reconhecida como uma empresa de formação que detém excelentes programas formativos, que promove uma constante inovação e que gera impacto positivo e transformador na carreira dos formandos.

VALORES

Excelência: Compromisso com a qualidade dos programas de formação, garantindo que os nossos formandos recebam o melhor em termos de conteúdo e de metodologia.

Inovação: Procura contínua por novas abordagens e metodologias que melhorem a experiência de aprendizagem e que promovam o desenvolvimento de competências de forma eficaz.

Integridade: Atuar com honestidade, ética e transparência em todas as nossas relações e atividades, garantindo a confiança dos nossos clientes, colaboradores e parceiros.

Foco no Cliente: Colocar as necessidades e expectativas dos nossos formandos em primeiro lugar, personalizando soluções para atender às suas necessidades.

Parceria: Estabelecer relações de confiança e colaboração com os formandos, trabalhando em conjunto para alcançar objetivos comuns.

Desenvolvimento Contínuo: Promover a aprendizagem contínua e o crescimento pessoal e profissional de todos os envolvidos, incentivando a uma cultura de constante melhoria.

Impacto Social: Contribuir positivamente para a comunidade e para a sociedade, oferecendo programas que promovam boas práticas na área da saúde.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Ao abrigo do Sistema de Gestão da Saber Articulado, são **objetivos da Qualidade** os seguintes:

1. Garantir a satisfação dos seus formandos, formadores, parceiros, colaboradores e fornecedores em geral, desenvolvendo serviços de qualidade adequados às necessidades dos seus utilizadores.
2. Avaliar continuamente: Implementar processos de avaliação sistemática para monitorizar a eficácia dos programas de formação e realizar melhorias contínuas.
3. Apoiar o Cliente: Garantir um serviço de atendimento ao cliente eficiente e personalizado, fornecendo suporte antes, durante e após a implementação dos programas de formação.

4. Inovar: Incorporar tecnologias e métodos de ensino inovadores para tornar os programas de formação mais dinâmicos, envolventes e eficazes.

Para o alcance destes objetivos assume os seguintes compromissos:

- **Qualidade:** Garantir a excelência em todos os aspetos dos programas de formação, desde a seleção de conteúdos até a entrega e avaliação dos resultados.
- **Transparência:** Manter uma comunicação transparente e aberta com os formandos, fornecendo informações claras sobre os cursos oferecidos e os resultados esperados.
- **Melhoria Contínua:** Procurar oportunidades de melhoria e de inovação para elevar continuamente a qualidade e relevância dos programas de formação.
- **Responsabilidade:** Agir com responsabilidade e ética em todas as interações com formandos, colaboradores e demais partes interessadas, bem como cumprir com todos os requisitos legais e normativos aplicáveis à atividade.

Revisão da Política:

A Política da Qualidade será revista periodicamente para garantir a sua relevância e adequação face aos objetivos estratégicos da empresa e às expectativas dos clientes.

15/04/2026

O Diretor,

Dr. Pedro Simões

2.3 ESTRATÉGIA DA SABER ARTICULADO

Assente nos objetivos e compromissos assumidos na Política da Qualidade, a Saber Articulado define o seguinte Plano Estratégico assente em 6 eixos:

1. Análise dos Requisitos e Público-Alvo

Pesquisa de necessidades: são realizadas pesquisas sobre possíveis alterações de evidências científicas na área da Medicina e para entender as necessidades de formação específicas dos médicos. Para tal, recorre-se a entrevistas, questionários, e análise da documentação publicada.

2. Desenvolvimento de Cursos Relevantes

Conteúdo atualizado e relevante: É necessário garantir que os cursos incluam conteúdos atualizados, alinhados com as últimas práticas e investigações na área da saúde.

Certificação e reconhecimento: Ver reconhecida a qualidade da atividade formativa através da certificação pela DGERT irá permitir aumentar a visibilidade da Saber Articulado e potenciar o alcance a mais destinatários da sua ação formativa.

3. Marketing e Promoção

Branding: Desenvolver uma marca forte e confiável que seja sinónimo de qualidade na formação social e de saúde.

Marketing Digital: Desde a manutenção do site com informações claras sobre os cursos, a utilização das Redes sociais, o e-mail Marketing para alimentar leads e manter contacto com ex-formandos, informando-os sobre novos cursos e campanhas.

4. Parcerias e Colaborações

Colaboração com a Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra no aluguer de instalações para o funcionamento das nossas sessões presenciais.

Convenções e eventos: Participar e patrocinar conferências, workshops e feiras do setor para aumentar a visibilidade e estabelecer contactos estratégicos.

5. Vendas e Atendimento ao Cliente

Equipa de suporte especializada: Ter uma equipa bem treinada que compreenda as necessidades do público-alvo e saiba apresentar os benefícios dos cursos de forma convincente.

Facilidade de inscrição e pagamento: Simplificar o processo de inscrição e oferecer opções de pagamento flexíveis.

6. Feedback e Melhoria Contínua

Avaliações do curso: Solicitar feedback aos formandos após a conclusão dos cursos e usar essas informações para melhorar continuamente os conteúdos e a metodologia.

Análise de dados: Monitorizar indicadores de desempenho, tais como taxas de conclusão, satisfação dos formandos e impacto na carreira, de modo a permitir ajustar a estratégia conforme necessário.

Ao implementar esta estratégia, a Saber Articulado considera poder aumentar significativamente as suas vendas, melhorar a sua reputação no mercado e, ao mesmo tempo, contribuir para o desenvolvimento dos profissionais na área da saúde.

2.4 ATIVIDADE FORMATIVA – DESCRIÇÃO GENÉRICA

A Saber Articulado desenvolve a sua atividade formativa baseada na formação especializada dirigida a médicos internos de formação específica, numa fase inicial da sua especialidade. Tem como objetivo o reforço de conhecimentos e competências fundamentais na área em questão, promovendo a consolidação de bases teóricas e a aplicação prática em contexto clínico. A formação encontra-se alinhada com os conhecimentos médicos mais atuais, sendo estruturada com base em evidência científica recente e em recomendações e boas práticas reconhecidas, garantindo a sua permanente atualização.

Relativamente às modalidades de formação adotadas pela Saber Articulado são privilegiadas as ações de **formação contínua**, não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações – CNQ, que visa a aquisição de

capacidades/competências ao longo do período ativo do indivíduo para o desempenho de uma ou mais atividades e/ou funções.

A formação de organização da formação que a Saber Articulado adota é o **regime presencial**, favorecendo a interação direta com formadores e a participação ativa dos formandos. Esta modalidade tem a vantagem da relação direta, o esclarecimento imediato de dúvidas e o desenvolvimento de competências práticas, fundamentais na formação médica.

A Saber Articulado considera a formação e a aquisição de competências individuais como instrumentos fundamentais para a melhoria do desempenho de qualquer atividade e para a promoção pessoal e profissional dos colaboradores de uma organização.

Neste sentido e atendendo à missão da Saber Articulado, a área de formação e educação que constitui o âmbito de intervenção é **721 – Medicina**.

2.5 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Saber Articulado é constituída por uma equipa de colaboradores que detém as competências necessárias à prestação de um serviço de formação profissional com qualidade.

O organograma abaixo apresenta a estrutura funcional da empresa:

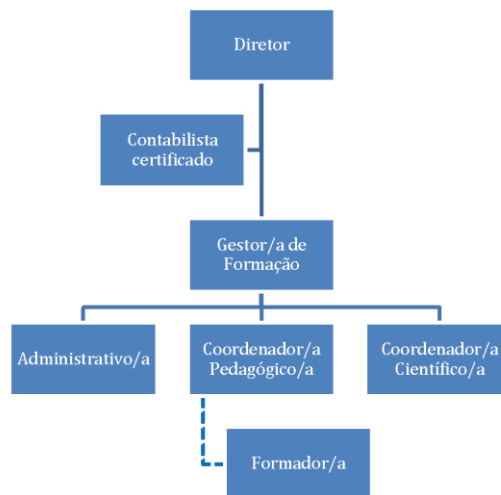


Figura 2 - Organograma funcional

Para as funções de Gestor/a de Formação, Coordenador/a Pedagógico/a e Formador/a encontram-se definidos, ao abrigo do Guia da Certificação de Entidades Formadoras, os requisitos mínimos para o exercício das mesmas. A tabela seguinte apresenta essa informação:

REQUISITOS MÍNIMOS	Habilitações Literárias	Formação Complementar	Experiência Profissional
Gestor/a de Formação	Ensino Superior	Formação na área da gestão e organização da formação com uma duração mínima de 150 horas	3 anos de funções técnicas na área da gestão e organização da formação;

Coordenador/a Pedagógico/a	Ensino Superior	Profissionalização no ensino ou outra formação pedagógica com duração mínima de 150 horas.	3 anos de funções no desenvolvimento de atividades pedagógicas;
Formador/a	Ensino Superior	Ser detentor/a de certificado de competências pedagógicas; Formação científica ou técnica adequadas para a área de formação ministrada	Experiência profissional mínima de 3 anos adequada para a área de formação ministrada (preferencial)

É equivalente ao Certificado de Competências Pedagógicas de Formador:

- Comprovativo da posse de habilitação profissional para a docência ou
- Declaração emitida pelo estabelecimento de ensino superior em como se encontra a lecionar.

2.6 DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS FUNÇÕES ASSOCIADAS À ATIVIDADE FORMATIVA

A descrição das tarefas e responsabilidades das funções associadas às atividades formativa é apresentada seguidamente.

2.6.1 GESTOR/A DE FORMAÇÃO

O/A Gestor/a de Formação é o/a responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a gestão dos recursos afetos 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 ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação. É o interlocutor privilegiado com o Sistema de Certificação - garante que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos de certificação; constitui a garantia de estabilidade através do exercício da função a tempo completo e com vínculo laboral devidamente formalizado. Descrevendo com maior detalhe, cada uma das fases tem:

PLANEAMENTO

- Fazer o levantamento de necessidades de formação em articulação com o/a Coordenador/a Científico/a;
- Elaborar a planificação da atividade formativa.

EXECUÇÃO

- Elaborar referenciais de formação em articulação com o/a Coordenador/a Científico/a;
- Realizar e/ou orientar o recrutamento e seleção dos formadores;
- Desenvolver, junto dos destinatários, as atividades de promoção da formação;
- Assegurar as condições de execução física da formação;

- Acompanhar a conceção e elaboração dos suportes didáticos para a formação em articulação com o/a Coordenador/a Científico/a;
- Assegurar a elaboração dos Dossier Técnico-Pedagógico e Financeiro.

ACOMPANHAMENTO E CONTROLO

- Acompanhar a realização da formação (objetivos, conteúdos e orientações ...);
- Assegurar o enquadramento e a orientação técnica e/ou pedagógica dos recursos humanos afetos;
- Gerir os meios físicos necessários à realização da formação.

AVALIAR O PROCESSO E OS EFEITOS DA FORMAÇÃO

- Conceber e aplicar modelos e instrumentos de avaliação da formação;
- Proceder aos ajustamentos necessários;
- Avaliar o desempenho dos colaboradores;
- Reportar à gestão de topo o desempenho do sistema de gestão da formação profissional.

RELACIONAMENTO COM OUTRAS ENTIDADES

- Assegurar a interface de comunicação com clientes e potenciais clientes no que concerne aos produtos de formação profissional fornecidos.

2.6.2 COORDENADOR/A PEDAGÓGICO/A

- Dinamizar e coordenar os serviços de formação;
- Monitorizar as atividades formativas;
- Elaborar e coordenar as matrizes de avaliação da formação;
- Monitorizar a avaliação interna;
- Promover a avaliação de desempenho junto dos formadores;
- Promover atividades para a melhoria do desempenho de formadores;
- Colaborar na definição do perfil de competências e tarefas a desempenhar pelos recursos humanos e prover ao seu recrutamento;
- Supervisionar o recrutamento e seleção de formadores;
- Coordenar a conceção de recursos didáticos;
- Executar os projetos aprovados, quando aplicável, cumprindo os prazos obrigatórios;
- Validar os relatórios de avaliação relativos aos projetos de formação;

- Elaborar o relatório final de cada ação dentro dos prazos estabelecidos;
- Assegurar o cumprimento de todos os processos pedagógicos obrigatórios;
- Monitorizar evidências que permitam analisar e avaliar a aplicabilidade, adequabilidade e disseminação dos projetos e/ou recursos didáticos desenvolvidos;
- Cumprir com o descrito na documentação do Sistema de Gestão da Saber Articulado;
- Colaborar na melhoria contínua do desempenho da Saber Articulado;
- Indagar sobre oportunidades de desenvolvimento de projetos.

2.6.3 COORDENADOR/A CIENTÍFICO/A

Atendendo à especificidade das ações, a Saber Articulado integra na sua equipa técnica um elemento que garante de forma contínua que os conteúdos se encontram atualizados e alinhados com as melhores práticas pedagógicas. Esta função é assumida pelo Diretor da Saber Articulado, Dr. Pedro Miguel Bernardino Simões. Listamos as principais responsabilidades e tarefas associadas a este profissional:

Definição do Conteúdo Programático:

- Elaborar, rever e atualizar materiais didáticos e currículos para garantir que estejam atualizados e alinhados com as últimas tendências e pesquisas na área.
- Colaborar com formadores e especialistas para desenvolver novos cursos e programas de formação.

Avaliação e Qualidade:

- Estabelecer e manter padrões de qualidade dos programas de formação.
- Realizar avaliações periódicas dos programas e materiais de formação para identificar áreas de melhoria.
- Implementar e monitorizar os resultados do desempenho dos formandos como indicador da eficácia dos programas.

Pesquisa e Inovação:

- Realizar pesquisas para identificar novas metodologias de formação, tecnologias educacionais e tendências do mercado que possam ser incorporadas nos programas de formação.
- Promover a inovação e a utilização de novas tecnologias e abordagens pedagógicas.

Supervisão e Coordenação:

- Coordenar a equipa de formadores e outros especialistas envolvidos no desenvolvimento de programas de formação.

- Garantir a integração e a cooperação entre as diferentes áreas da empresa para atingir os objetivos.

Compliance e Normas:

- Assegurar que os programas de formação estejam em conformidade com possíveis alterações de evidências científicas na área da Medicina.
- Manter-se atualizado sobre mudanças na área de intervenção e garantir que os programas se ajustam conforme necessário.

2.6.4 FORMADOR/A

- Controlar e monitorizar a realização das ações de formação (desistências, controlo de horas de formação, quando aplicável).
- Preencher o Dossier Técnico Pedagógico.
- Organizar a documentação de apoio.
- Participar nas reuniões da equipa formativa.
- Disponibilizar a informação necessária aos Formandos.
- Cumprir com o descrito na documentação do Sistema de Gestão da Saber Articulado.
- Colaborar na melhoria contínua do desempenho da Saber Articulado.

2.6.5 ADMINISTRATIVO/A

- Assegurar o atendimento permanente no horário de abertura ao público da Saber Articulado.
- Efetuar o atendimento pessoal e telefónico, a triagem e encaminhamento dos assuntos a tratar.
- Organizar a documentação de apoio aos projetos.
- Assegurar o arquivo de todos os documentos em suporte papel e informático.
- Preparar a documentação oficial de carácter administrativo e formativo (mapas de pagamento, volume de formação, formulários oficiais, informação institucional a divulgar junto das organizações oficiais).
- Solicitar notas de honorários e recibos a pessoal externo e conferir os mesmos.
- Elaborar a documentação de formandos e formadores para submeter a assinatura do superior hierárquico.
- Assegurar o aprovisionamento dos consumíveis necessários ao funcionamento da Saber Articulado.
- Assegurar os trabalhos de secretariado de apoio à atividade formativa.

- Reproduzir manuais e documentos.
- Organizar, distribuir, registar e expedir correspondência.

2.7 INSTALAÇÕES E RECURSOS MATERIAIS

O espaço de atendimento da Saber Articulado funciona na Rua Princesa Cindazunda - Quinta da Portela, n.º 57, Lote 16.5 - Loja 3, 3030-503 Coimbra, distrito de Coimbra.

O espaço de atendimento é constituído por uma entrada ampla equipada para o atendimento ao público, com uma sala de espera, uma receção devidamente equipada, um espaço de reuniões e por uma casa de banho. O espaço está apto à acessibilidade e mobilidade de todos os cidadãos.

A Saber Articulado utiliza como recursos da formação presencial, o aluguer de instalações de espaços físicos adequados, dotados de salas de formação equipadas com meios audiovisuais (computador, projetor, acesso à internet), garantindo condições de conforto e aprendizagem. São ainda disponibilizados materiais de apoio pedagógico e, sempre que aplicável, recursos técnicos e clínicos que permitem a realização de atividades práticas e a simulação de contextos reais.

2.8 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Apesar dos recursos técnico-pedagógicos disponíveis no mercado de formação profissional estarem cada vez mais evoluídos, é nossa convicção que o fator diferenciador da formação ministrada pela Saber Articulado é a equipa formativa e a qualidade dos conteúdos programáticos, daí apenas integrarmos na sua bolsa de formadores, pessoas que partilhem da nossa filosofia de atuação.

Assim, consideramos que os fatores críticos de sucesso são:

- Qualificação e experiência dos formadores;
- Relevância dos conteúdos programáticos;
- Apoio administrativo eficiente e eficaz;
- Feedback ao cliente.

3 SISTEMA DE GESTÃO DA FORMAÇÃO

3.1 REQUISITOS DA FORMAÇÃO

A atividade de certificação de entidades formadoras é da tutela do Estado Português, à responsabilidade da DGERT – Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, no âmbito do DSQA – Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação e está regulada pela Portaria nº 851/2010, de 6 de setembro.

No âmbito da certificação da atividade formativa, as entidades devem ter em conta o Referencial de Qualidade da Certificação de Entidade Formadora, cujos requisitos se encontram estabelecidos no Anexo II da referida Portaria, demonstrando que atuam nos moldes previstos no Referencial de Qualidade do Sistema de Certificação, e que possuem as capacidades e competências aí previstas.

Os requisitos que obrigatoriamente devem ser evidenciáveis na atividade da entidade dividem-se nos seguintes 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 atividade formativa, Regras de Funcionamento aplicadas à atividade formativa, Dossier Técnico-Pedagógico, Contratos de formação, Tratamento de reclamações).
- III - Requisitos de resultados e melhoria contínua (Análise de resultados, Acompanhamento pós-formação, Melhoria contínua).

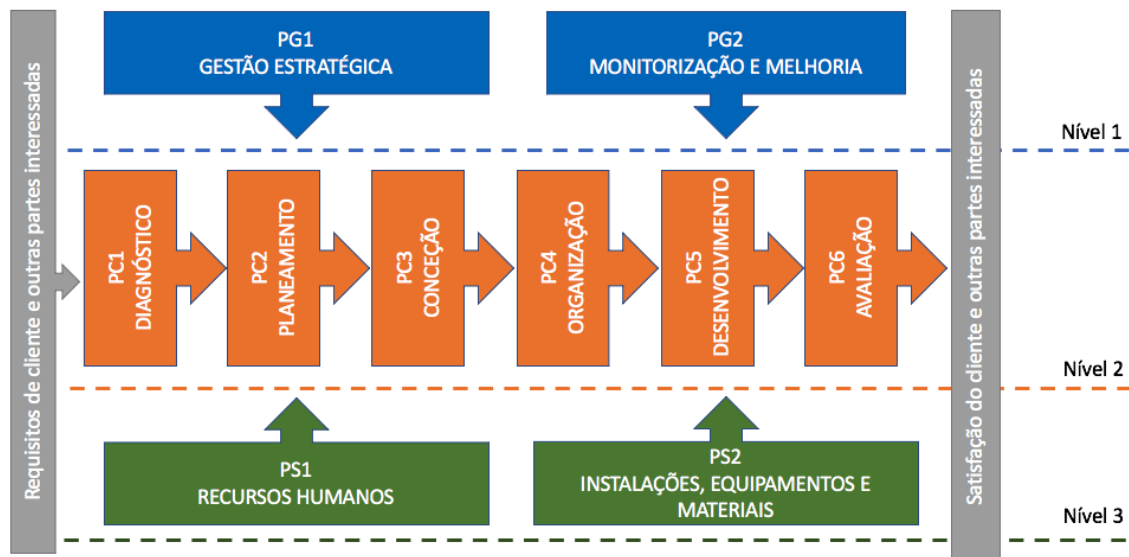
A certificação da entidade formadora significa um reconhecimento externo da qualidade da sua prestação de serviços de formação, concedido por uma entidade isenta. Desse reconhecimento decorrem um conjunto de responsabilidades e obrigações para com os seus formandos, formadores, clientes e outros agentes envolvidos.

3.2 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA ATIVIDADE FORMATIVA

A Saber Articulado tem implementado um Sistema de Gestão que se encontra estruturado numa abordagem por Processos. Existem 3 Níveis de Processos:

- **Nível 1 – Processos de Gestão e Melhoria**
 - Objetivos: gerir a organização; tomar decisões baseadas em factos; medir e obter resultados.
- **Nível 2 – Processos Chave**
 - Objetivos: gerir as atividades ligadas diretamente ao cliente, identificando as suas necessidades, prestando-lhe os serviços garantindo sempre a sua satisfação. Criam valor à organização.
- **Nível 3 - Processos de Suporte**
 - Objetivos: suportam a realização das atividades dos Processos Chave, não estando diretamente ligadas ao cliente.

A atividade formativa da Saber Articulado encontra-se organizada tendo em conta o ciclo formativo. Todo o ciclo formativo está integrado ao longo de seis processos-chave, conforme o Mapa de Processos apresentado seguidamente: **1 – Diagnóstico 2 – Planeamento 3 – Conceção 4 – Organização 5 – Desenvolvimento 6 – Avaliação**



Assente num dos princípios da gestão da qualidade, **o foco no cliente**, a Saber Articulado desenvolve a sua atividade formativa tendo em atenção os requisitos do cliente com vista à sua satisfação e permanente melhoria contínua.

Contudo, existem mais processos que, não sendo Processos-Chave, decorrem dos requisitos de Certificação da DGERT, necessários para assegurar a prestação de um serviço de qualidade e a melhoria contínua, por um lado, e para assegurar a implementação dos instrumentos e ferramentas de gestão nos domínios do planeamento estratégico, monitorização e avaliação de resultados, e que constituem processos relacionados diretamente com a atividade formativa. Identificam-se assim os processos: **Gestão Estratégica, Monitorização e Melhoria.**

Este processo tem como objetivo proporcionar linhas de orientação para analisar a eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como descrever as principais tarefas a executar no âmbito do processo de Melhoria Contínua, estabelecendo as diretrizes no desenvolvimento de ações corretivas e de ações de melhoria.

Por último, mas não menos importantes, identificam-se os processos de suporte a toda a atividade formativa, relacionados diretamente com a provisão de recursos. Enunciam-se os processos **Recursos humanos e instalações, equipamentos e materiais.**

3.3 METODOLOGIAS DOS PROCESSOS

A atividade formativa desenvolvida pela Saber Articulado assenta num conjunto de processos que se interligam de forma dinâmica, em que os resultados de cada um influenciam o modo de organização e

trabalho dos subsequentes. Tal facto obriga a definir em cada processo da atividade formativa, as etapas que o compõe e os recursos materiais, humanos e pedagógicos envolvidos.

Para cada um dos processos existe um ou mais procedimentos que suportam a descrição das atividades sequenciais e interrelacionadas do processo em causa. Sempre que haja necessidade de realizar uma descrição mais detalhada de uma atividade recorre-se a uma instrução de trabalho.

Seguidamente são identificadas as metodologias (procedimentos e instruções de trabalho) e respetivos impressos associados existentes no âmbito da gestão da formação.

PROCESSOS DE GESTÃO	
PG1 - GESTÃO ESTRATÉGICA	
M.PG1.01	Manual da Qualidade da Atividade Formativa
M.PG1.02	Código de Ética e Conduta
M.PG1.03	Regulamento de Funcionamento da Formação
P.PG1.01	Gestão Estratégica
IMP.PG1.01	Plano de Atividades
IMP.PG1.02	Balanço da Atividade Formativa
PG2 - MONITORIZAÇÃO E MELHORIA	
P.PG2.01	Monitorização e Melhoria
IT.PG2.01	Controlo de documentos e registos
IT.PG2.02	Metodologia de tratamento de reclamações e sugestões
IMP.PG2.01	Template de procedimento
IMP.PG2.02	Template de instrução de trabalho
IMP.PG2.03	Plano de Melhoria
IMP.PG2.04	Programa de auditorias
IMP.PG2.05	Plano de auditoria
IMP.PG2.06	Relatório de auditoria
IMP.PG2.07	Diretório de documentos
PROCESSOS CHAVE	
PC1 - DIAGNÓSTICO	
P.PC1.01	Diagnóstico de necessidades de formação
IMP.PC1.01	Relatório de necessidades de formação
IMP.PC1.02	Questionário de necessidade de formação
PC2 - PLANEAMENTO	
P.PC2.01	Planeamento da atividade formativa
IMP.PC2.01	Plano de Formação
IMP.PC2.02	Estimativa dos meios necessários
PC3 - CONCEÇÃO	
P.PC3.01	Conceção da Formação
IMP.PC3.01	Programa da Formação

PC4 - ORGANIZAÇÃO

M.PC4.01	Guia do Formador
M.PC4.02	Guia do Formando
P.PC4.01	Organização da Formação
IMP.PC4.01	Cronograma
IMP.PC4.02	Equipa Técnico-Pedagógica
IMP.PC4.03	Contrato de Prestação de Serviços de Formação (Formador)
IMP.PC4.04	Plano de Sessão
IMP.PC4.05	Documentos e Equipamentos de Apoio
IMP.PC4.06	Registo de reunião
IMP.PC4.07	Ficha de inscrição
IMP.PC4.08	Lista de Formandos
IMP.PC4.09	Contrato de Formação - Formando
IMP.PC4.10	Declaração de aceitação dos Termos e Condições
IMP.PC4.11	Ficha de sumário e presenças

PC5 - DESENVOLVIMENTO

P.PC5.01	Desenvolvimento da atividade formativa
IMP.PC5.01	Registo de ocorrências
IMP.PC5.02	Pauta de classificação final
IMP.PC5.03	Comprovativo de entrega dos certificados
IMP.PC5.04	Controlo de faltas dos formadores
IMP.PC5.05	Ata de acompanhamento da ação
IMP.PC5.06	Teste de Avaliação Final

PC6 - AVALIAÇÃO

P.PC6.01	Avaliação da atividade formativa
IMP.PC6.01	Avaliação da formação pelo formando
IMP.PC6.02	Avaliação da formação pelo formador
IMP.PC6.03	Avaliação do formador pela coordenação pedagógica
IMP.PC6.04	Relatório de Avaliação da Ação
IMP.PC6.05	Questionário de Avaliação do Impacto da Formação

PROCESSOS DE SUPORTE

PS1 - RECURSOS HUMANOS

P.PS1.01	Gestão de Recursos Humanos
IMP.PS1.01	Contrato de Prestação de Serviços
IMP.PS1.02	Bolsa de Formadores

PS2 - INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

P.PS2.01	Gestão da Infraestrutura
IMP.PS2.01	Pedido de intervenção

3.3.1 DESCRIÇÃO DA INTERAÇÃO DOS PROCESSOS

A abordagem selecionada é sustentada numa representação em tabela de E - Entradas e S - Saídas com a identificação da respetiva origem e destino relacionado com cada Processo.

Processo	Entradas		Atividades do Processo	Saídas	
	Origem	Descrição		Destino	Descrição
PG1 – Gestão Estratégica	Mercado Todos os Processos Cliente	Referenciais normativos Legislação e regulamentação Requisitos do cliente Necessidades de recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Missão, Visão e Valores Definição da Estratégia e Objetivos • Indicadores de desempenho dos processos • Política da Qualidade Organograma • Comunicação para o cliente • Disponibilização de recursos 	Cliente Todos os Processos	Cumprimento da legislação e regulamentação aplicável Objetivos monitorizados Recursos assegurados Plano de Atividades
PG2 – Monitorização e Melhoria	Sociedade Todos os Processos	Reclamações e sugestões de melhoria Não conformidades Oportunidades de melhoria Necessidade de novo documento ou de revisão de documento existente Documentos de origem externa Registos efetuados Necessidades e resultados de auditorias	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação da satisfação dos clientes • Tratamento de não conformidades, reclamações e sugestões • Programa de auditorias Plano e Relatório da Auditoria • Documentos e registos sob controlo • Documentos externos controlados 	Cliente Todos os Processos	Ações Corretivas e de Melhoria eficazes Processos auditados Necessidades de recursos Novo documento Documento revisto
PC1 - Diagnóstico	Mercado Clientes	Necessidades formativas	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamento de necessidades de formação 	PC2	Relatório de necessidades formativas
PC2 - Planeamento	PC1 Mercado	Relatório de necessidades formativas Lista de Requisitos Legais Aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> • Planificação das atividades formativas 	PC3 PC4 PG1	Plano de Formação Necessidade de recursos
PC3 - Conceção	PC2	Plano de Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Conceção dos cursos e ações formativas 	PC4	Programa da Formação

Processo	Entradas		Atividades do Processo	Saídas	
	Origem	Descrição		Destino	Descrição
PC4 - Organização	PC2 PC3	Plano de Formação Programa da Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Seleção e afetação dos recursos humanos e entidades envolvidos processo formativo • Articulação dos intervenientes no processo formativo (Coord. pedagógica, formadores, formandos, outros) • Seleção/ afetação da infraestrutura e materiais pedagógicos • Promoção e divulgação das intervenções • Constituição de grupos de formação 	PC5	Cronograma Equipa Técnico-Pedagógica Contrato de Prestação de Serviços de Formação (Formador) Plano de Sessão Lista de formandos
PC5 - Desenvolvimento	PC4	Cronograma Equipa Técnico-Pedagógica Contrato de Prestação de Serviços de Formação (Formador) Plano de Sessão Lista de formandos	<ul style="list-style-type: none"> • Organização e gestão da informação relativa à atividade formativa – Dossier Técnico Pedagógico • Gestão logística e administrativa ao funcionamento das intervenções 	PC6	Dossier Técnico-Pedagógico dos cursos realizados
PC6 - Avaliação	PC2 PC5 PG1	Plano de Formação Dossier Técnico-Pedagógico dos cursos realizados Plano de Atividades	<p>Acompanhamento e avaliação da formação, ao nível de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfação de formandos e formadores; • Aprendizagem; • Desempenho de formadores, coordenadores e outros colaboradores; • Ocorrências (desistências, reclamações) <p>Acompanhamento pós-formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfação com as competências adquiridas • Melhoria do desempenho profissional <p>Análise de resultados anuais da atividade</p>	PG1	Balço de Atividades

			<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação dos objetivos contemplados no Plano Estratégico/ Atividades • Avaliação dos indicadores de execução física dos projetos (quando aplicável) • Avaliação de indicadores de desempenho • Orientações para resultados e melhoria contínua • Autoavaliação • Auditorias internas e externas 		
Processo	Entradas		Atividades do Processo	Saídas	
	Origem	Descrição		Destino	Descrição
PS1 – Recursos Humanos	PG1	Plano Estratégico/ Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • Recrutamento de formadores, coordenadores pedagógicos ou outros colaboradores • Formação interna 	PC4	Recursos humanos contratados
	PC2	Plano de Formação Necessidade de recursos humanos		PS1	Colaboradores competentes
PS2 – Instalações, equipamentos e materiais	PC4	Necessidade de espaços, equipamentos e materiais	Manutenção e limpeza das instalações Manutenção e Verificação de Equipamentos Aprovisionamento de materiais	PC5	Locais limpos, adequados e disponíveis Equipamentos operacionais Materiais disponíveis

4 ESTRUTURA E CONTROLO DOCUMENTAL

A estrutura documental do Sistema de Gestão assume uma forma piramidal, aumentando de forma ascendente a importância do documento e de forma descendente a quantidade de documentos existentes. Assim, para cada um dos processos anteriormente identificados, existirá sempre um procedimento que irá descrever o processo, não obstante a possível existência de outros documentos consoante o esquema abaixo.



Manuais: Documentos de orientação teórica sobre vários assuntos que suportam a implementação de um ou mais procedimentos.

Procedimentos: Os Procedimentos definem e regulam as atividades que visam a implementação e manutenção do sistema de gestão da atividade formativa.

Instruções de trabalho: As Instruções de Trabalho detalham, sempre que se considere necessário, a forma de desenvolver determinada atividade identificada nos procedimentos.

Impressos: são formulários definidos e preparados para registo das práticas da Saber Articulado no âmbito da sua atividade formativa.

Registos: Documentos ou outra forma gráfica que permita evidenciar uma ação de controlo, verificação ou outra atividade realizada no serviço ou sistema.

4.1 CONTROLO DE DOCUMENTOS E REGISTOS

A metodologia para o controlo de documentos e registos é apresentada na instrução de trabalho IT.PG2.01 – Controlo de Documentos e Registos.

5 DEVERES DA ENTIDADE CERTIFICADA

A Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro, prevê um conjunto de deveres associados à certificação que condicionam a atuação da entidade formadora detentora desse estatuto, os quais a Saber Articulado declara a expressa e incondicional intenção de cumprir.

DEVERES	ANÁLISE
Manter o cumprimento dos requisitos de certificação (artigo 8º)	<p>A avaliação do cumprimento dos requisitos é assegurada pela DGERT através de auditorias regulares à entidade formadora.</p> <p>O incumprimento dos requisitos de certificação, bem como a oposição à realização de auditorias, pode dar lugar à revogação da certificação.</p>
Desenvolver atividade formativa de acordo com as competências que foram objeto de certificação (artigo 8º)	<p>O desenvolvimento de formação nas áreas de educação e formação que foram objeto de certificação é fundamental para sustentar/justificar a manutenção do estatuto de entidade certificada.</p> <p>A ausência de atividade formativa em dois anos consecutivos pode dar lugar à caducidade da certificação.</p>
Cumprir os contratos de formação celebrados (artigo 8º)	<p>Na prossecução da sua atividade, a entidade formadora deve seguir uma conduta adequada, atuando 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.</p>
Publicitar a certificação utilizando o logótipo próprio e de acordo com as regras definidas (artigo 14º)	<p>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.</p> <p>Qualquer forma de comunicação feita no âmbito de uma atividade comercial, industrial ou liberal, que tenha o objetivo 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.</p>
Divulgar a oferta formativa com informação clara e detalhada (artigo 14º)	<p>Na divulgação e promoção da sua atividade 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.</p>
Registar e manter atualizada a oferta formativa no sítio da Internet indicado pela DGERT (artigo 14º)	<p>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.</p>
Realização de processo de autoavaliação anual com base em indicadores de desempenho definidos pela DGERT (artigo 15º)	<p>A autoavaliação permite uma visão geral das atividades e dos processos desenvolvidos pela entidade e facilita a verificação da conformidade entre o que planeou, o que fez 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>