



**KITS**

Knowledge in Training Services



# Check-List para Auditorias Internas de Formação

# **E-Book Check-List para Auditorias Internas de Formação**

## **Objetivo de aprendizagem do e-book**

No final deste e-book o leitor estará apto a construir uma lista de verificação dos requisitos que suportam as auditorias internas, alinhado a qualquer sistema formação (certificado ou não)

# **E-Book Check-List para Auditorias Internas de Formação**

## **Conteúdo do E-book**

- **Auditoria de Formação**
- **O que auditar?**
- **Fases da Auditoria**
- **Checklist de Auditoria**
  - **Requisitos Prévios**
  - **Requisitos de Qualidade**
  - **Requisitos de Resultados e Melhoria Contínua**
- **Síntese**

# Auditoria de Formação

- A auditoria consiste na metodologia de **verificação** da conformidade da atuação das empresas relativamente ao processo de formação implementado.
- É uma metodologia que garante a **qualidade da atividade formativa** desenvolvida; permite verificar o sistema, identificar a conformidade e atuar face à constante procura da **melhoria contínua do processo**.
- Para as entidades certificadas pela **DGERT** a auditoria consiste no processo de verificação da conformidade da atuação das entidades que pedem a certificação e das que já são certificadas, face aos requisitos e deveres definidos no referencial de certificação estabelecido na **Portaria no 851/2010**, de 6 de Setembro alterada pela Portaria no 208/2013, de 13 de Junho.
- A auditoria interna ao processo formativo deve ser uma prática constante em todas as empresas que se preocupam com a qualidade da formação que ministram, sejam certificadas ou não pela DGERT ou por outros sistemas de gestão integrada (ISO; OHSAS, outras).

As empresas que implementam as auditorias internas ao processo formativo são aquelas que têm a plena consciência que a formação é um pilar estratégico para o sucesso dos seus negócios.

## O que auditar?

- As entidades que estão sob a alçada da certificação DGERT devem auditar todos os requisitos de certificação.
- As entidades não certificadas pela DGERT têm alguns aspetos que podem não ser alvo de auditoria porque não são obrigadas a implementar todos os requisitos, mas, não podemos esquecer que existem requisitos que são obrigatórios por outros sistemas de certificação/acreditação/homologação e, existem também, os requisitos mínimos exigidos para que a formação interna seja válida ao abrigo do código do trabalho.

## Fases de Auditoria

- ☐ Reunião de abertura
- ☐ Reunião com intervenientes no processo formativo (gestor, coordenador pedagógico, etc.).
- ☐ Análise de documentação.
- ☐ Contacto com formandos e formadores (observação direta de formação em curso, se possível, e/ou análise na plataforma digital, no caso de formação à distância).
- ☐ Observação de espaços e equipamentos de formação.
- ☐ Reunião de encerramento..
- ☐ Entrega do relatório com a avaliação e a proposta de melhoria contínua.

## Check-List de Auditoria:

- Em seguida apresentamos todos os requisitos a auditar para que possa construir a sua check-list e começar a implementar o sistema de auditorias internas ao processo formativo da sua empresa.



## Requisitos Prévios:

(obrigatório para entidades com Certificação DGERT)

| Requisitos Auditados                                                                              | Conforme                 | Não Conforme             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Situação devidamente regularizada em matéria de constituição e registo da entidade formadora.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ausência de suspensão ou interdição de exercício de actividade.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Situação tributária e contributiva regularizada perante a administração fiscal.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Situação tributária e contributiva regularizada perante a segurança social.                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Inexistência de dividas por regularizar relativas a apoios financeiros comunitários ou nacionais. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

# Requisitos de Qualidade – Recursos Humanos

(obrigatório para entidades com Certificação DGERT)

| Requisitos Auditados                                                                                                                                                                               | Conforme                 | Não Conforme             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Gestor de formação</b> (tempo completo, vínculo contratual, habilitação superior, experiência > 3 anos ou 150 horas de formação em gestão e organização de formação e área pedagógica).         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Coordenador(es) pedagógico</b> (funções regulares, vínculo contratual, habilitação superior, experiência > 3 anos ou 150 horas de formação na área pedagógica ou profissionalização no ensino). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Formadores</b> (formação científica ou técnica e pedagógica nas áreas de formação certificadas).                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| No caso de <b>formação a distância</b> , colaborador(es) com formação /experiência específica mínima de 1 ano.                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Outros agentes</b> (qualificações adequadas às modalidades, formas de organização e destinatários).                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Atendimento diário</b> (colaborador(es) a tempo completo em todos os locais de atendimento ao público para empresas com formação externa).                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Serviço de contabilidade</b> (colaborador qualificado ou recurso a prestação de serviço para assegurar a contabilidade) .                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



# Requisitos de Qualidade – Espaços e Equipamentos

(obrigatório para entidades com Certificação DGERT)

| Requisitos Auditados                                                                                                                                                                                                                                 | Conforme                 | Não Conforme             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Espaço e <b>atendimento ao público</b> ou a clientes (devidamente identificado e com horário visível e com comodidade e privacidade); requisito exclusivo para entidades com “porta aberta.                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Salas de formação</b> teórica (área útil mínima por formando = 2 m2, condições de higiene e segurança, ambientais, equipamentos de apoio e mobiliário adequado).                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Salas de formação Informática</b> (área útil mínima por formando = 3 m2, um computador para cada dois formandos , condições de higiene e segurança, condições ambientais, equipamentos de apoio e mobiliário adequado).                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Espaços e equipamentos para a componente prática (área útil mínima por formando = 3 m2, equipamentos e recursos adequados à formação prática , condições de higiene e segurança, condições ambientais, equipamentos de apoio e mobiliário adequado). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Instalações sanitárias (diferenciadas por género, número e localização adequada).                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Propriedade dos espaços (entidade é proprietária, locatária ou está autorizada a usar os bens referidos ).                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Acessibilidade</b> a pessoas com necessidades especiais (Decreto-Lei no 163/2006, de 8 de Agosto).                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



# Requisitos de Qualidade – Planificação e Gestão da Atividade Formativa

(obrigatório para entidades com Certificação DGERT)

| Requisitos Auditados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Conforme                 | Não Conforme             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Diagnóstico de necessidades de formação</b> (identificação das competências a desenvolver por formando ou grupo de formandos, definição dos objetivos de aprendizagem a atingir pelos formandos, definição dos itinerários de formação, identificação das estratégias de aprendizagem).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Plano de atividades</b> (caracterização da entidade e da sua atividade, projetos a desenvolver, objetivos e resultados a alcançar, com os respetivos indicadores de acompanhamento, recursos humanos e materiais, parcerias e protocolos).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Plano de formação</b> (listagem cursos, ações, objetivos, conteúdos, destinatários, formadores, localização, datas, valores).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Regulamento de funcionamento da formação</b> – público em geral (requisitos de acesso e formas de inscrição; critérios e métodos de seleção de formandos; condições de funcionamento nomeadamente: definição e alteração de horários, locais e cronograma; interrupções e possibilidade de repetição de cursos; pagamentos e devoluções; deveres de assiduidade; critérios e métodos de avaliação da formação; descrição genérica de funções e responsabilidades; procedimento de tratamento de reclamações.<br><br>Para <u>Entidades com Formação à Distância</u> também é necessário - contemplar regras sobre serviços pedagógicos; atividades desempenhadas pelos tutores; trabalho individual e em equipa dos formandos, caso se aplique.<br><br><u>Entidades com formação dirigida exclusivamente a colaboradores próprios não necessitam de cumprir este requisito.</u> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



# Requisitos de Qualidade – Planificação e Gestão da Atividade Formativa (cont.)

(obrigatório para entidades com Certificação DGERT)

| Requisitos Auditados                                                                                                                                                                                    | Conforme                 | Não Conforme             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Seleção de formandos (metodologia e instrumentos).                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Contratos de formação com formandos (com o número da apólice do seguro de acidentes pessoais ou de trabalho), quando aplicável.                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Contratos de formação com formadores, quando aplicável.                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Seguro de acidentes pessoais ou de trabalho.                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Manual da qualidade da atividade formativa (de acordo com o guião orientador do MQAF <a href="https://certifica.dgert.gov.pt/links-uteis1.aspx">https://certifica.dgert.gov.pt/links-uteis1.aspx</a> ). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Procedimento de gestão de reclamações (livro de reclamações e outros procedimentos internos).                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Seleção de agentes de formação (metodologia e instrumentos).                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Auditorias internas.                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Orçamento.                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



# Requisitos de Qualidade – Conceção e Desenvolvimento da Atividade Formativa

(obrigatório para entidades com Certificação DGERT)

| Requisitos Auditados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Conforme                 | Não Conforme             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Programa de formação por curso</b> (objetivos de aprendizagem de acordo com o princípio do triplo “C”, destinatários, modalidade de formação, forma de organização da formação, conteúdos programáticos, carga horária, metodologia de formação, critérios e metodologias de avaliação, recursos pedagógicos, espaços e equipamentos).                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Planos de sessão por curso</b> (designação da ação/curso, módulo e sessão, objetivos da ação/curso, módulo e sessão, duração global da sessão, identificação do formador, identificação do grupo em formação, organização/sequência dos conteúdos a abordar, definição das actividades a realizar e sua distribuição temporal, métodos e técnicas pedagógicas a utilizar na exploração dos conteúdos, identificação dos recursos técnico-pedagógicos de apoio, momentos, critérios e instrumentos de avaliação). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Recursos técnico - pedagógicos</b> - formação presencial (manuais, exercícios, etc.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Recursos técnico - pedagógicos</b> – formação à distância (autonomia, interatividade e navegabilidade interna, sistema de tutoria ativa).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Avaliação das aprendizagens</b> (metodologia e instrumentos).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

# Requisitos de Qualidade – Conceção e Desenvolvimento da Atividade Formativa (cont.)

(obrigatório para entidades com Certificação DGERT)

| Requisitos Auditados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Conforme                 | Não Conforme             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <p><b>Dossier Técnico Pedagógico</b> (papel e/ou digital) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- programa de formação; cronograma; regulamento; documentação de apoio e meios utilizados;</li><li>- equipa técnico-pedagógica (formador(es), coordenador pedagógico, outros agentes);</li><li>- inscrição dos formandos; registos e resultados do processo de seleção dos formandos (quando aplicável);</li><li>- contratos (formandos e formadores, quando aplicável);</li><li>- planos de sessão; sumários e registos de assiduidade;</li><li>- registos e resultados da avaliação da aprendizagem;;</li><li>- registos e resultados da avaliação de desempenho dos formadores, coordenadores e outros agentes;</li><li>- registos e resultados da avaliação de satisfação dos formandos;</li><li>- registo de ocorrências;</li><li>- comprovativo de entrega dos certificados aos formandos;</li><li>- relatório final de avaliação da ação;</li><li>- <u>Quando aplicável</u>: testes e relatórios de trabalhos e estágios realizados, (enunciados e grelhas de correção); registo da classificação final; relatórios de acompanhamento e de avaliação de estágios; resultados do processo de seleção de entidades recetoras de estagiários;; atividades de promoção da empregabilidade dos formandos;; relatórios, atas de reunião ou outros documentos que evidenciem atividades de acompanhamento e coordenação pedagógica; documentação relativa à divulgação da ação.</li></ul> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



# Requisitos de Qualidade – Conceção e Desenvolvimento da Atividade Formativa (cont.)

(obrigatório para entidades com Certificação DGERT)

| Requisitos Auditados                                                                                                                               | Conforme                 | Não Conforme             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Avaliação da satisfação</b> (formandos e formadores), com inclusão de item de avaliação da coordenação pedagógica (metodologia e instrumentos). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Avaliação do desempenho dos formadores</b> (metodologia e instrumentos).                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Acompanhamento pedagógico aos formandos</b> (metodologia e instrumentos).                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Acompanhamento aos formadores</b> (metodologia e instrumentos).                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Verificação dos <b>requisitos logísticos e administrativos</b> de apoio à formação (metodologia e instrumentos).                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



# Requisitos de Qualidade – Conceção e Desenvolvimento da Atividade Formativa

(obrigatório para entidades com Certificação DGERT)

| Requisitos Auditados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Conforme                 | Não Conforme             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Balanco de Atividades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- execução física dos projetos; avaliação de cumprimento dos objetivos e resultados planeados;</li><li>- resultados da avaliação do grau de satisfação de clientes e formandos, bem como de coordenadores, formadores e outros colaboradores;</li><li>- resultados do tratamento de reclamações;</li><li>- resultados relativos à participação e conclusão das ações de formação, desistências e aproveitamento dos formandos;</li><li>- resultados da avaliação do desempenho de coordenadores, formadores e outros colaboradores; análise critica dos resultados a que se referem os pontos anteriores;</li><li>- medidas de melhoria a implementar, decorrentes da análise efetuada).</li></ul> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Acompanhamento pós-formação (metodologia e instrumentos):</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- inserção profissional, quando aplicável (análise da empregabilidade);</li><li>- avaliação da satisfação pós-formação (satisfação com as competências adquiridas e oportunidade de aplicação em contexto profissional);</li><li>- avaliação da eficácia da formação (transferência dos conhecimentos adquiridos e aplicabilidade em posto de trabalho);</li><li>- avaliação de impacto (relação do desempenho dos colaboradores nos negócios).</li></ul>                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Síntese

- ✓ Este e-book foi produzido com o objetivo de identificar os requisitos, para que consiga de uma forma autónoma elaborar a lista de verificação para auditar a área da formação na sua empresa.
- ✓ Relembramos que os conteúdos aqui listados correspondem aos requisitos exigidos pela DGERT, para a certificação de entidades formadoras.
- ✓ Caso a sua empresa não seja certificada, pode prescindir de alguns destes requisitos, mas, garanta que a qualidade da sua atividade formativa continua assegurada.
- ✓ Se tem como objetivo obter a certificação DGERT para a sua empresa, vai permitir ficar com a ideia do que tem que apresentar no processo de candidatura.

# Esperamos que este e-book tenha sido útil para si

**Se necessitar de acompanhamento e ajuda :**

- ✓ Para a gestão de qualquer fase do processo formativo
- ✓ Para a realização de auditorias
- ✓ Para a preparação de todo o processo de Certificação e sua manutenção,

**pode contar connosco !**



**Flexibilidade, Adaptabilidade e Transparência**



# Check-List para Auditorias Internas de Formação

Onde estamos:

Lisboa

**Morada**

Rua Fialho de Almeida 12,2º Esq,  
Avenidas Novas  
1070-129 Lisboa

**Email**

[geral@kits.pt](mailto:geral@kits.pt)

**Phone**

+351 937 682 760

**Website**

[www.kits.pt](http://www.kits.pt)