



# GUIA DE APOIO

ACREDITAÇÃO DA FORMAÇÃO CONTÍNUA

Documento aprovado em Conselho Diretivo Nacional em  
17 de Setembro de 2013

## ÍNDICE DE CONTEÚDOS

Preâmbulo.....	3
1. Aspetos Gerais.....	4
2. Tramitação do Processo.....	5
2.1. Período de Candidaturas.....	6
2.2. Processamento das Candidaturas e Decisão.....	6
2.3. Supervisão da Acreditação.....	6
3. Análise de Candidaturas.....	7
4. Garantias das Entidades Promotoras.....	13
5. Anulação da Acreditação.....	14
6. Reclamações.....	15
7. Confidencialidade.....	15
8. Tarifário de Acreditação.....	16
9. Contactos.....	16
Anexos.....	17
1. FICHA DE CANDIDATURA DA AÇÃO.....	18
2. PEDIDO DE ACREDITAÇÃO DA ENTIDADE PROMOTORA.....	27
3. FICHA DE RECLAMAÇÕES.....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Ciclo do Processo de Acreditação da Formação Contínua.....	5
---	---

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Referencial de Acreditação de Ações de Formação Contínua...	8
Tabela 2 - Referencial de Acreditação de Entidades Promotoras.....	10

## PREÂMBULO

A atividade profissional exige dos engenheiros uma permanente atualização de conhecimentos a fim de ser assegurado um adequado desempenho profissional.

Nesse sentido, a Ordem dos Engenheiros (OE) desenvolveu um Sistema de Formação Contínua, adiante designado abreviadamente por "Sistema", com o objetivo de promover, junto dos seus Membros, uma cultura de aprendizagem ao longo da vida.

A área da "Formação Contínua" envolve diversas entidades promotoras (Escolas, Empresas Formadoras, entre outras), com responsabilidades e interesses complementares, sendo fundamental que o esforço de estruturação do Sistema contemple a participação destas últimas.

No âmbito do Sistema, as entidades promotoras assumem a posição de "Cliente", solicitando à OE o "Serviço de Acreditação", com o objetivo de valorizarem a sua oferta formativa em engenharia.

O "Guia de Apoio" constitui um referencial de apoio às entidades promotoras que tencionem submeter a sua candidatura à acreditação pela OE, descrevendo os principais aspetos relacionados com a acreditação da formação contínua.

O presente documento será revisto periodicamente para que se mantenha adequado a uma realidade em constante mutação.

O Bastonário:

---

Carlos Matias Ramos

## 1. ASPETOS GERAIS

São suscetíveis de serem submetidas à acreditação pela OE dois tipos de candidaturas:

- Pedidos de acreditação de ações de formação contínua;
- Pedidos de acreditação de entidades promotoras.

As ações de formação contínua elegíveis para acreditação, devem ser do seguinte tipo:

- Cursos formais (Pós-Graduações, Programas Avançados, Cursos de Curta-Duração);
- Eventos técnico-científicos (Seminários, Conferências, Encontros, Congressos, *Workshops*, Visitas Técnicas).

A duração mínima de um curso formal proposto para acreditação da OE é de 8 horas e a duração máxima de 1 ano.

A duração mínima de um evento técnico-científico proposto para acreditação da OE é de 4 horas.

São elegíveis para acreditação, as instituições portuguesas ou estrangeiras com atividade na área da formação profissional contínua, devidamente identificadas pela designação legal e morada das instalações e sede.

O período de acreditação de uma ação de formação contínua é de:

- 1 ano, se a respetiva entidade promotora não for acreditada pela OE;
- 3 anos, se a respetiva entidade promotora for acreditada pela OE.

O início do período de acreditação é coincidente com a data de início da ação de formação contínua. Esta última, pode repetir-se durante o período de acreditação, o número de vezes que for desejado pela entidade promotora.

O processo de acreditação de ações de formação contínua não termina com a atribuição do diploma de acreditação, incluindo também a supervisão da ação de formação contínua, por intermédio de auditorias.

## 2. TRAMITAÇÃO DO PROCESSO

O processo de acreditação da formação contínua, contempla um ciclo de três fases, conforme se representa no diagrama da Figura 1.



Figura 1 - Ciclo do Processo de Acreditação da Formação Contínua

A primeira fase do processo corresponde ao “**Período de candidaturas**”, a qual tem a duração de quatro meses, iniciando-se em Janeiro e terminando em Abril.

Segue-se a fase “**Processamento das candidaturas e Decisão**”, a qual tem a duração de quatro meses, iniciando-se em Maio e terminando em Agosto.

A última fase do processo corresponde à “**Supervisão da Acreditação**”, cuja ocorrência está associada à calendarização das ações de formação contínua.

O circuito de informação em cada uma das fases é seguidamente apresentado.

## **2.1. PERÍODO DE CANDIDATURAS**

A submissão de candidaturas é efetuada exclusivamente por correio eletrónico ([formacaocontinua@ordemdosengenheiros.pt](mailto:formacaocontinua@ordemdosengenheiros.pt)), devendo ser submetidos à OE a FICHA DE CANDIDATURA DA AÇÃO (Anexo 1), os elementos pedagógicos que servem de suporte à mesma e o PEDIDO DE ACREDITAÇÃO DA ENTIDADE PROMOTORA (Anexo 2). Este último documento citado, apenas deverá ser submetido na eventualidade da entidade promotora desejar obter o estatuto de entidade acreditada pela OE.

Juntamente com os elementos acima referidos, deverá ser submetido um comprovativo de pagamento da respetiva tarifa de acreditação.

## **2.2. PROCESSAMENTO DAS CANDIDATURAS E DECISÃO**

As candidaturas são tratadas por ordem de chegada, exceto se interesses de carácter exclusivamente técnico ou processual se sobrepuserem.

O processamento das candidaturas é efetuado por Peritos da OE, os quais têm a responsabilidade de elaborar uma proposta referente às candidaturas sob sua responsabilidade, a qual será superiormente validada.

Na eventualidade de ser concedida a acreditação, a OE remeterá à entidade promotora o diploma de acreditação da ação de formação contínua.

## **2.3. SUPERVISÃO DA ACREDITAÇÃO**

O processo de acreditação da formação contínua, não termina com o envio do diploma de acreditação à entidade promotora. Durante o

período de acreditação, a ação de formação contínua é monitorizada através de auditoria.

Por norma, durante o período de acreditação é efetuada uma única auditoria à ação de formação contínua. No entanto, caso sejam detetadas situações que careçam de nova verificação, poderão ser agendadas novas auditorias.

A supervisão das ações de formação contínua é efetuada por Auditores da OE, os quais têm a responsabilidade de elaborar um relatório referente às ações de formação contínua sob sua responsabilidade, o qual será superiormente validado.

No seguimento da auditoria, a entidade promotora será informada da decisão da OE, nomeadamente da manutenção ou anulação da respetiva acreditação.

Na eventualidade de a entidade promotora pretender reformular uma ação de formação contínua e manter a respetiva acreditação, deverá submeter a sua candidatura à OE durante o "**Período de candidaturas**" seguinte (Janeiro a Abril).

### **3. ANÁLISE DE CANDIDATURAS**

A análise de candidaturas ocorre na fase "**Processamento das candidaturas e Decisão**", distinguindo-se duas situações:

- Pedidos de acreditação de ações de formação contínua;
- Pedidos de acreditação de entidades promotoras.

No caso de pedido de acreditação de uma ação de formação contínua, cabe ao Perito da OE analisar a respetiva FICHA DE CANDIDATURA DA AÇÃO (Anexo 1) e aplicar o referencial de acreditação apresentado na Tabela 1.



Tabela 1 - Referencial de Acreditação de Ações de Formação Contínua

CRITÉRIOS DE ACREDITAÇÃO	DESCRIÇÃO
1. Controlo de Documentos	Modo como é feita a aprovação, revisão, distribuição, arquivo e eliminação dos documentos da Ação.
2. Responsabilidades	Existência de uma estrutura de responsabilidades alocada à Ação. Modo como essa estrutura é comunicada dentro da organização.
3. Recursos Humanos	Metodologia de avaliação de desempenho dos recursos humanos envolvidos na Ação.
4. Infraestruturas	Dimensões das salas de formação e das infraestruturas de suporte à Ação. Plantas e imagens das salas de formação, do espaço de atendimento ao público e das acessibilidades.
5. Planeamento da Ação	Realização de um planeamento da Ação, que contemple os seguintes aspetos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Objetivos de aprendizagem;</li><li>- Definição dos destinatários;</li><li>- Critérios de seleção (habilitações literárias, experiência profissional, entre outros);</li><li>- Cronograma;</li><li>- Carga horária;</li><li>- Conteúdos programáticos;</li><li>- Métodos pedagógicos;</li><li>- Suportes didáticos;</li><li>- Metodologia de Avaliação;</li><li>- Planos de sessão;</li><li>- Creditação;</li><li>- Orçamentação;</li><li>- Meios promocionais.</li></ul>
6. Seleção e Avaliação de Fornecedores	Critérios de seleção e avaliação dos fornecedores da Ação (climatização, hardware / software informático, mobiliário, suportes didáticos, entre outros).
7. Identificação e Rastreabilidade	Modo como a organização identifica a documentação "circulante" na Ação e o respetivo estado em que se encontra.
8. Propriedade do Formando	Modo como a organização identifica e protege a propriedade do formando (documentos de trabalho, trabalhos realizados, provas de avaliação, entre outros).
9. Satisfação do Formando	Modo como a organização monitoriza a satisfação do formando. Evidências dos seguintes aspetos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Inquéritos de satisfação;</li><li>- Análise de desistências;</li><li>- Elogios;</li><li>- Reclamações.</li></ul>
10. Auditorias internas	Modo como são planeadas e realizadas as auditorias internas à Ação.



11. Controlo de não-conformidades	Modo como são identificadas e tratadas as não-conformidades associadas à Ação.
12. Tratamento de reclamações	Modo como é dado seguimento às reclamações apresentadas pelos formandos relativamente ao funcionamento da Ação.
13. Ações Corretivas	Modo como são definidas, implementadas e avaliadas as ações corretivas associadas à Ação.
14. Coerência entre o conteúdo da Ação e as competências a adquirir	As competências a adquirir devem estar de acordo com a lista de temas desenvolvidos pela Ação.
15. Coerência entre o objetivo da Ação e o mercado a que se dirige	O objetivo da Ação deve ter correspondência com as necessidades reais do mercado a que se dirige.
16. Adequação dos requisitos mínimos para a sua frequência	O currículo dos formandos deve estar enquadrado com as exigências da Ação. Para além das habilitações literárias em engenharia, poderá ser necessário experiência profissional em áreas específicas.
17. Atualização face ao "Estado da Arte"	A Ação deve estar em sintonia com o "Estado da Arte".
18. Adequação do currículo dos formadores	Todos os formadores devem possuir o certificado de competências pedagógicas de Formador e ter experiência profissional nos temas a tratar. Os formadores com habilitações literárias em engenharia devem ser Membros da OE e ter tido atividade profissional (não académica) durante um período de tempo superior a cinco anos.
19. Distribuição dos temas no programa	A distribuição dos temas no programa deve ser equilibrada, uma vez que há temas com maior relevância para a atividade profissional que outros.
20. Adequação dos suportes didáticos	Os suportes didáticos utilizados, devem ser funcionais e adequados à especificidade da Ação, de modo a contribuir para uma melhor eficácia pedagógica.
21. Programação exequível	O programa da Ação deve ser exequível tendo em conta a duração da mesma.

No caso de pedido de acreditação de uma entidade promotora, cabe ao Perito da OE analisar o respetivo PEDIDO DE ACREDITAÇÃO DA ENTIDADE PROMOTORA (Anexo 2) e aplicar o referencial apresentado na Tabela 2.



Tabela 2 - Referencial de Acreditação de Entidades Promotoras

CRITÉRIOS DE ACREDITAÇÃO	DESCRIÇÃO
1a - Desenvolvimento de Visão e Missão	A Gestão de Topo definiu a Missão, Visão e Valores da organização.
1b - Melhoria Contínua dos Sistemas de Gestão	A Gestão de Topo promove a melhoria contínua dos Sistemas de Gestão da organização.
1c - Liderança e Relações Externas	A organização interage frequentemente com os formandos, formadores, parceiros estratégicos e outras partes interessadas.
1d - Liderança e Motivação	A organização possui mecanismos de motivação e reconhecimento dos seus colaboradores.
2a - Missão, Visão, Valores e Planeamento Estratégico	As necessidades e expectativas das partes interessadas (formadores, formandos, empresas, organizações, colaboradores e sociedade) são tomadas em consideração no "planeamento estratégico" da organização.
2b - Formulação do Planeamento Estratégico	A avaliação da satisfação dos formandos, colaboradores e outras partes interessadas é a base do "planeamento estratégico" da organização.
2c - Conceção, Comunicação e Validação do Plano Estratégico	O "Plano Estratégico" é definido, implementado, avaliado e revisto, para garantir a sua efetiva implementação.
2d - Implementação de Políticas e Estratégia e Atualização do Plano Estratégico	A Gestão de Topo comunica e executa as estratégias e políticas definidas.
3a - Gestão de Recursos Humanos	A organização possui procedimentos de recrutamento e gestão de recursos humanos.
3b - Desenvolvimento de Competências do Staff	A organização possui procedimentos para melhorar as competências individuais e organizacionais dos seus colaboradores.
3c - Envolvimento e Compromisso do Staff	A organização atribui incentivos para estimular o compromisso, envolvimento e responsabilidade dos seus colaboradores.
3d - Comunicação Interna	A organização possui instrumentos de comunicação interna (manual de boas vindas, intranet, eventos internos, caixa de sugestões, atividades lúdicas, entre outros).
4a - Gestão de Parcerias Externas	A organização desenvolve parcerias externas com outras organizações (instituições públicas e privadas, redes de cooperação, entre outras).
4b - Gestão Económico-Financeira	A organização gere os seus recursos económicos e financeiros visando o crescimento e a sustentabilidade.



4c - Gestão Tecnológica	As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) apoiam a Gestão de Topo, colaboradores, formadores e formandos.
4d - Gestão da Informação e do Conhecimento	A organização reúne e gere a informação e conhecimento na área da Formação Contínua, de modo a apoiar as suas políticas e estratégia.
5a - Análise da Procura	A organização identifica as necessidades de formação dos indivíduos, empresas e outras <i>partes interessadas</i> .
5b - Planeamento e Prestação da Formação	As ações de formação contínua são planeadas e ministradas tendo em vista a satisfação das necessidades dos formandos.
5c - Análise da Concorrência	A organização analisa a oferta formativa e o público-alvo dos seus concorrentes.
5d - Comunicação e Marketing	A organização recorre a ferramentas de Marketing, de modo a promover eficazmente a sua imagem e oferta formativa.
5e - Infraestruturas e Logística	A organização gere os seus recursos logísticos (plataforma <i>e-learning</i> , <i>websites</i> , salas de formação, equipamento audiovisual, material académico, segurança, parques de estacionamento, entre outros) de modo a garantir a qualidade da sua oferta formativa.
5f - Gestão Financeira e Administrativa	A organização está equipada com um sistema eficiente e eficaz de gestão administrativa e financeira.
5g - Controlo da Qualidade	A satisfação dos formandos é avaliada em todas as áreas fundamentais relacionadas com a Formação (ensino, infraestruturas, serviços administrativos, entre outros).
5h - Certificação	O sistema de avaliação da aprendizagem da organização assegura que os formandos adquiriram as competências transmitidas pelos formadores e que foram submetidos a controlos rigorosos na aquisição dessas competências.
6a - Conteúdos Programáticos	A organização mede a satisfação dos formandos e de outras <i>partes interessadas</i> com os conteúdos programáticos da sua oferta formativa.
6b - Prestação da Formação	A organização mede a satisfação dos formandos e de outras <i>partes interessadas</i> com o modo como a formação é prestada, nomeadamente com os formadores, organização das ações de formação contínua, métodos pedagógicos, materiais didáticos e equipamento tecnológico.



6c - <i>Serviços de Apoio ao Formando</i>	A organização possui serviços de apoio aos formandos que integram colaboradores especializados em atendimento e esclarecimento de dúvidas.
6d - <i>Ambiente de Aprendizagem</i>	A organização assegura um ambiente de aprendizagem que promove uma cultura de Desenvolvimento Profissional Contínuo.
6e - <i>Apoio Logístico à Formação</i>	A organização possui processos que facilitam a preparação da Formação, a inscrição dos formandos e a acreditação da sua oferta formativa.
6f - <i>Atendimento ao Formando</i>	A organização mede o nível de atendimento aos formandos em todas as fases associadas à Formação, nomeadamente o tempo de espera para resposta a pedidos de informação colocados por estes.
7a - <i>Satisfação do Staff</i>	A organização mede a satisfação dos seus colaboradores no que diz respeito às funções desempenhadas, ao reconhecimento das chefias, ao ambiente de trabalho, entre outros.
7b - <i>Desempenho do Staff</i>	A organização avalia o desempenho dos seus colaboradores, tendo em consideração a contribuição individual para a concretização dos objetivos organizacionais e o retorno dos clientes (reclamações, elogios e inquéritos de satisfação).
8a - <i>Imagem Pública</i>	A organização disfruta de boa visibilidade e reputação no meio industrial e empresarial, essencialmente devido à qualidade da sua oferta formativa e da sua equipa formadora, sendo ocasionalmente procurada para aconselhamento técnico.
8b - <i>Responsabilidade Social</i>	A organização promove uma política de Responsabilidade Social, a qual está presente nos seus processos operacionais.
8c - <i>Impacto na Sociedade</i>	A organização tem um impacto positivo na sociedade, interagindo favoravelmente com as <i>partes interessadas</i> (locais, regionais, nacionais e internacionais).
8d - <i>Sustentabilidade</i>	A organização promove uma política de Sustentabilidade, presente na forma como gere o seu consumo energético e resíduos.



9a1 - Receita por hora de aprendizagem do formando	A organização possui indicadores financeiros para determinar as suas receitas e excedentes, sendo estes comparados com os valores esperados.
9a2 - Receita por hora presencial do formando	
9a3 - Receita por colaborador	
9a4 - Excedente anual gerado pela organização	
9a5 - Excedente anual gerado por colaborador	
9b1 - Número total de horas de aprendizagem do formando	A organização possui indicadores académicos para avaliar o seu desempenho, sendo os resultados alcançados comparados com os valores esperados.
9b2 - Número de horas de aprendizagem do formando por colaborador	
9b3 - Número de diplomas e certificados atribuídos	
9b4 - Taxa de conclusão (em média) para todas as ações de formação contínua	
9b5 - Número de artigos científicos, contribuições para conferências, livros e relatórios de investigação	
9c1 - Indicadores de Qualidade	A organização possui indicadores para monitorizar a qualidade dos seus processos operacionais.
9c2 - Benchmarking	A organização aplica o <i>Benchmarking</i> (compara a sua atividade com a concorrência).
9c3 - Inovação	A organização promove a inovação dos seus processos operacionais.
9c4 - Diversificação	A organização explora "novos mercados", aproveitando sinergias comerciais, tecnológicas e financeiras.
9c5 - Auditorias	A oferta formativa da organização é regularmente auditada por entidades externas.

#### 4.GARANTIAS DAS ENTIDADES PROMOTORAS

As entidades promotoras comprometem-se a cooperar com a OE na disponibilização de toda a documentação relevante para o processo de acreditação, particularmente aquando da deslocação dos Peritos e Auditores da OE às suas instalações, para realização de visitas técnicas ou auditorias.

No decurso da acreditação, a entidade promotora compromete-se a manter as características essenciais da ação de formação contínua, não podendo proceder a reformulações que alterem significativamente a sua estrutura sem dar conhecimento prévio à OE.

No final da ação de formação contínua, a entidade promotora compromete-se a emitir certificados de frequência aos Membros da OE participantes. Os seguintes aspetos deverão constar dos certificados:

- Nome da entidade promotora;
- Designação da ação de formação contínua (com referência à marca de acreditação da OE);
- Nome do formando;
- Data de conclusão;
- Carga horária total;
- Conteúdo programático;
- Avaliação do formando (caso exista);
- Localidade onde a ação foi realizada;
- Data de assinatura;
- Assinatura do coordenador da ação;
- Carimbo da entidade promotora.

A marca de acreditação da OE só é permitida constar nos certificados de frequência dos Membros da OE participantes na ação de formação contínua.

## **5. ANULAÇÃO DA ACREDITAÇÃO**

Constituem motivos bastantes para anular a acreditação a uma ação de formação contínua:

- Referência a não-conformidades maiores, no relatório de auditoria à ação de formação contínua;
- Falta de colaboração da entidade promotora com os Peritos e Auditores da OE, aquando da deslocação destes às suas instalações para efeitos de visita técnica ou auditoria;
- Reformulação, sem o conhecimento prévio da OE, das características essenciais da ação de formação contínua;
- Utilização abusiva da marca de acreditação da OE, por parte da entidade promotora.

A partir do momento em que é anulada a acreditação, a entidade promotora fica interdita de associar a marca de acreditação da OE à ação de

formação contínua. Após anulação da acreditação, a OE considera inválidos os certificados emitidos com referência à sua marca de acreditação.

Face à anulação da acreditação, a entidade promotora, poderá no prazo de 30 dias após notificação da OE, apresentar as suas alegações.

A entidade promotora poderá solicitar, por escrito, a anulação voluntária da acreditação. Nessa situação, a OE confirma, pela mesma via, a respetiva anulação.

## **6.RECLAMAÇÕES**

As reclamações relativas aos serviços prestados pela OE, devem ser apresentadas na FICHA DE RECLAMAÇÕES (Anexo 3) e remetidas à OE.

A FICHA DE RECLAMAÇÕES (Anexo 3) é disponibilizada à entidade promotora, sempre que solicitado por esta.

A OE analisará o teor da FICHA DE RECLAMAÇÕES (Anexo 3) comprometendo-se a dar uma resposta à entidade promotora com a maior brevidade possível.

## **7.CONFIDENCIALIDADE**

O processo de acreditação da formação contínua é confidencial por parte da OE. A confidencialidade reflete-se nos seguintes aspetos:

- *Confidencialidade da informação prestada pela entidade promotora:* Toda a informação prestada pela entidade promotora é considerada confidencial, mesmo que exista necessidade de a confrontar e consolidar. É também confidencial toda a informação prestada verbalmente;
- *Confidencialidade da comunicação interna:* São considerados confidenciais os comentários e pareceres emitidos pelas diferentes

instâncias da OE envolvidas no processo, apenas sendo transmitida à entidade promotora a posição final da OE;

- *Confidencialidade da informação destinada à entidade promotora:* A informação destinada à entidade promotora é do conhecimento exclusivo desta.

## **8.TARIFÁRIO DE ACREDITAÇÃO**

As entidades promotoras interessadas em obter a acreditação da OE, deverão preencher e submeter o formulário de pedido de proposta, disponível no Portal da OE ([www.ordemengenheiros.pt](http://www.ordemengenheiros.pt)), na secção "Formação Contínua". A OE compromete-se a enviar à entidade promotora uma proposta de acreditação, com a maior brevidade possível.

## **9.CONTACTOS**

Contacto para esclarecimento de questões relacionadas com a acreditação da formação contínua:

Ordem dos Engenheiros  
Gabinete de Qualificação  
Avenida António Augusto de Aguiar, 3D  
1069-030 Lisboa  
[formacaocontinua@ordemdosengenheiros.pt](mailto:formacaocontinua@ordemdosengenheiros.pt)  
Telefone: (+ 351) 213 132 600  
Fax: (+351) 213 524 632



# ANEXOS



## ANEXO 1 - FICHA DE CANDIDATURA DA AÇÃO

1. DESIGNAÇÃO DA AÇÃO DE FORMAÇÃO CONTÍNUA:

\_\_\_\_\_

2. DENOMINAÇÃO SOCIAL DA ENTIDADE PROMOTORA:

\_\_\_\_\_

3. MORADA:

\_\_\_\_\_

4. CÓDIGO POSTAL: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

5. TELEFONE: \_\_\_\_\_ 6. E-MAIL: \_\_\_\_\_

7. FAX: \_\_\_\_\_ 8. NISS: \_\_\_\_\_

9. NIPC: \_\_\_\_\_ 10. CAE: \_\_\_\_\_

11. REPRESENTANTE LEGAL: \_\_\_\_\_

11.1. E-MAIL: \_\_\_\_\_ 11.2. TELEFONE: \_\_\_\_\_

12. COORDENADOR TÉCNICO: \_\_\_\_\_

12.1. E-MAIL: \_\_\_\_\_ 12.2. TELEFONE: \_\_\_\_\_

13. COORDENADOR PEDAGÓGICO: \_\_\_\_\_

13.1. E-MAIL: \_\_\_\_\_ 13.2. TELEFONE: \_\_\_\_\_

14. ÁREA DE FORMAÇÃO:

\_\_\_\_\_













































## ANEXO 3 - FICHA DE RECLAMAÇÕES

### 1. IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE:

#### 1.1. ENTIDADE PROMOTORA

1.1.1. DENOMINAÇÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

1.1.2. MORADA: \_\_\_\_\_

1.1.3. CÓDIGO-POSTAL: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

1.1.4. TELEFONE: \_\_\_\_\_

1.1.5. FAX: \_\_\_\_\_

1.1.6. E-MAIL: \_\_\_\_\_

1.1.7. NISS: \_\_\_\_\_

1.1.8. CAE: \_\_\_\_\_

1.1.9. NIPC: \_\_\_\_\_

1.1.10. REPRESENTANTE LEGAL: \_\_\_\_\_

1.1.10.1. TELEFONE: \_\_\_\_\_

1.1.10.2. FAX: \_\_\_\_\_

1.1.10.3. E-MAIL: \_\_\_\_\_

#### 1.2. MEMBRO DA OE

1.2.1. NOME: \_\_\_\_\_

1.2.2. Nº DE CÉDULA PROFISSIONAL: \_\_\_\_\_

1.2.3. MORADA: \_\_\_\_\_

1.2.4. CÓDIGO-POSTAL: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

1.2.5. TELEFONE: \_\_\_\_\_

1.2.6. FAX: \_\_\_\_\_

1.2.7. E-MAIL: \_\_\_\_\_



## 2. TIPO DE RECLAMAÇÃO:

### 3.1. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

3.1.1. TEMPO DE ESPERA

3.1.2. PASSAGEM PARA VÁRIAS PESSOAS

3.1.3. FORMA DE ATENDIMENTO

3.1.4. OUTRO

### 3.2. SERVIÇO TÉCNICO

3.2.1. FORMA DE ATENDIMENTO

3.2.2. RESPOSTA ÀS QUESTÕES

3.2.3. OUTRO

### 3.3. SERVIÇO ADMINISTRATIVO/FINANCEIRO

3.3.1. EMISSÃO DE RECIBO

3.3.2. OUTRO

### 3.4. EXPEDIÇÃO DO DIPLOMA

3.4.1. TROCA DE DIPLOMAS

3.4.2. DEMORA NO ENVIO

3.4.3. QUANTIDADE ENVIADA

3.4.4. DIPLOMA ILEGÍVEL

3.4.5. OUTRO

### 3.5. AUDITORES/PERITOS DA OE

3.5.1. COMPORTAMENTO

3.5.2. FORMA DE COMUNICAÇÃO

3.5.3. OUTRO

### 3.6. OUTRO

