



# ***Regulamento Interno da Formação***

## **Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda.**

### **ÍNDICE**

PARTE I – DISPOSIÇÕES GERAIS .....	3
1. Âmbito e vigência .....	3
2. Objectivos .....	3
3. Política Estratégica da Entidade .....	3
PARTE II – ENTIDADE FORMADORA .....	3
1. Centros e responsabilidade e decisão .....	3
2. Deveres da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda. enquanto Entidade Formadora .....	4
3. Direitos da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda. enquanto Entidade Formadora .....	4
PARTE III – COORDENAÇÃO DA FORMAÇÃO .....	5
1. Funções do Coordenador da formação .....	5
PARTE IV – FORMADORES, MEDIADORES E TUTORES .....	6
1. Direitos.....	6
2. Deveres.....	6
PARTE V – FORMANDOS.....	7
1. Direitos.....	7
2. Deveres.....	8
PARTE VI – OUTRAS PARTES .....	9
1. Direitos.....	9
2. Deveres.....	9
PARTE VII – FUNCIONAMENTO .....	9
1. Inscrição e selecção dos formandos.....	9
1. 1 Inscrição dos formandos: Condições Gerais.....	10
1. 2 Selecção dos formandos: Condições gerais.....	10
2. Organização e desenvolvimento da formação: Condições Gerais .....	10
3. Regime de Assiduidade.....	11
4. Justificação de Faltas .....	12
5. Desistência dos Formandos.....	12
6. Sanções disciplinares a Formandos .....	13
7. Avaliação e Certificação.....	14
8. Reclamações e Sugestões.....	15
PARTE VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	15
PARTE IX – PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	16

## PARTE I – DISPOSIÇÕES GERAIS

### 1. Âmbito e vigência

- a) O Regulamento Interno (RI) é um instrumento regulador do funcionamento dos recursos de formação profissional organizados e desenvolvidos pela Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda. (NIPC: 509 103 979)
- b) O presente RI, tem uma vigência indeterminada e poderá ser revisto sempre que se considere necessário.
- c) A elaboração do RI, assim como a sua revisão, são da competência da Direcção Pedagógica.
- d) O RI é aprovado pela Gerência da empresa, sendo implementado pelo Responsável de Formação.

### 2. Objectivos

O presente regulamento visa:

- a) Informar sobre a estrutura orgânica de funcionamento da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda.
- b) Apresentar direitos e deveres dos formandos e formadores.
- c) Definir as condições de utilização dos serviços disponíveis.
- d) Facilitar a comunicação entre a empresa e os seus utilizadores.
- e) Estabelecer limites aos utilizadores e prever sanções de incumprimento do RI.

### 3. Política Estratégica da Entidade

O seu principal objectivo é ser uma referência, a nível nacional, em termos formativos e contribuir para colmatar as necessidades pessoais e empresariais em formação.

Contudo, pretendemos destacarmo-nos pela inovação dos serviços prestados. Por outro lado, num quadro de mudança é inegável que a procura da qualidade constitui um imperativo para quem pretende ser uma referência.

## PARTE II – ENTIDADE FORMADORA

### 1. Centros e responsabilidade e decisão

A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda., está estruturada em centros de responsabilidade com poder de decisão a diversos níveis.

Desta forma os órgãos são:

- a) Coordenação Pedagógica;

- b) Gestor da Formação;
- c) Gerência

A responsabilidade da aplicação do presente Regulamento Interno é da Coordenação Pedagógica, sendo este órgão que decide em primeira instância com base nas normas previstas no presente documento. Em caso de diferendo, poderão existir ainda duas instâncias de decisão (Gestão da Formação e Gerência) sendo a decisão da Gerência revestida de carácter vinculativo.

## 2. Deveres da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda. enquanto Entidade Formadora

São deveres da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda. enquanto entidade formadora:

- Divulgar as acções de formação programadas em consonância com a regulamentação em vigor, articulando com as entidades públicas e privadas interessadas, de forma a um melhor aproveitamento da capacidade formativa;
- Conduzir o processo de recrutamento dos formandos / formadores candidatos, nas fases de informação, de orientação e pré-inscrição;
- Efectuar o processo de selecção dos formandos/ formadores candidatos;
- Constituir e actualizar o processo individual de cada formando / formador;
- Estruturar e desenvolver a formação nas condições normativas e regulamentares, tendo em consideração o estabelecido no contrato de formação, no presente regulamento e na legislação específica em vigor;
- Informar os formandos e formadores da programação das actividades formativas, conteúdos programáticos, direitos, deveres, ... e das alterações que possam verificar;
- Emitir para cada formando que obtenha aproveitamento um certificado de formação profissional, de acordo com a legislação em vigor;
- Enviar para cada formador, no final de cada ano civil, uma declaração de experiência pedagógica na função de formador referente ao ano civil transacto;
- Organizar e manter actualizada o processo técnico-pedagógico de cada acção de formação, de acordo com as normas e regulamentos em vigor;
- Cumprir os contratos estabelecidos com formandos e formadores, bem como as normas estabelecidas no presente documento, sujeitando-se às sanções previstas na legislação em vigor em casos de incumprimento.

## 3. Direitos da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda. enquanto Entidade Formadora

À Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda. reserva-se o direito de solicitar aos formandos e formadores informações adicionais, necessárias, que permitam o adequado desenvolvimento, gestão e avaliação das acções promovidas.

Para além do referido à Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda., reserva-se o direito de:

- a) Desenvolver acções de formação e elaborar/aplicar o presente Regulamento Interno;
- b) Apresentar sugestões e críticas relativas ao funcionamento de qualquer acção de formação;
- c) Ser ouvida em todos os assuntos que lhe digam respeito, directamente pela Direcção;
- d) Ser tratada com respeito e correcção;
- e) A violação grave ou reiterada dos deveres do formando e do formador confere à Entidade Formadora Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda., o direito de rescindir o contrato de formação, cessando imediatamente todos os direitos dele imergentes.

### PARTE III – COORDENAÇÃO DA FORMAÇÃO

Coordenador da acção de formação é aquele que assegura as funções de supervisão na organização da formação, no apoio à acção pedagógica dos formadores e tutores e no acompanhamento da progressão dos formados.

#### 1. Funções do Coordenador da formação

- a) Calendarizar as datas e horário de realização da formação
- b) Providenciar todos os equipamentos e espaços necessários à boa realização das intervenções formativas;
- c) Recrutar e seleccionar os formadores/monitores para cada acção de formação;
- d) Intervir no recrutamento e selecção de formandos de acordo com as orientações do Responsável da Formação;
- e) Prestar todos os esclarecimentos sobre o processo formativo a formandos, formadores, bem como outros intervenientes;
- f) Controlar a assiduidade dos formandos e formadores, efectuar os respectivos registos e efectuar o processamento dos apoios aos formandos, quando existam;
- g) Recolher, organizar e arquivar toda a informação referente ao processo formativo;
- h) Assegurar a disponibilização aos grupos em formação dos manuais e/ou textos de apoio, bem como outros elementos complementares de consulta.

## PARTE IV – FORMADORES, MEDIADORES E TUTORES

### 1. Direitos

São direitos dos Formadores, Mediadores e Tutores:

- a) Serem integrados na cultura da empresa e integrados nas “formas de fazer” da mesma;
- b) Obterem um tratamento correcto e cordial por parte de todos os agentes envolvidos no processo formativo;
- c) Receberem os conteúdos programáticos, cronogramas e demais informações técnico-pedagógicas relativos aos cursos que ministrem;
- d) Serem informados do processo de avaliação a que estão sujeitos por parte da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda.
- e) Auferirem uma remuneração pela prestação de serviços realizada à Entidade Formadora;
- f) Apresentar reclamação sobre qualquer aspecto ou situação referente ao processo formativo, onde a Entidade Formadora não tenha procedido de acordo com as regras estabelecidas;
- g) Exigirem o cumprimento da lei de protecção de dados pessoais Lei nº 67/98 de 26 de Outubro;
- h) Rescindirem os contratos de prestação de serviços após a comunicação por escrito e mediante o pagamento de uma indemnização à Entidade Formadora, calculada em função dos prejuízos provocados.
- i) Receberem anualmente uma declaração comprovativa das horas de formação ministradas

### 2. Deveres

São deveres dos Formadores, Mediadores e Tutores:

- a) Assumir e representar a filosofia e estratégia da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda.;
- b) Desenvolver as dinâmicas de formação adequadas, de acordo com os conteúdos programáticos, de forma a favorecer o desenvolvimento da aprendizagem e a aquisição de competências definidas nos objectivos do curso;
- c) Preencher as fichas do Dossier Técnico-Pedagógico que lhe dizem respeito, nomeadamente Folha de Sumários e Presenças, planos de sessão, Avaliação da qualidade da formação pelo formador, Avaliação do grupo/formandos pelo formador, Mapa de classificações, Registo de Ocorrência e Registo de Reclamações/Sugestões;
- d) Controlar a presença dos formandos, através da folha de presenças diária reportando eventuais desvios à Coordenação Pedagógica;
- e) Distribuir /Recolher aos formandos todas as fichas obrigatórias relativas à avaliação da satisfação dos formandos e promover o seu correcto preenchimento;

- f) Disponibilizar aos formandos indicações, bibliográficas para aprofundamento das matérias;
- g) Distribuir material didáctico aos formandos, deixando uma cópia no Dossier Pedagógico, assumindo a responsabilidade de direito de autor das matérias por seu intermédio criadas e colocadas à disposição dos formandos;
- h) Participar em reuniões para as quais seja convocado;
- i) Zelar pela conservação e correcto manuseamento do equipamento e material pedagógico;
- j) Assegurar a reserva sobre dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes;
- k) Manter a disciplina e condições de higiene e limpeza na sala de formação;
- l) Informar a coordenação pedagógica sobre a progressão, situação e problemas dos cursos, nomeadamente, faltas e/ou anomalias ocorridas pelos formandos;
- m) Comunicar à Entidade Formadora, com antecedência mínima de três dias se previsível, ou no momento quando imprevisível do atraso ou da impossibilidade de comparência para ministrar a sessão formativa;
- n) Apresentar à Entidade Formadora sugestões para melhoria das acções de formação;
- o) Respeitar e fazer respeitar o Regulamento Interno criando um ambiente propício à aprendizagem;
- p) Assinar contrato de formação com a Entidade Formadora

## PARTE V – FORMANDOS

### 1. Direitos

São direitos gerais dos formandos

- a) Conhecer o Regulamento Interno;
- b) Assinar um contrato de formação ou documento similar;
- c) Receber os apoios estabelecimentos no contrato de formação ou documento similar e a que legalmente tenham direito e que estejam enquadrados, em termos de financiamento do curso que frequentam;
- d) Conferenciar com a Coordenação Pedagógica sempre que considerem justificável, devendo para o efeito marcar com o Coordenador do curso, dia e hora para se efectuar essa reunião;
- e) Obter gratuitamente, no final da acção, um Certificado comprovativo da frequência da mesma e do aproveitamento obtido;
- f) Beneficiar de um seguro contra acidentes pessoais;
- g) Receber informação e resposta às questões que colocam, sempre que o solicite;
- h) Ser ouvido antes de ser responsabilizado;

- i) Ser tratado com respeito e correcção pela entidade formadora e demais agentes envolvidos no curso de formação profissional;
- j) Apresentar reclamações sobre qualquer aspecto ou situação referente ao processo formativo, onde a entidade formadora não tenha procedido de acordo com as regras estabelecidas;
- k) Abster-se da prática de qualquer hábito que coloque em risco a sua idoneidade;
- l) Gozar de confidencialidade a todos os dados pessoais para efeito de inscrição e frequência do curso, bem como, dos resultados de avaliação, podendo os mesmos serem utilizados somente para a comunicação da Entidade Formadora.

## 2. Deveres

São deveres gerais dos formandos:

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Tratar com urbanidade e respeito a Entidade Formadora, bem como, os seus representantes;
- c) Escusar-se de facultar a terceiros toda e qualquer documentação, e/ou informações relativas à Entidade Formadora que lhe sejam facultadas pela frequência da formação, excepto se se tratar de Entidades Oficiais;
- d) Abster-se da prática de qualquer acto de onde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação, para a Entidade Formadora, para a condição de exercício da função Formador, ou para as Entidades e pessoas participantes no processo formativo;
- e) Em caso de desistência da formação, passar declaração original assinada pelo próprio, comunicando a data e os motivos justificativos da mesma, tendo a mesma que ser remetida obrigatoriamente à Entidade Formadora nos dez dias úteis posteriores à última presença na formação;
- f) Frequentar com assiduidade e pontualidade as sessões de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem apresentados;
- g) Informar a entidade formadora, por escrito, de qualquer alteração dos dados fornecidos aquando da selecção, no prazo de 10 dias a contar da data da ocorrência;
- h) Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venham a ser submetidos;
- i) Preencher / Entregar todas as fichas de avaliação que lhe forem entregues pelo formador, tutor e/ou coordenador;
- j) Cumprir os demais deveres emergentes do contracto de formação ou documento similar;
- k) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e dos demais bens que lhe sejam confiados para efeito da formação, fazendo adequado uso dos mesmos;
- l) Não utilizar de forma ilícita ou abusiva os recursos tecnológicos postos à sua disposição;
- m) Não Utilizar as salas de formação para as refeições ou outros fins não autorizados;
- n) Manter a sala de formação e o seu lugar nas sessões limpo e organizado.

## PARTE VI – OUTRAS PARTES

### 1. Direitos

Para além de usufruir dos direitos comuns a outros elementos, todo o elemento de apoio administrativo e técnico tem direito a:

- a) Emitir recomendações no âmbito da análise crítica da formação;
- b) Acesso a acções de formação contínua regulares, destinadas a actualizar e aprofundar os conhecimentos e as competências profissionais;
- c) Apoio à sua autoformação, de acordo com o seu plano individual de formação;
- d) Apoio técnico, material, e documental, sobre os recursos necessários à formação e informação, bem como ao exercício da sua actividade;
- e) Penalização da prática de ofensa corporal ou outras formas de violência sobre si cometida, no exercício das suas funções ou por causa destas.

### 2. Deveres

Para além do cumprimento dos deveres comuns a outros elementos, todo o elemento de apoio administrativo e técnico tem o dever de:

- a) Colaborar com todos os intervenientes do processo formativo favorecendo a criação e o desenvolvimento de relações de respeito mútuo, em especial entre formadores, formandos e demais intervenientes;
- b) Respeitar a natureza confidencial da formação relativa aos formandos, formadores e entidade formadora;
- c) Actualizar e aprofundar os seus conhecimentos, capacidades e competências, numa perspectiva de desenvolvimento pessoal e profissional;
- d) Empenhar-se nas acções de formação em que participar;
- e) Cumprir com lealdade as funções que lhe foram destinadas pela entidade e os demais deveres contratuais;

## PARTE VII – FUNCIONAMENTO

### 1. Inscrição e selecção dos formandos

Os formandos que pretendem frequentar cursos de formação profissional na Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda., deverão preencher os requisitos definidos para a frequência da mesma.

Estes requisitos são estabelecidos ou em função da legislação específica e/ou por definição da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda.

A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda. estabelece regras gerais de inscrição e selecção de formandos, no entanto, reserva-se o direito de alterar/ajustar estes procedimentos à tipologia e forma de organização da formação à luz da qual a formação esteja a ser organizada.

Sempre que a metodologia de inscrição/selecção de formandos seja diferente da apresentada, deverá a coordenação pedagógica distribuir essa informação aos candidatos e colocar uma cópia no Dossier Pedagógico.

### **1. 1 Inscrição dos formandos: Condições Gerais**

Os formandos que pretendem frequentar cursos de formação profissional, pela Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda., deverão formalizar essa intenção nos serviços centrais da Entidade Formadora, mediante:

- Preenchimento da ficha de inscrição;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão ou documento similar;
- Certificado de Habilitações;
- Comprovativo da situação fase ao emprego (declaração do próprio e documentação de suporte);
- Número de identificação bancária;
- Pagamento de eventuais taxas de inscrição (apenas em formação não financiada)

### **1. 2 Selecção dos formandos: Condições gerais**

A selecção dos formandos para os cursos de formação profissional é da responsabilidade da Coordenação Pedagógica.

Este processo de selecção é assente na documentação entregue pelo formando na inscrição e segue as metodologias de selecção definidas para cada tipologia de formação e/ou modalidade.

## **2. Organização e desenvolvimento da formação: Condições Gerais**

Mediante a tipologia, a forma de organização da formação e as características do público-alvo, as sessões de formação poderão ser organizadas não respeitando alguns dos pontos previstos de seguida, no entanto, esta decisão poderá apenas ser tomada pela Coordenação Pedagógica e deverá ficar registada no Registo de Ocorrências que se encontra em cada Dossier Técnico-Pedagógico.

De forma geral a organização e desenvolvimento da formação deverá:

- a) A formação terá início conforme definido em cronograma a distribuir na primeira sessão formativa;
- b) Os horários da formação são estipulados pela Coordenação Pedagógica devendo as alterações ser comunicadas a esta Entidade e só vigorarem após a aprovação;

- c) As acções poderão ser interrompidas por motivos de feriados locais, nacionais ou férias anuais que serão previstas no cronograma;
- d) Os cursos poderão ser interrompidos pela Entidade Formadora, desde que devidamente comunicada a todos os agentes da acção e com justificação plausível que estes deverão relatar;
- e) As acções de formação já confirmadas podem ser canceladas por motivos imprevistos, garantindo-se aos formandos que o desejarem a inscrição na mesma acção, numa outra data, ou numa acção de formação equivalente e para a qual existam vagas;
- f) No início da formação será constituída uma equipa de Coordenação Pedagógica, direccionada para a organização, desenvolvimento e acompanhamento de todos os elementos necessários ao bom funcionamento do curso, de forma a garantir o cumprimento geral da formação e consequentemente a concretização dos objectivos;
- g) Durante o normal funcionamento das sessões, não é permitida a utilização de telemóveis. Em situações de extrema necessidade, deve ser solicitada a respectiva autorização ao formador, sendo que se esta for concedida o formando deverá abandonar a sala de formação;
- h) Não é permitido o consumo de alimentos durante as sessões de formação;
- i) As agressões (físicas ou verbais) a qualquer agente do processo formativo no decurso das sessões serão punidas com expulsão do curso de formação profissional e a comunicação às entidades competentes.

### 3. Regime de Assiduidade

O regime geral de assiduidade traduz-se nas seguintes indicações. De acordo com a legislação em vigor:

- a) A assiduidade dos Formandos é verificada na formação presencial;
- b) A assiduidade dos Formandos na formação presencial verificada através da assinatura da folha de presenças;
- c) A concessão de benefícios aos Formandos, a existir, estará dependente da assiduidade que aqueles revelem durante a acção de formação;
- d) A atribuição dos benefícios, durante o período de faltas só terá lugar quando estas sejam justificadas, de acordo com o Regulamento;
- e) Para efeitos da alínea anterior só poderão ser consideradas justificadas as faltas dadas até **5 % do número de horas totais da formação**;
- f) De acordo com este regulamento, o limite máximo de faltas (justificadas e injustificadas) não poderá ultrapassar um total de **10% do número de horas totais da formação**, sob pena de exclusão do curso, quando o curso tiver menos de 50 horas;
- g) Em situações em que a duração total do curso é superior a 50 horas o limite máximo de faltas (justificadas ou injustificadas) não poderá ultrapassar um total de **15% do número de horas de formação**, sob pena de exclusão do curso;

- h) Ultrapassado o limite de faltas nos pontos anteriores, o Formando perde todos os direitos ou benefícios de formando;
- i) Ultrapassado o limite estabelecido nas alíneas f) e g) o Formando perde automaticamente o direito à eventual atribuição do Certificado de formação do curso;
- j) A justificação de qualquer falta ficará sempre dependente de decisão do Coordenador Pedagógico, de acordo com a análise do motivo da mesma;
- k) A falta só é passível de justificação, mediante a apresentação de documento comprovativo do motivo que lhe deu origem;
- l) Os atrasos e saídas antecipadas ou ausências da formação superiores a 15 minutos, face aos horários que forem estipulados, carecem de justificação e serão contabilizados no regime de faltas.

#### 4. Justificação de Faltas

São consideradas faltas justificadas e não sujeitas a desconto de bolsa, até ao limite estabelecido no presente regulamento, as que decorram dos seguintes motivos, desde que comprovadas por documento original de prova do motivo, e em função do número de dias consagrados na lei geral do trabalho.

- a) Acidente ocorrido no decurso da formação ou na deslocação para a formação;
- b) Nojo de familiares directos e em segundo grau;
- c) Inspeção militar;
- d) Comparência do próprio ou de familiares directos;
- e) Casamento do próprio de ou familiares directos;
- f) Doença;
- g) Assistência na doença a familiares directos;
- h) Greve de transportes públicos;

Todos os outros motivos alegados em documento de justificação de falta serão analisados e decididos pela Coordenação Técnico-pedagógico, repercutindo-se na assiduidade dos formandos.

#### 5. Desistência dos Formandos

##### 1. Cursos Não Financiados

- a) Em caso de desistência, o valor pago referente à taxa de inscrição não é reembolsado.
- b) Caso o cancelamento do curso seja formalizado por escrito, até 10 dias antes do seu início, o Formando é reembolsado 80% do valor pago, ficando 20% retidos em compensação das despesas e prejuízos referentes ao cancelamento;

- c) Em caso de desistência no decorrer do curso, o Formando terá de pagar a toda a formação frequentada;
- d) Se o Formando formalizar a sua desistência no decorrer da unidade curricular terá de pagá-lo na sua totalidade;
- e) Enquanto o Formando não formalizar a sua desistência junto da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda., esta não será considerada válida;
- f) Cumpridos os requisitos das alíneas anteriores será passado um Certificado das unidades curriculares frequentadas com aproveitamento;

## 2. Cursos Co-Financiados

- a) Em caso de desistência, o Formando deve redigir declaração original assinada pelo próprio, comunicando a data e o(s) motivo(s) justificativos da mesma, tendo a mesma que ser remetida obrigatoriamente à Entidade Formadora) nos 10 dias úteis posteriores à última presença na formação;
- b) Caso desista, o Formando deverá assumir a devolução dos apoios recebidos até ao momento da desistência caso não exista uma comunicação escrita da mesma suportada por razões válidas.

## 6. Sanções disciplinares a Formandos

Em situações que o justifiquem a Coordenação Pedagógica poderá utilizar sanções disciplinares aos Formandos que se traduzem em penalizações em termos de assiduidade e recebimento de apoio à frequência de cursos de formação.

Desta forma, a Coordenação Pedagógica poderá utilizar a “Falta Disciplinar” até um limite máximo de:

- **Cursos até 100 horas: 1 Falta Disciplinar;**
- **Cursos de 101 até 900 horas: 2 Faltas Disciplinares;**
- **Cursos com mais de 901 horas: 5 Faltas Disciplinares,**

Sendo ultrapassado esse limite a Coordenação Pedagógica deverá redigir um relatório e informar o Formando da decisão da Coordenação Pedagógica sobre a sua manutenção ou expulsão do curso em questão.

**Cada Falta Disciplinar é sinónimo de penalização dos apoios a receber no dia inteiro de formação** (bolsa, apoio de alimentação, entre outros).

Esta situação poderá ocorrer quando:

- Existir uma clara infracção ao Regulamento Interno;
- Falta de respeito para com qualquer agente envolvido no processo formativo;
- Situações de agressão verbal;

- Recusa na realização de tarefas programadas pelo formador;
- Utilização de telemóveis, MP3, ou outro equipamento electrónico não autorizado pelo Formador;
- Outras definidas pela Coordenação Pedagógica e pela equipa de Formadores.

**São motivos de exclusão automática do curso, sem lhe assistirem quaisquer dos direitos referidos no presente regulamento os seguintes:**

- Falsas declarações e/ou falsificação de documentos;
- Assinatura indevida de presença no curso;
- Perturbação ou boicote propositada ao curso e às suas actividades;
- Ultrapassar o número de faltas disciplinares previstas no presente Regulamento.

Os casos omissos no presente Regulamento ou supervenientes serão decididos pela Entidade Formadora, de acordo com a legislação em vigor.

## **7. Avaliação e Certificação**

A avaliação é da responsabilidade de cada Formador.

A certificação dos Formandos é da responsabilidade da Entidade Formadora e realiza-se após a análise da totalidade dos documentos produzidos no curso, nomeadamente, os registos de avaliação dos Formandos preenchidos pelos Formadores.

### **Na avaliação:**

- Os Formadores definem os momentos e formas de avaliação do respectivo módulo que ministram, segundo a metodologia previamente acordada com o Coordenador Pedagógico
- Para além de outros momentos de avaliação julgados necessários e de acordo com a sua duração, haverá sempre uma avaliação final global por módulo
- Cada Formando será avaliado, em termos globais, a partir da conjugação dos seguintes parâmetros:
  - Classificação obtida em testes de avaliação;
  - Resultados alcançados em provas, trabalhos individuais e de grupo;
  - Itens qualitativos previamente definidos;
  - Assiduidade e pontualidade.
- A classificação final resulta da média ponderada das seguintes avaliações: Avaliação qualitativa e avaliação do trabalho escrito / outra forma decidida pelo Formador;
- Avaliação final de cada Formando, traduzir-se-á na atribuição de **Certificado de frequência**, quando a média ponderada das avaliações for negativa (inferior a 10) e não tenha sido ultrapassado o limite de faltas permitido;
- São motivos suficientes para a não atribuição do Certificado do Curso a renúncia ao processo de avaliação prevista;

- A classificação final do aproveitamento obtido por cada Formando será formulada nos seguintes termos: **0 – 7** Mau; **8 – 9** Insuficiente; **10 – 13** Suficiente; **14 – 17** Bom; **18 – 20** Muito Bom.

**Na Certificação:**

- a) No final de cada curso será emitido um Certificado de Formação Profissional, aos Formandos que obtiverem aproveitamento, de acordo com a legislação específica;

## **8. Reclamações e Sugestões**

Todas as reclamações e sugestões dos Formandos relativas ao desenvolvimento e organização da formação, podem ser feitas da seguinte forma:

- a) As reclamações poderão ser feitas até 15 dias após a ocorrência que a originou;
- b) Devem ser feitas de forma escrita e possuir evidências de suporte;
- c) São destinadas à Gestão de Formação;
- d) A Gestão de Formação procederá à sua análise e resposta no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data da sua recepção, elaborando um parecer por escrito da sua apreciação.

A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda., reserva-se o direito de solicitar aos formandos e formadores informações adicionais, necessárias, que permitam o adequado desenvolvimento, gestão e avaliação das acções promovidas (procedimento de gestão das reclamações em anexo ao presente regulamento).

## **PARTE VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS**

- a) Este Regulamento poderá ser revisto, actualizado ou alterado, devendo a Entidade Formadora dar de tal facto conhecimento aos restantes intervenientes na formação, nomeadamente Formandos e Formadores;
- b) À resolução de casos omissos no presente Regulamento aplica-se o disposto na legislação em vigor.

## PARTE IX – PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Os dados fornecidos por formandos e formadores são reservados, nos termos das “Normas de Protecção de Dados Pessoais” aplicáveis. Apenas poderão ser facultados a terceiros para fins estatísticos ou legalmente equiparáveis, se as pessoas visadas especificamente o autorizarem.



# **Gestão da Reclamação**

## Gestão das Reclamações

### 1. Apresentação da REGRAS & SUGESTÕES

A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, Lda. (R&S, Lda) é uma empresa, sediada em Vila Real, vocacionada para a atividade de formação profissional e consultoria.

#### Visão:

- Ser referência na área da formação e consultoria.

#### Missão:

- Apoiar as Empresas em diferentes áreas, no sentido de aumentar a competitividade até atingir a excelência;
- Desenvolver ações de formação para aumentar a capacidade competitiva e de inovação do País bem como o reforço da empregabilidade.

#### Valores:

- Credibilidade; Competência; Conhecimento; Profissionalismo; Seriedade; Capacidade de inovação; Flexibilidade; Enfoque no Cliente

#### 1.1. Serviços prestados

- ✓ Formação Profissional
  - Formação Financiada
  - Formação Não financiada
  - Formação em Empresas
  - Formação a distância
- ✓ Consultoria
  - Sistemas de gestão da qualidade
  - Sistemas de gestão ambiental
  - Higiene e segurança no trabalho
  - Coordenação de segurança em obra
  - Projetos de investimento
  - Candidaturas a projetos de formação co- financiados

- Acompanhamento de projetos de formação
- Certificação do serviço de manutenção de extintores (NP 4413:2012)

Estes setores de atuação enquadram-se nos objetivos estruturais de desenvolvimento definidos pela R&S.

O profundo conhecimento da R&S nas áreas anteriormente referidas transforma o seu departamento de formação num dos mais importantes desta empresa.

## **2. Objectivo**

Este procedimento tem por objectivo descrever o processo de gestão das reclamações, relativamente aos serviços prestados pela REGRAS & SUGESTÕES. Assim será possível identificar as oportunidades de melhoria relativamente aos serviços que prestamos.

## **3. Âmbito**

A gestão da reclamação aplica-se a todas as reclamações recebidas pela REGRAS & SUGESTÕES, de qualquer origem.

## **4. Formas de Reclamação**

### **4.1. Reclamação por telefone**

Sempre que um cliente apresente uma reclamação por telefone, a chamada deverá ser, sempre que possível, passada para a Gerência, de forma a sensibilizar o/a reclamante a apresentar a reclamação por escrito.

Deverá verificar-se a possibilidade de dar resposta imediata ao/à reclamante, satisfazendo assim a causa da reclamação.

### **4.2. Reclamações por escrito**

Qualquer reclamação apresentada por escrito, será reencaminhada à Gerência, que ficará responsável ou nomeará alguém, que fique responsável pelo desenvolvimento do processo.

### **4.3. Resolução**

A Gerência ou quem está nomeado, dará sequencia ao processo, da seguinte forma:

**Reclamação não aceite:** Os factos apresentados pelo/a cliente não justificam a aceitação da reclamação.

**Acção a tomar:** preparar a resposta a enviar ao reclamante, dando informação e justificando a razão pela qual a reclamação não foi aceite.

**Reclamação aceite:** os factos apresentados pelo/a cliente são justificados, sendo definida uma acção correctiva e, ou preventiva.

**Acção a tomar:** preparar a resposta a enviar ao reclamante, dando informação sobre a análise efetuada e as acções que a REGRAS & SUGESTÕES irá desencadear, dando origem a acções correctivas e preventivas.

Em qualquer das situações, no prazo máximo de cinco dias úteis após a entrada da reclamação, será feito um contacto com o/a reclamante, dando indicação que o assunto está a ser analisado.

#### **4.4. Aprovação**

A resolução encontrada será levada ao conhecimento da Gerência. Quando aprovada, a resposta, ficará ao critério da mesma, decidir a que nível é assinada a comunicação a enviar ao reclamante.

#### **4.5. Encerramento, tratamento e arquivo**

No caso de uma posição negativa por parte do reclamante, face à resposta, reiniciar-se-á a análise da reclamação, reunindo os argumentos do reclamante, e, se se considerar necessário, encaminhar o processo e a análise feita, a um outro membro da REGRAS & SUGESTÕES.

Se o/A reclamante não reagir à resposta, esta será considerada como aceite.

Todos os registos são arquivados por um período de 5 anos.

## Registo de Sugestão ou Reclamação

Nome: \_\_\_\_\_  
Contato: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_  
Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assunto:

Reclamação / Sugestão:

Investigação da Reclamação:

Ação a ser tomada:

Responsável: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Enviar resposta ao Cliente: Sim  Não

Resposta Comunicada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Responsável pela Comunicação: