



www.intelac.pt

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

1. Índice

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO	1
1. Índice	2
2. Apresentação	3
3. Política e Estratégia	3
3.1. Código de Conduta	4
4. Normas Institucionais	4
5. Responsabilidades da Intelac Rh	6
5.1. Obrigações da Intelac Rh	6
5.1.1. Enquanto Entidade Formadora	6
5.1.2. Obrigações da Intelac Rh, para com os Clientes	6
6. Direitos e Deveres dos Formandos	7
6.1.1. Direitos do Formando	7
6.1.2. Deveres do Formando	8
7. Direitos e Deveres dos Formadores	9
7.1.1. Direitos do Formador	9
7.1.2. Deveres do Formador	9
7.1.3. Responsabilidades do Formador	11
8. Responsabilidades do(a) Coordenador(a) da Formação	12
9. Atribuições do(a) Responsável da Formação	13
10. Formas e Métodos de Inscrição e Selecção de Formandos	13
10.1. Inscrição	13
10.2. Selecção	14
10.2.1. Selecção de Formandos	14
10.2.1.1. Critérios de Selecção (Formação Contínua – nível 3)	14
10.2.1.2. Critérios de Selecção (Formação Contínua – nível 4)	15
10.2.1.3. Critérios de Selecção – Formação intraempresa	16
10.2.2. Selecção de Formadores	16
10.3. Condições de Acesso	16
10.3.1. Formalidades de Frequência da acção/curso	16
11. Condições de Funcionamento e Regime de Faltas	17
12. Interrupções e Repetições	17
13. Regime de Pagamentos e Devoluções	18
14. Regime de Cancelamentos e Devoluções	18
14.1. Cancelamento da participação na acção/curso	18
14.2. Interrupções	19
14.3. Assiduidade	19
15. Avaliação das Aprendizagens	19
16. Avaliação da Acção de Formação	21
16.1. Avaliação pelo Formando	21
16.2. Avaliação pelo Formador	21
16.3. Avaliação pelo Coordenador	21
17. Procedimento relativo a Queixas e Reclamações	22
17.1. Queixas relativas ao Processo Formativo	22
17.2. Queixas relativas à Prestação de Serviços	23
18. Legislação de Suporte	23

O presente documento especifica as normas de funcionamento das actividades da Intelac Rh, no que respeita aos direitos e deveres das partes integrantes dos processos decorrentes da sua actividade.

2. Apresentação

A Intelac Recursos Humanos iniciou a sua actividade em 1999, tendo como **objecto a gestão de recursos humanos, desenvolvendo actividades de selecção, orientação profissional e de formação profissional**, junto de Empresas e outras Organizações, em três domínios de actuação:

- ♦ **Formação Profissional**
 - Formação Presencial e à Distância Inter e Intraempresa

- ♦ **Consultoria**
 - Levantamento de Necessidades de Formação
 - Elaboração de Planos de Formação à medida
 - Higiene e Segurança no Trabalho
 - Certificação da Qualidade
 - Recrutamento e Selecção
 - Auditorias de Rh
 - Psicologia do Tráfego

- ♦ **Outsourcing**
 - Merchandising
 - Serviços Administrativos

3. Política e Estratégia

A Intelac Rh tem como missão colaborar com as organizações nos domínios em que se especializou, contribuindo para a sua competitividade e modernização, assumindo um papel de parceiro profissional comprometido com as metas que as organizações se propõem alcançar.

Assim, os seus objectivos estratégicos orientam-se no sentido de desenvolver as soluções que melhor se adequam e respondem às necessidades dos seus clientes, apoiando-os na sua implementação e na avaliação dos resultados alcançados.

3.1. Código de Conduta

A Intelac Rh tem a convicção de que, para se consolidar e desenvolver, deve partir de objectivos empresariais e princípios éticos concretos, que sejam partilhados pelos gerentes e colaboradores da empresa.

É uma empresa que actua no mercado numa perspectiva de desenvolvimento contínuo, visando a satisfação dos seus clientes, sendo seu objectivo o de construir uma reputação de parceiro fiável, consciente da sua responsabilidade social e empresarial na prossecução de resultados de forma honesta, justa, legal e transparente.

A sua acção será sempre pautada pela integridade, confiança e lealdade, bem como pelo respeito e valorização do ser humano, na sua privacidade, individualidade e dignidade.

Repudia qualquer atitude guiada por preconceitos relacionados com a origem, raça, religião, classe social, género, idade, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação.

Assim, a Intelac Rh rege a sua actividade por princípios de ética que passam por:

- ♦ Cumprir com rigor, qualidade e competência profissional os contratos de prestação de serviços celebrados;
- ♦ Agir em parceria com os objectivos dos seus clientes, garantindo a sua competência e competitividade e, assim, desenvolver a sua credibilidade e a confiança na organização;
- ♦ Garantir a total confidencialidade de dados e quaisquer informações que lhe são prestadas ou que a elas tenha acesso no decorrer da sua actividade;
- ♦ Proporcionar uma estrutura e recursos adequados ao desenvolvimento de um ambiente de trabalho cooperativo, lúdico e amigável que permita o desenvolvimento de um sistema de aprendizagem organizacional que constitua para todos os colaboradores, um desafio, uma fonte de motivação e uma responsabilidade para a melhoria contínua da empresa, que seja fomentador da mudança e da evolução profissional e humana dos seus colaboradores;
- ♦ Pautar as relações estabelecidas com os colaboradores internos e externos e com os seus clientes e fornecedores, pelo respeito pelas normas legais de contratação, pela urbanidade de trato e no desenvolvimento de relações de colaboração duradouras e mutuamente proveitosas.

4. Normas Institucionais

- ♦ As relações entre os colaboradores no ambiente de trabalho devem pautar-se pela cortesia e pelo respeito mútuo. Todos devem colaborar para que predomine o espírito de equipa, a

lealdade, a confiança, adoptando uma conduta compatível com os valores da instituição e a busca de resultados cada vez melhores;

- ♦ O desempenho dos colaboradores é objecto de avaliação contínua, sendo o mérito de cada um reconhecido como contributo para o desenvolvimento e sucesso da **Intelac Rh**;
- ♦ Assume-se como factor de desenvolvimento organizacional o proporcionar igualdade de acesso às oportunidades de evolução profissionais existentes, segundo as características, competências e contribuições de cada colaborador. Não se admite nenhuma decisão que afecte a carreira profissional de colaboradores baseada apenas em relacionamento pessoal;
- ♦ Os colaboradores, internos e externos, devem procurar, de forma contínua, aperfeiçoar e actualizar os seus conhecimentos, tendo em vista a manutenção ou melhoria das suas capacidades profissionais, e a prestação de melhores serviços aos clientes, contribuindo, desta forma, para o desenvolvimento da **Intelac Rh**;
- ♦ Todos os colaboradores estão sujeitos ao sigilo profissional, devendo evidenciar elevado profissionalismo, respeito e delicadeza no trato para com os clientes, actuando sistematicamente por forma a proporcionar aos clientes serviços de formação, consultoria ou apoio, eficientes e eficazes, facultando sem qualquer espécie de pressão, informações claras e objectivas sobre produtos/serviços/preços, de modo a apoiá-los de boa-fé na tomada de decisões;
- ♦ O compromisso com a satisfação dos clientes deve reflectir-se no respeito pelos seus direitos e na busca de soluções que correspondam aos seus interesses, em consonância com os objectivos de desenvolvimento e rentabilidade da empresa que representam;
- ♦ Deve evitar-se oferecer tratamento preferencial a quem quer que seja, por interesse ou sentimento pessoal;
- ♦ A oferta e divulgação promocional e publicitária dos serviços da **Intelac Rh** deve explicitar os serviços incluídos no preço, até ao grau de pormenor que o cliente deseje, de modo a garantir a sua satisfação. A informação a disponibilizar, independentemente da sua tipologia ou suporte, deve ser desenvolvida com o máximo de rigor, evitando-se custos acrescidos de funcionamento devidos a más práticas no manuseamento da informação disponibilizada ao cliente; deve contemplar as opções de pagamento, a sua natureza e os efeitos de eventuais desistências de forma clara e concisa;
- ♦ Todos os colaboradores devem abster-se de criticar entidades concorrentes, sejam públicas ou privadas;
- ♦ Não utilizar materiais copiados ou não autorizados por outras empresas ou organizações.

5. Responsabilidades da Intelac Rh

5.1. Obrigações da Intelac Rh

5.1.1. Enquanto Entidade Formadora

A Intelac **Rh**, Lda enquanto Entidade Formadora, obriga-se a:

- ♦ Cumprir contratos de formação celebrados com formandos e formadores;
- ♦ Ministrar as acções de formação, se submetidas a financiamento público, nos termos e condições em que foram aprovadas no âmbito dos Programas Operacionais e no escrupuloso cumprimento do quadro da legislação aplicável, bem como a honrar os contratos de prestação de serviços estabelecidos com as entidades suas clientes;
- ♦ Fornecer as instalações e os recursos didácticos exigíveis ao bom funcionamento da formação (materiais consumíveis, suportes didácticos, equipamentos, manuais, textos de apoio, etc.) compatíveis com as acções a ministrar e a sua duração;
- ♦ Assegurar as devidas condições de saúde, segurança e higiene no local de realização da formação;
- ♦ Realizar um seguro de acidentes pessoais que proteja os formandos contra riscos e eventualidades que possam ocorrer durante a formação, decorrentes das actividades formativas;
- ♦ Emitir gratuitamente aos formandos, no final da acção/curso, um certificado de formação ou de frequência de formação, conforme estipulado (legislação aplicável);
- ♦ Emitir aos formadores um documento que comprove a sua monitorização, identificando a acção, o número de formandos e o nível de qualificação, o ano e local de realização e o número de horas ministradas – Declaração da Actividade Formativa;
- ♦ Dar resposta a todas as reclamações, dúvidas e sugestões colocadas pelos formandos e formadores, de forma a garantir o sucesso da formação.

5.1.2. Obrigações da Intelac Rh, para com os Clientes

A Intelac **Rh** cumprirá, além das legais, as obrigações éticas ao nível da oferta e divulgação promocional e publicitária de seus serviços, explicitando os serviços incluídos no preço, até ao grau de pormenor que o cliente deseje, contemplando as opções de pagamento, a sua natureza e os efeitos de eventuais desistências;

No atendimento dos interessados nos seus programas e cursos, obriga-se a:

- ♦ Prestar informações claras e fiáveis sobre suas características, qualidade, composição, preço e prazos;
- ♦ Actuar com profissionalismo, honestidade e responsabilidade pelas informações que prestar sobre a empresa;
- ♦ Apresentar e esclarecer os instrumentos contratuais, que deverão ser assinados pelos clientes;

- ♦ Zelar pela confidencialidade dos dados pessoais de clientes, salvo com consentimento destes e sem prejuízo das obrigações legais aplicáveis.

No que respeita à execução dos programas e cursos que promover e comercializar:

- ♦ Atingir níveis de eficácia e de elevado grau de satisfação para os clientes ao nível da sua aprendizagem e acréscimo de conhecimentos;
- ♦ Observar, fielmente, os preços constantes da publicidade e da informação anteriormente fornecidas, salvo casos de força maior que deverão ser minuciosamente explicados e justificados;
- ♦ Destacar as normas de comportamento exigidas pelas organizações promotoras da formação e os efeitos pelo seu não-cumprimento;
- ♦ Solicitar aceitação escrita dos clientes ou dos seus responsáveis legais para eventuais alterações, salvo por razões de força maior;
- ♦ Caso a formação seja de tipo residencial, tem o dever acrescido de explicar o tipo de programa global previsto e, conforme o caso, o tipo de hospedagem, as questões de alimentação e as demais actividades programadas, fornecendo todos os dados sobre a estada dos participantes com uma antecedência razoável, nunca inferior a uma semana.

No que respeita as condições comerciais:

- ♦ Dentro do princípio de honestidade que deve reger toda e qualquer actuação da **Intelac Rh**, as condições de venda devem ser claramente definidas e de forma não ambígua;
- ♦ A **Intelac Rh** e todos os seus colaboradores devem assegurar o cumprimento escrupuloso das condições acordadas quanto à qualidade do produto ou serviços ou garantias;

No que respeita a Comunicação para a Imprensa e Publicidade:

- ♦ As informações prestadas aos meios de comunicação social, quer através da publicidade, quer através de outro tipo de comunicações, devem possuir carácter informativo e verdadeiro, respeitando os parâmetros culturais e éticos da comunidade, o meio ambiente e o respeito pela dignidade humana.

6. Direitos e Deveres dos Formandos

6.1.1. Direitos do Formando

O formando tem direito a:

- ♦ Participar na formação e recebê-la de acordo com os programas e metodologias de trabalho definidos e divulgados;
- ♦ Em caso de frequência de acções de formação sujeitas a financiamento público, se a rubrica – Encargos com Formandos – for sujeita a financiamento, receber os devidos apoios financeiros, em função do contrato de formação celebrado;

- ♦ Ter acesso às instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a tipologia da acção/curso;
- ♦ Receber toda a documentação relativa à acção/curso frequentada, nomeadamente textos de apoio, manuais e, caso exista, informação em suporte digital;
- ♦ Efectuar à coordenação, por escrito (carta, fax ou e-mail), pedidos de esclarecimento e/ou reclamações relativamente ao decorrer da formação;
- ♦ Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais;
- ♦ Obter gratuitamente, no final da acção/curso, um Certificado de Formação Profissional ou de Frequência de Formação Profissional, se tiver frequentado com êxito a acção/curso;
- ♦ Ter conhecimento prévio e atempado das eventuais alterações ao cronograma da acção/curso de formação;
- ♦ Tomar conhecimento das avaliações efectuadas pelos formadores, que lhe serão comunicadas quer verbalmente, quer por escrito, se assim o desejar;
- ♦ Obter resposta rápida e objectiva às suas reclamações ou pedidos de esclarecimento;
- ♦ Estabelecer, por escrito, um contrato de formação com a Intelac Rh;
- ♦ Aceder e consultar o dossier técnico-pedagógico relativo à acção/curso que frequenta e que deverá estar disponível no local de realização da formação;
- ♦ Dar 5% de faltas justificadas, relativo ao número total de horas de formação, sem implicar descontos na Bolsa de Formação, se a ela tiver direito e se frequentar acções de formação sujeita a financiamento público, de acordo com o contrato de formação assinado;
- ♦ À confidencialidade dos dados pessoais fornecidos.

6.1.2. Deveres do Formando

O formando tem o dever de:

- ♦ Frequentar com assiduidade e pontualidade a acção/curso de formação, participando das sessões conforme plano de acção divulgado;
- ♦ Abster-se da prática de qualquer acto do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para a acção de formação ou para a Entidade Formadora ou outra entidade envolvida no projecto;
- ♦ Não eliminar, instalar ou reproduzir qualquer tipo de software sem autorização expressa do formador;
- ♦ Tratar com urbanidade a Entidade Formadora e os seus representantes;
- ♦ Guardar lealdade à entidade formadora, designadamente não transmitindo para o exterior informações sobre equipamentos e processos de actuação de que tome conhecimento por ocasião da acção/curso de formação, bem como do material didáctico posto à sua disposição durante o processo de formação;
- ♦ Empenhar-se em todas as actividades que integrem o processo de formação, prestando as provas ou testes de avaliação de conhecimentos que sejam considerados necessários pela entidade promotora/formadora;

- ♦ Cumprir as regras de funcionamento e de bom relacionamento que forem definidas com o grupo de formação;
- ♦ Utilizar cuidadosamente e zelar pela boa conservação dos equipamentos e das instalações onde decorre a formação;
- ♦ Justificar as faltas, invocando os motivos que lhe deram origem;
- ♦ Comunicar à coordenação das acções de formação os factores dificultadores da aprendizagem;
- ♦ Transmitir por escrito quaisquer alterações dos dados fornecidos e constantes da sua ficha de inscrição;
- ♦ Tentar solucionar os problemas inerentes ao processo formativo, em primeira instância, com a empresa promotora da acção/curso de formação.

7. Direitos e Deveres dos Formadores

7.1.1. Direitos do Formador

Para além dos devidos honorários, são, em especial, direitos do formador:

- ♦ Apresentar propostas com vista à melhoria das actividades formativas, nomeadamente através da participação no processo de desenvolvimento e nos critérios de avaliação da acção/curso de formação, de acordo com o plano geral institucionalmente definido;
- ♦ Estabelecer um contrato de formação com a Intelac Rh;
- ♦ Receber uma Declaração da Actividade Formativa respeitante à formação por si ministrada;
- ♦ Encontrar, na sala de formação, as condições necessárias para o correcto desenvolvimento da sua tarefa;
- ♦ Obter informações concretas sobre as condições de realização da acção/curso, nomeadamente as características do grupo de formandos, os temas a abordar e os objectivos a atingir, os recursos didácticos e os meios audiovisuais disponíveis;
- ♦ Solicitar à coordenação o contacto de outros formadores que tenham estado na mesma acção/curso de formação para obter informações adicionais sobre a formação;
- ♦ Apresentar à coordenação da acção/curso, por escrito (carta, fax ou e-mail), pedidos de esclarecimento e/ou reclamações, para os quais deverá obter resposta rápida e objectiva.

7.1.2. Deveres do Formador

São, em especial, deveres do formador:

- ♦ Procurar atingir os objectivos da acção/curso, tendo em consideração os destinatários da mesma;

- ♦ Cooperar com as entidades beneficiárias e promotoras, bem como com outros intervenientes no processo formativo, no sentido de assegurar a eficácia da acção/curso de formação;
- ♦ Preparar de forma adequada e prévia, cada acção/curso de formação, elaborando os planos de sessão, a documentação pedagógica de apoio, definir os meios audiovisuais a utilizar, bem como os momentos de avaliação;
- ♦ Assumir padrões de comportamento que favoreçam a criação de um clima de confiança e compreensão mútua entre os intervenientes no processo formativo;
- ♦ Assegurar a reserva sobre dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes;
- ♦ Zelar pelos meios materiais e técnicos postos à sua disposição;
- ♦ Ser assíduo e pontual;
- ♦ Comunicar aos coordenadores da acção/curso de formação eventuais incidentes críticos ocorridos durante a formação;
- ♦ Solicitar, com antecedência, o material didáctico necessário para o desenvolvimento do seu plano de sessão;
- ♦ Nunca se substituir à coordenação enquanto interlocutor com os formandos;
- ♦ Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação;
- ♦ Devolver à coordenação, no final do seu período formativo, toda a documentação relativa à acção/curso de formação, de forma a assegurar a permanente actualização do dossier técnico-pedagógico.

Obriga-se em especial a:

- ♦ Entregar o plano de sessão/módulo, disponibilizado pela Intelac Rh, com a **antecedência mínima de 5 dias**; este deve ser preenchido na sua totalidade, contendo os objectivos gerais e específicos da sessão/módulo, pontos a abordar, metodologias, material de apoio pedagógico, instrumentos de avaliação e as datas previstas de utilização de meios audiovisuais,
- ♦ Entregar ao coordenador um exemplar de toda a documentação a distribuir em sala com a antecedência mínima de 5 dias, para que este providencie a sua reprodução ou, em alternativa, o justificativo da quantia gasta dentro do limite acordado, num prazo máximo de 8 dias após o término do módulo;
- ♦ Entregar ao coordenador os originais de todos os trabalhos realizados pelos formandos, assinados pelos mesmos, para serem colocados no dossier da acção/curso;
- ♦ Pôr em cada trabalho a classificação atribuída e a sua assinatura;
- ♦ Entregar ao coordenador um exemplar de toda a documentação trabalhada em sala, para ser colocada no dossier da acção/curso;
- ♦ Entregar ao coordenador no **prazo máximo de 8 dias** após o término do módulo respectivo:

- As avaliações dos formandos, incluindo todos os formulários aplicáveis;
- As avaliações do processo de formação;
- Os trabalhos elaborados pelos formandos;
- O relatório de formação, do qual devem constar todos os pontos abordados, material distribuído e respectiva fonte, manuais distribuídos, dificuldades encontradas e sugestões de alterações a efectuar;
- ♦ Todo o material requisitado (livros, filmes, canetas de acetato, etc.);
- ♦ Participar antecipadamente à empresa, na pessoa do coordenador, sempre que não puder assegurar qualquer compromisso assumido, sendo seu dever apresentar soluções alternativas (incluindo a indicação de um formador substituto). O coordenador da acção/curso avaliará as propostas apresentadas, bem como a razoabilidade da antecipação do aviso.

7.1.3. Responsabilidades do Formador

É ainda da sua responsabilidade:

- ♦ Fomentar o bom relacionamento e clima de trabalho no grupo em formação pelo que, para evitar constrangimentos, o tratamento deve ser igual para todos (mesmo para aqueles com quem haja relações extra-profissionais). Assim, a forma de tratamento a utilizar deverá ser sempre **Senhor, Você** ou ainda o **nome. Nunca utilizar o tratamento por tu**;
- ♦ Adoptar, na sala de formação, um comportamento adequado, sendo por isso proibido comer, fumar, beber ou jogar (nem mesmo jogos de computador);
- ♦ Ser pontual, quer no início, quer no término da sessão, devendo ser o primeiro a entrar e o último a sair da sala;
- ♦ Começar a ministrar o conteúdo de cada sessão até 15 minutos após o início, seja qual for o número de formandos presente;
- ♦ Alertar os portadores de telemóvel e outros meios de comunicação pessoal para o seu dever de os desligar ou colocar em silêncio, por forma a não perturbar o normal decurso da formação, salvo em situações excepcionais;
- ♦ Manter actualizado e em ordem o dossier de sala, pelo que deverá preencher e assinar o sumário no início de cada sessão de formação, assim como assinalar no sumário respectivo o equipamento existente em sala;
- ♦ A gestão do software utilizado, sendo responsável pela remoção, no final do módulo, dos directórios e ficheiros criados durante a formação;
- ♦ Deve ter em conta que, pelo facto de estar a ministrar Formação Profissional, a sua responsabilidade maior é a de preparar os formandos para o trabalho após o final da acção/curso e que, por isso, deverá orientar nesse sentido as suas sessões, tentando dar resposta às preocupações, problemas e aspirações profissionais dos formandos;

- ♦ Deve contactar imediatamente a Intelac Rh (Coordenador Técnico e Pedagógico, Responsável pela Formação e/ou Gerência), sempre que haja problemas ou questões de natureza técnica ou pedagógica no decorrer da formação;
- ♦ Na qualidade de Formador não pode abandonar a sala antes do horário previsto para o final da formação.

8. Responsabilidades do(a) Coordenador(a) da Formação

É da responsabilidade do(a) Coordenador(a) da Formação:

- ♦ A preparação do projecto, a selecção dos formandos, a elaboração de projectos de divulgação, a avaliação do desempenho dos formadores e a avaliação dos resultados da formação;
- ♦ A coordenação do projecto, que envolve a responsabilidade da gestão corrente da acção, nos seus aspectos administrativos, o exercício do poder disciplinar sobre os formandos, o acompanhamento presencial da acção e a manutenção actualizada e disponível do Dossier Técnico – Pedagógico;
- ♦ A coordenação técnico-pedagógica, que envolve a responsabilidade pela orientação da equipa pedagógica e pelos aspectos técnicos do funcionamento das acções/cursos, nomeadamente:
 - Orientação dos formadores no que respeita à explicitação dos conteúdos do programa, à organização das suas intervenções e respectiva metodologia e à avaliação e acompanhamento dos formandos;
 - Planeamento dos meios e verificação da disponibilização dos mesmos;
 - Criar as condições de cumprimento de acordos estabelecidos, protocolos, planos de trabalho, regulamentos das acções de formação, contratos com clientes e legislação aplicável às acções desenvolvidas;
 - Articulação com clientes e entidades fiscalizadoras;
 - Selecção e recrutamento de formadores e formandos;
 - Contratação e acompanhamento de formadores;
 - Acompanhamento e esclarecimento de formandos, nomeadamente através de visitas às acções de formação;
 - Distribuir, no início da acção de Formação, o Dossier do Formando;
 - Entregar ao(s) formador(es) no início de cada acção o respectivo Dossier de Sala;
 - Comunicar atempadamente aos formandos e formadores as recalendalizações / reestruturações verificadas no plano de formação ou no cronograma da acção, utilizando os meios de comunicação mais adequados, eficazes e céleres;
 - Articulação das intervenções da equipa de formadores, através de reuniões e da adequação dos seus conteúdos às necessidades da profissão e do desenvolvimento e dinamização dos formandos;

- Registo, análise, avaliação e seguimento de ocorrências, queixas e reclamações;
- Garantir que na sala de formação existe todo o material necessário para o bom funcionamento das acções de formação;
- O controlo de pagamentos a formandos (nas acções submetidas a financiamento), formadores e meios requisitados;
- A elaboração de mapas de produção;
- A emissão de certificados.

9. Atribuições do(a) Responsável da Formação

É da sua responsabilidade:

- ◆ Definição das estratégias, políticas, metodologias, manuais de procedimentos e regulamentos dos projectos formativos;
- ◆ Aprovação das alterações aos projectos de formação profissional em termos de: estrutura, estratégias, políticas, metodologias, fases e actividades dos projectos (cronogramas e instruções de procedimentos) e equipe do projecto formativo;
- ◆ Avaliação do andamento dos projectos, propostas de redefinição das estratégias, políticas, metodologias, instruções de procedimentos e regulamentos à Coordenação e Acompanhamento dos Projectos Formativos;
- ◆ Garantir a disponibilização dos meios humanos, técnicos e financeiros necessários ao bom andamento dos projectos;
- ◆ Indicar os elementos do projecto por parte da entidade formadora;
- ◆ Efectuar o acompanhamento financeiro dos projectos;
- ◆ Formar, apoiar, aconselhar e supervisionar o Coordenador de Projecto;
- ◆ Assegurar o cumprimento dos objectivos dos Planos de Formação;
- ◆ Assegurar o cumprimento dos requisitos da Acreditação e a ligação ao sistema;
- ◆ Assegurar o cumprimento da legislação aplicável, das políticas, metodologias, instruções de procedimentos e da satisfação dos beneficiários directos;
- ◆ Assegurar a articulação da função formativa com as restantes funções dentro da empresa;
- ◆ Assegurar as condições para a ligação com os clientes e entidades financiadoras.

10. Formas e Métodos de Inscrição e Selecção de Formandos

10.1. Inscrição

O processo de inscrição dos formandos nas acções/cursos de formação é efectuado em duas fases distintas: a primeira de pré-inscrição - que constitui uma forma de demonstração de

interesse do formando em integrar determinada acção de formação - e uma segunda de inscrição efectiva, que ocorre até **quinze dias** antes do início da acção.

Para efectuar a sua pré-inscrição, o interessado deve solicitar aos serviços administrativos da Intelac Rh a Ficha de Pré-Inscrição, que deverá entregar depois de preencher todos os campos.

É com base nas pré-inscrições efectuadas que a Intelac Rh determina o número de interessados em determinada acção de formação. Quando este número é considerado suficiente para que esta possa ter início, os formandos pré-inscritos serão convidados a efectuarem, junto dos serviços administrativos, o preenchimento da Ficha de Inscrição e procederem ao cumprimento das formalidades inerentes à frequência da acção/curso de formação pretendido.

10.2. Selecção

10.2.1. Selecção de Formandos

A selecção dos formandos é efectuada com base na seguinte metodologia:

- ◆ Após a recepção das Fichas de Pré-Inscrição, é feita uma avaliação das mesmas pelo Coordenador da Formação, determinando quais os candidatos que reúnem as condições de frequência, face aos critérios de selecção exigidos para a acção/curso a realizar;
- ◆ Os interessados são contactados, via telefone, pelo Coordenador da Formação, realizando uma entrevista individual, de forma a analisar a sua disponibilidade, interesse e motivação para a frequência da acção/curso;
- ◆ Se aplicável e exigível, são realizados Testes de Aptidão e/ou de Personalidade aos vários candidatos;
- ◆ Após a recolha destes dados, é preenchida uma grelha de análise, onde constam os nomes dos candidatos e os critérios de selecção, previamente estruturados, de acordo com o perfil profissional definido para o curso/acção;
- ◆ É atribuída aos vários candidatos uma pontuação em cada critério de selecção;
- ◆ São seleccionados os candidatos melhor posicionados face aos critérios exigidos;
- ◆ Os candidatos seleccionados são convidados a dirigirem-se aos serviços e efectuarem o preenchimento da Ficha de Inscrição e procederem às formalidades de frequência exigidas.

10.2.1.1. Critérios de Selecção (Formação Contínua – nível 3)

Para a frequência em acções de formação de nível 3, foram definidos os seguintes critérios de selecção:

- ◆ Estar empregado por conta de outrem, ser empresário em nome individual, trabalhador independente e a fazer os respectivos descontos para a Segurança Social ou estar

desempregado há menos de um ano e ter descontado para a Segurança Social até à data do desemprego;

- ♦ **Habilitações Literárias:** os candidatos, dependendo do tipo de curso, deverão possuir, no mínimo, a escolaridade obrigatória e/ou formação profissional e formação técnica complementar ou formação técnica escolar, ou outra de nível secundário;
- ♦ **Experiência Profissional:** os candidatos, dependendo do tipo de curso e objectivos a atingir, poderão ter ou não experiência na área específica abrangida pela acção de formação;
- ♦ **Conhecimentos Adicionais:** os candidatos, dependendo do tipo de curso e objectivos a atingir, poderão ter ou não conhecimentos adicionais necessários à sua frequência, sendo estes conhecimentos considerados nos pré-requisitos;
- ♦ **Exigências ao nível das competências pessoais:** capacidade de iniciativa, autonomia, bom relacionamento interpessoal, responsabilidade e motivação para a aprendizagem;
- ♦ **Compromisso pessoal do formando** em ter disponibilidade para frequentar a acção sem ultrapassar os limites de faltas estipulado para ter direito ao respectivo certificado e/ou subsídios.

10.2.1.2. Critérios de Selecção (Formação Contínua – nível 4)

Para a frequência em acções de formação de nível 4, foram definidos os seguintes critérios de selecção:

- ♦ **Estar empregado por conta de outrem, ser empresário em nome individual, trabalhador independente e a fazer os respectivos descontos para a Segurança Social ou estar desempregado há menos de um ano e ter descontado para a Segurança Social até à data do desemprego;**
- ♦ **Habilitações Literárias:** os candidatos dependendo do tipo de curso deverão possuir, no mínimo, formação secundária e formação técnica pós-secundária;
- ♦ **Experiência Profissional:** Os candidatos dependendo do tipo de curso e objectivos a atingir, poderão ter ou não experiência na área específica abrangida pela acção de formação;
- ♦ **Conhecimentos Adicionais:** os candidatos, dependendo do tipo de curso e objectivos a atingir, poderão ter ou não conhecimentos adicionais necessários à sua frequência, sendo estes conhecimentos considerados nos pré-requisitos. No entanto, não exige o domínio dos fundamentos científicos das diferentes áreas abrangidas pela formação;
- ♦ **Exigências ao nível das competências pessoais:** capacidade de iniciativa, autonomia, bom relacionamento interpessoal, responsabilidade e motivação para a aprendizagem;
- ♦ **Compromisso pessoal do formando** em ter disponibilidade para frequentar a acção sem ultrapassar os limites de faltas estipulado para ter direito ao respectivo certificado e/ou subsídios;

10.2.1.3. Critérios de Selecção – Formação intraempresa

No caso de formação intraempresas, a selecção de participantes decorre do diagnóstico de necessidades de formação, sendo a selecção realizada pelos responsáveis hierárquicos em função das necessidades dos colaboradores, da urgência da formação e da disponibilidade operacional dos mesmos. A Intelac Rh só intervém no processo se este serviço for contratualizado. Desta forma, o acesso às acções/cursos é formalizado mediante o preenchimento da Ficha de Inscrição na acção e do cumprimento das formalidades de frequência inerentes.

10.2.2. Selecção de Formadores

A selecção do(s) formador(es) que irá(ão) ministrar as acções de formação realiza-se na fase de planeamento. São factores determinantes para a selecção do(s) formador(es) a contratar:

- ♦ Análise curricular ao nível da experiência pedagógica e/ou técnica;
- ♦ Adequação do perfil técnico e psicológico do(s) formador(es) às características da população alvo;
- ♦ Disponibilidade confirmada para assegurar a formação de acordo com o cronograma estabelecido;
- ♦ Avaliação da experiência formativa anterior.

10.3. Condições de Acesso

- ♦ As acções de formação têm um número limitado de participantes, dependendo da especificidade de cada acção/curso, indo de um mínimo de 8 a um máximo de 16 participantes;
- ♦ Podem aceder às acções/cursos todos os interessados activos e todos os que cumpram os requisitos mínimos previstos em cada acção/curso, requisitos esses que serão disponibilizados e publicitados;
- ♦ A frequência da acção/curso só é possível após o cumprimento das formalidades requeridas;

10.3.1. Formalidades de Frequência da acção/curso

A acompanhar a Ficha de Inscrição correctamente preenchida, deverá o formando entregar nos serviços administrativos a seguinte documentação:

- ♦ Fotocópia do Bilhete de Identidade
- ♦ Fotocópia do Cartão de Contribuinte
- ♦ Fotocópia do Certificado de Habilitações
- ♦ Outra documentação necessária e previamente comunicada

- ♦ Pagamento da acção/curso de acordo com o regime estipulado.

11. Condições de Funcionamento e Regime de Faltas

- ♦ Para efeito de registo de presenças, a título excepcional, é admitida uma tolerância de atraso de 15 (quinze) minutos sobre o horário de início de cada sessão, após o qual o formador deverá anotar na folha de presenças o período de ausência do formando;
- ♦ Se o formando sair da sala antes do horário de saída, o formador deverá anotar na folha de presença o tempo de ausência;
- ♦ É considerada falta a ausência do participante durante o período de formação consignado no cronograma da acção, eventualmente alterado, desde que tenha sido comunicado previamente aos participantes;
- ♦ As faltas terão de ser sempre justificadas. No entanto, a justificação aceite não retira a falta. **Para efeitos de aproveitamento**, o número de faltas justificadas não poderá exceder 5% do número total de horas de formação distribuídas ao longo da acção/curso.

A título de faltas, consideram-se justificadas as dadas por motivos de:

- ♦ Doença comprovada ou acidente;
- ♦ Falecimento de parentes ou afins;
- ♦ Casamento;
- ♦ Maternidade ou paternidade;
- ♦ Doença comprovada ou acidente de familiar a cargo;
- ♦ Qualquer dever imposto por lei, que não admita adiamento;
- ♦ Motivos de força maior, devidamente comprovados e aceites pela Entidade Formadora.

12. Interrupções e Repetições

A Intelac Rh poderá proceder à interrupção de determinada acção/curso de formação nos seguintes casos:

- ♦ Ausência do formador, até à sua substituição;
- ♦ Número mínimo de formandos, por desistência de formandos;
- ♦ Resultado da análise de reclamações apresentadas.

Sempre que em determinada acção/curso, se registe um elevado n.º de inscrições, a Intelac Rh ponderará a possibilidade de repetição do mesmo, dando origem ao número de acções desse curso necessárias, por forma a dar resposta às necessidades de formação eminentes.

13. Regime de Pagamentos e Devoluções

Em caso de formação **não sujeita a financiamento**, e em cursos com um cronograma de duração superior a 60 horas ou correspondente a um mês de duração, a Intelac Rh segue a seguinte política de pagamentos:

- ◆ 50% do valor da acção/curso é pago no acto da inscrição efectiva;
- ◆ 25% é pago no decorrer da acção/curso;
- ◆ 25% é pago até ao último dia da acção/curso.

Na formação não financiada e com duração inferior a um mês ou 60 horas, o pagamento da acção de formação por parte do formando deverá efectuar-se aquando do preenchimento da Ficha de Inscrição ou, em casos excepcionais, no máximo até 10 dias antes do início da formação.

Em caso de formação **sujeita a financiamento**, cumprir-se-à a regulamentação em vigor para a tipologia do projecto e/ou acção tipo a ministrar, respeitante ao financiameto da acção.

No caso em que se verifique necessidade de interrupção da acção/curso por parte da Intelac Rh, sem que lhe seja dada continuidade, esta efectua de imediato a devolução do valor já pago pelos participantes até à data.

A Intelac Rh efectuará uma política de promoções e/ou descontos sempre que considerar vantajosa a sua aplicação, de acordo com o plano estratégico definido.

14. Regime de Cancelamentos e Devoluções

14.1. Cancelamento da participação na acção/curso

Se o cancelamento da participação por parte do formando for efectuado até dez dias antes da data de início da acção/curso, será reembolsado da totalidade do montante pago até à data.

Se for efectuado entre os dez e os cinco dias antes do início da acção/curso haverá lugar à retenção de 35% do direito de participação em compensação das despesas administrativas efectuadas e prejuízos sofridos por cancelamento de última hora.

Nas anulações verificadas a menos de 5 dias do início da acção/curso a retenção será de 45% do direito de participação.

As desistências verificadas após o início da acção/curso, não obrigam a Intelac Rh a devolver qualquer valor já pago. No entanto, no caso dessa desistência possuir uma justificação considerada de força maior pela Intelac Rh, o formando pode inscrever-se em qualquer

acção/curso posterior que se inicie no decorrer dum ano a contar da data de desistência, pagando apenas as diferenças existentes.

14.2. Interrupções

A acção/curso poderá ser cancelada por decisão do responsável da formação sempre que as condições pedagógicas em que decorra e/ou as condições financeiras de sustentabilidade assim o justifiquem.

No caso de interrupção da acção/curso, a Intelac Rh compromete-se a devolver a importância cobrada, tendo os formandos afectados por esta decisão prioridade máxima na próxima acção do mesmo curso que venha a ser realizada.

14.3. Assiduidade

Aplicam-se as seguintes regras para controlo da assiduidade:

- ♦ A assiduidade é verificada através da assinatura diária da folha de presença.
- ♦ A exclusão, desistência da acção/curso ou a assiduidade inferior a 95% da duração total da acção, implicam a não aprovação do formando, sem emissão de qualquer certificado. Nestes casos a Intelac Rh pode emitir uma Declaração de Frequência, onde se discriminam os dados sobre o curso, as datas e o número de horas frequentado.

15. Avaliação das Aprendizagens

De acordo com as características do curso, objectivos a alcançar e destinatários, assim é definido, aquando da sua concepção, o sistema de avaliação de aprendizagens e os instrumentos de avaliação a utilizar. Este sistema de avaliação tem como objectivo último o de determinar o nível de eficácia da acção de formação, identificando em que medida os objectivos pedagógicos previamente definidos são atingidos por cada um dos participantes, bem como apurar da adequação desses resultados às suas necessidades.

Desta forma, a Intelac Rh dispõe de dois tipos de avaliação a efectuar pelo formador ao formando:

- ♦ Uma avaliação de tipo apreciativo, abrangendo um conjunto de critérios, como sejam a motivação, a aprendizagem, a sociabilidade, a cooperação e a pontualidade;

- ♦ Uma avaliação de tipo sumativo, baseada em parâmetros de avaliação pré-definidos de verificação do nível alcançado, recorrendo a diversos tipos de instrumentos, sejam estes testes orais ou escritos, trabalhos realizados, ou outro tipo de instrumento a definir.

Neste caso, a avaliação final do formando baseia-se nas classificações obtidas em todos os módulos que constituem o programa.

A escala de valores é expressa em níveis de 1 a 5 conforme se detalha:

- 1 – Mau
- 2 – Insuficiente
- 3 – Suficiente
- 4 - Bom
- 5 – Muito Bom

Para que um formando seja considerado aprovado no curso que frequentou, tem de obter uma avaliação positiva num conjunto de módulos que representem pelo menos 55% da duração total da acção, baseando-se a classificação na média ponderada de todos os módulos sujeitos a avaliação.

Para o resultado da avaliação final aplicam-se à média ponderada as regras gerais de arredondamento pelo que por exemplo um participante com média ponderada de 2,5 é classificado com o nível 3 – Suficiente.

Os formandos são sempre informados sobre o sistema e instrumentos de avaliação da aprendizagem a utilizar em cada curso.

Em todos os cursos, independentemente do tipo de avaliação final adoptado, **o Formador deverá efectuar**, em cada módulo, **a avaliação de diagnóstico** referente a cada formando, definindo para o efeito os instrumentos. Estes elementos permitem efectuar uma avaliação do ponto de partida ou da situação de cada formando face aos objectivos de aprendizagem a atingir, adequar ou adoptar metodologias pedagógicas que melhor respondam às especificidades de cada formando.

Sempre que um formando **obtiver aproveitamento** num curso, ser-lhe-á emitido um certificado, de acordo com o estipulado na Portaria nº 474/2010 de 8 de Julho.

No entanto, a emissão do certificado fica condicionada à totalidade do pagamento por parte do participante.

16. Avaliação da Acção de Formação

16.1. Avaliação pelo Formando

Com o objectivo de conhecer a opinião dos formandos sobre a formação obtida, a Intelac Rh solicita ao formando o preenchimento do Questionário de Avaliação Modular (em cursos com módulos com carga horária superior a 20 horas) no final de cada módulo e/ou o Questionário de Avaliação do Processo de Formação no final da acção/course.

Constituem elementos de avaliação:

- ◆ Expectativas;
- ◆ Objectivos atingidos;
- ◆ Actuação do formador;
- ◆ Materiais e recursos didácticos utilizados e disponibilizados;
- ◆ Condições físicas;
- ◆ Actuação do Coordenador;
- ◆ Conteúdos programáticos;
- ◆ Organização da acção.

16.2. Avaliação pelo Formador

Com o objectivo de conhecer a opinião dos formadores sobre a formação ministrada, a Intelac Rh solicita ao formador o preenchimento do Questionário de Avaliação do Processo de Formação/Formador, que incidirá sobre:

- ◆ Expectativas relativamente aos objectivos a atingir;
- ◆ Actuação do Coordenador;
- ◆ Materiais e recursos didácticos disponibilizados;
- ◆ Condições físicas e materiais e recursos didácticos utilizados;
- ◆ Adequação dos conteúdos programáticos às necessidades do grupo em formação;
- ◆ Distribuição da carga horária pelos temas;
- ◆ Distribuição
- ◆ Grupo em formação;
- ◆ Organização da acção;
- ◆ Sugestões de melhoria.

16.3. Avaliação pelo Coordenador

Com base na avaliação efectuada pelos formandos e formadores, dos dados dos registos de visitas efectuadas, da análise das desistências, das queixas e reclamações e outra informação

pertinente, o Coordenador efectua a avaliação da acção de formação, em forma de relatório e que deverá constar no Dossier Técnico-Pedagógico da acção/curso.

O Balanço da Actividade Formativa será efectuado, em termos da sua avaliação, com base nas avaliações de todas as acções efectuadas durante o período de tempo alvo de análise.

17. Procedimento relativo a Queixas e Reclamações

Uma reclamação considera-se como aceite se formulada até 30 dias de calendário após o incidente que lhe deu origem.

Todas as reclamações serão apreciadas e respondidas pelo Responsável de Formação e/ou Gerente no prazo máximo de 5 dias úteis, a contar da data da sua recepção.

17.1. Queixas relativas ao Processo Formativo

Faz parte da política da Intelac Rh a satisfação dos seus clientes e a melhoria contínua do seu sistema de funcionamento. Assim encoraja todos os formandos e formadores a fazerem sugestões de melhoria bem como, quando for caso disso, a apresentarem as suas queixas/reclamações.

Assim,

- ◆ Os formandos e formador(es) têm o direito de apresentar queixas/reclamações relativamente ao processo formativo, sempre que para tal o considerem necessário;
- ◆ Qualquer queixa ou reclamação por parte de algum destes agentes deverá ser registada no impresso correspondente “**Queixas e Reclamações**”, que se encontra no Dossier de Sala e no Dossier de Queixas e Reclamações, onde se deverá descrever a ocorrência em si, com o máximo de rigor e detalhe possível;
- ◆ A queixa ou reclamação deve ser apresentada pelo seu emissor junto do Coordenador da Formação, que lhe dará seguimento, comunicando obrigatoriamente o facto ao Responsável da Formação e/ou à Gerência, que dará resposta adequada;
- ◆ Após a análise da queixa/reclamação e identificadas as suas reais causas, a Intelac Rh tomará as devidas medidas correctivas;

Desta forma, se a queixa/reclamação for do âmbito disciplinar:

- ◆ Os procedimentos disciplinares decorrentes da análise e avaliação das queixas poderão ir desde, e de forma sequencial:

1. No caso de formadores:

- Advertência verbal;
- Advertência escrita;

- Expulsão da Bolsa de Formadores da Intelac Rh,
- Comunicação ao DGERT

2. No caso de formandos:

- Advertência verbal;
- Advertência escrita;
- Expulsão da formação;
- Impedimento de frequentar qualquer outra formação ministrada pela Intelac Rh;
- Comunicação à Entidade Patronal do Formando.

17.2. Queixas relativas à Prestação de Serviços

A queixa ou reclamação deve ser apresentada pelo seu emissor junto do Responsável pela Área de Competência a que o serviço é alvo de reclamação/queixa, preenchendo o impresso próprio do Dossier “Queixas e Reclamações”. É o responsável pela Área de Competência que a irá avaliar e dela dará conhecimento obrigatório à Gerência, que dará resposta adequada.

18. Legislação de Suporte

Decreto Regulamentar nº 12 –A/2000 de 15 de Setembro.

Decreto-Lei n.º 242/88, de 7 de Julho

Decreto Regulamentar n.º 26/97, de 18 de Junho

Portaria n.º 799-B/2000, de 20 de Setembro

Despacho Normativo n.º 42-B/2000, de 20 de Setembro

Decreto-Lei n.º 35/2002, de 23 de Abril

Portaria nº 474/2010, de 8 de Julho

Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro