

REGULAMENTO INTERNO

Regras de Funcionamento da Atividade Formativa



**Av. Bombeiros Voluntários,
n.º 197, R/C
5370-206 Mirandela**

T. 278 263 685

F. 278 263 766

TM. 916 346 210

formar@consultua.com

www.consultua.com

ÍNDICE

1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	3
2. FORMAS DE INSCRIÇÃO E REQUISITOS DE ACESSO	3
3. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELEÇÃO DOS FORMANDOS	3
4. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA	4
4.1 HORÁRIOS, LOCAIS E CRONOGRAMA.....	4
4.2 INTERRUPÇÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÃO DE CURSOS	4
4.3 PAGAMENTOS E DEVOLUÇÕES	5
4.3.1 <i>Pagamentos</i>	5
4.3.2 <i>Devoluções</i>	5
5. DEVERES DE ASSIDUIDADE	6
5.1 FORMANDOS.....	6
5.1.1 <i>Registo de Faltas</i>	6
5.1.2 <i>Tipologia de Faltas</i>	6
5.1.3 <i>Processo de Justificação</i>	7
5.1.4 <i>Limite de Faltas</i>	7
5.1.5 <i>Permanência na ação</i>	8
5.2 FORMADORES.....	8
6. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO	8
6.1 AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM	8
6.1.1 <i>Avaliação Diagnóstica</i>	8
6.1.2 <i>Avaliação Formativa</i>	8
6.1.3 <i>Avaliação Sumativa</i>	9
6.2 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DA FORMAÇÃO.....	10
6.2.1 <i>Avaliação de Reação</i>	10
6.2.2 <i>Avaliação de Desempenho</i>	11
7. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES	12
7.1 DIREÇÃO GERAL.....	12
7.2 DIREÇÃO PEDAGÓGICA/GESTOR DE FORMAÇÃO	12
7.3 COORDENADOR	13
7.4 FORMADOR.....	15
7.4.1 <i>Mora e danos moratórios</i>	15
7.5 ATENDIMENTO.....	16
8. RECLAMAÇÕES	16
8.1 OCORRÊNCIAS	17
9. CERTIFICADOS	17
10. DISPOSIÇÕES FINAIS	18

1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Regulamento Interno aplica-se a todas as ações de formação promovidas pela Consultua, pelo que formandos, formadores, coordenadores e outros agentes se encontram abrangidos pelo mesmo.

2. FORMAS DE INSCRIÇÃO E REQUISITOS DE ACESSO

A inscrição na ações de formação da Consultua pressupõe o preenchimento da Ficha de Inscrição que poderá acontecer:

- on-line em www.consultua.com;
- presencialmente, no Gabinete de Atendimento nas instalações da Consultua;
- via telefone ou e-mail.

Sempre que a inscrição se realizar via internet, o inscrito receberá a confirmação da sua inscrição por e-mail.

Os requisitos de acesso às ações de formação da Consultua são verificados no ato da inscrição mediante a documentação solicitada e entregue, nomeadamente, cópia do certificado de habilitações escolares (tendo como referência a habilitação exigida pela legislação que regulamenta a ação) e documentos de identificação pessoal (BI e NIF ou CC). De acordo com as diferentes tipologias de formação, para além do processo normal de candidatura, o candidato poderá estar obrigado à entrega de documentos comprovativos da sua real situação face ao emprego (ex.: cópia do histórico de descontos para a Segurança Social, cópia do último recibo de vencimento, declaração emitida pelo centro de Emprego da área de residência, comprovando o seu estado face ao emprego, entre outros)

O candidato dispõe de 5 dias úteis, após a inscrição, para entregar toda a documentação solicitada, face à qual é decidida a sua elegibilidade e cumprimento de todos os requisitos de acesso para passar ao processo de seleção.

3. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELEÇÃO DOS FORMANDOS

A seleção dos formandos para frequência das ações assenta em critérios diversificados em função da tipologia, fonte de financiamento ou condições de homologação (grande parte das vezes refletidos nos requisitos de acesso). Não obstante são aplicados quatro critérios transversais a qualquer seleção:

- 1º Cumprimento dos requisitos de acesso;
- 2º Ordem de inscrição (data de inscrição);
- 3º Disponibilidade;
- 4º Grau de proximidade do perfil do candidato ao perfil de entrada de formando definido para a ação.

Para além da análise documental e do seu tratamento em grelha que resultará no posicionamento dos vários candidatos, a Consultua poderá convocar os candidatos para uma entrevista de seleção. Esta técnica aplica-se sempre que o número de candidatos exceder o número de vagas, em ações de longa duração e/ou sempre que se justifique, sendo os critérios de seleção específicos conforme a respetiva modalidade.

Decorrido o processo de seleção, todos os candidatos (selecionados, não selecionados e suplentes) são informados do resultado do mesmo, dispondo de 3 dias para apresentar contestações ao processo. Esta contestação deverá ser dirigida à Direção Geral da Consultua via e mail ou ofício.

4. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

4.1 Horários, locais e cronograma

A Consultua dispõe de ações de formação em horário laboral e pós laboral. Assim e em horário laboral, as sessões terão uma duração não superior a 8 horas; em horário pós-laboral, as sessões terão uma duração não superior a 4 horas (as sessões de formação deverão iniciar até 10 minutos após a hora estabelecida, independentemente do número de formandos presente, bem como devem finalizar com a antecedência necessária para que, formandos e formadores, reordenem os locais de formação.) Poderá ser calendarizada formação ao sábado, num total de 8 horas, desde que manifestada disponibilidade por parte de formandos e formadores para a prática deste horário.

Seja em horário laboral ou pós laboral, por cada período de formação de 3 a 4 horas, haverá lugar a um intervalo de 30 minutos.

Os locais de formação, bem como os cronogramas previstos e divulgados no início da ação são passíveis de alterações, desde que pelo menos 80% dos formandos concordem com as mesmas, sendo que as alterações terão sempre de ser autorizadas pelo Coordenador da Ação e Direção Geral.

As sessões que, por motivos de força maior, não sejam ministradas nos dias previstos no cronograma deverão ser repostas no mais curto espaço de tempo possível, de modo a que a planificação da ação fique novamente atualizada.

A formação poderá decorrer nas instalações da Consultua em Mirandela, nos seus polos administrativos, Chaves e Vila Real, ou na sede das entidades clientes.

4.2 Interrupções e possibilidade de repetição de cursos

Sempre que uma ação se inicie e seja interrompida por motivo imputável à Consultua, a Consultua deverá evidenciar todos os esforços possíveis no sentido de ultrapassar os obstáculos em prol da continuidade da ação.

Nas situações em que não seja possível dar continuidade a uma ação já iniciada, a mesma será calendarizada, obrigando-se a Consultua a contactar todos os participantes da ação cancelada.

A Consultua reserva-se o direito de adiar o início de qualquer ação de formação até 60 dias para além da data inicialmente prevista, informando, com a antecedência possível, todos os inscritos.

Para as ações não sujeitas a cofinanciamento, sempre que o número de inscrições exceder o número de vagas previstas, a Consultua realizará, sempre que possível, tantas edições quantas as necessárias de forma a satisfazer os interesses e expectativas dos inscritos. Para tal acionará a lista de suplentes resultante do processo de seleção com vista à constituição de um novo grupo para nova edição.

4.3 Pagamentos e devoluções

4.3.1 Pagamentos

Quando não financiadas, a frequência das ações pressupõe:

- O pagamento da inscrição correspondente a 20% do valor total da ação no prazo de cinco dias úteis após a inscrição (salvo se existirem campanhas promocionais com implicações diretas no valor da inscrição);
- O pagamento dividido em prestações mensais (para cursos de longa duração - < de 600 horas);
- O pagamento em 2/3 prestações - no ato da inscrição, no início da ação e no final da ação (para cursos de curta e média duração - > 300 horas e entre 300 a 600 horas);

Quando não financiadas e solicitadas por um cliente/empresa o pagamento efetuar-se-á no prazo máximo de 3º dias após a conclusão da ação.

A Consultua reserva-se ao direito de não permitir a frequência de uma ação não financiada pelo formando, quando o mesmo não efetue os pagamentos nos prazos estipulados, pelo que os montantes liquidados anteriormente não são sujeitos a qualquer tipo de devolução.

As ações financiadas são de frequência gratuita.

4.3.2 Devoluções

A Consultua aceita o cancelamento de inscrições fazendo a devolução integral do valor da inscrição, desde que esta aconteça até 3 dias antes do início da ação.

Sempre que uma ação é cancelada, por motivos imputáveis à Consultua, a importância paga pelos formandos é integralmente devolvida, desde que não seja agendada uma nova data para realização da mesma ação.

Em caso de desistência do formando:

- Se ainda for possível a sua substituição, a Consultua retém o valor da inscrição (20% do valor total da ação);
- Após três dias do início da ação e quando já não é possível efetuar uma substituição, é obrigatório o pagamento do valor total da ação;

- Se devida a doença comprovada ou acidente que impeça o formando de frequentar a ação, ou outra situação de força maior, aprovada pela Direção, o formando está obrigado ao pagamento do valor correspondente ao número de horas decorridas até ao momento da desistência.

A desistência, após o início da ação, deve ser comunicada por escrito, explicitando os motivos da mesma e, quando se aplique, acompanhada de documentos oficiais que a justifiquem.

5. DEVERES DE ASSIDUIDADE

5.1 Formandos

A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura diária do Registo de Presenças e Sumários.

É considerada falta a ausência do formando durante o período normal da formação, consignado no cronograma da ação.

5.1.1 Registo de Faltas

Os formandos deverão assinar a folha no início de cada sessão. No caso do formando ter de se ausentar antes da hora de fim da sessão, o formador deverá registar a hora de saída na folha de presenças.

Os atrasos iguais ou superiores a 10 minutos e até aos 30 minutos, são sempre considerados de 30 minutos.

5.1.2 Tipologia de Faltas

5.1.2.1 Faltas Justificadas

Consideram-se justificadas todas as faltas dadas pelos seguintes motivos:

- Baixa Médica
- Falecimento de Parentes Próximos
- Casamento (15 dias consecutivos)
- Cumprimento de obrigações Legais
- Aleitação
- Doença e acidente comprovado pela Delegação de Saúde
- Consulta; Exame Médico; Tratamento médico
- Prestação de provas em estabelecimento de ensino
- Ausência não superior a 4 horas para deslocação a escola de filho menor
- Acompanhamento de familiar a consulta médica
- Outras faltas devidamente comprovadas (por motivo de força maior)
- Atrasos (este motivo carece sempre de justificação e aceitação por parte do coordenador)

Podem ainda ser consideradas justificadas, faltas dadas por outro motivo, para além dos enumerados, sendo da responsabilidade do coordenador a aceitação da sua justificação, face a situação pessoal de cada formando.

5.1.2.2 Faltas Injustificadas

São consideradas injustificadas:

- As faltas para as quais não foi apresentada justificação;
- As faltas cuja justificação foi entregue fora de prazo;
- As justificações não aceites pela coordenação enquanto tal;
- Qualquer falta de natureza disciplinar, incluindo a expulsão da sala de formação.

Nos casos em que o formando falte na 1ª sessão de uma ação sem justificação prévia para a sua ausência, a Consultua poderá proceder de imediato à sua substituição.

5.1.3 Processo de Justificação

No início da ação o formando tem acesso ao modelo próprio para justificar eventuais faltas.

A justificação pode ser apresentada previamente, se o motivo da falta for previsível ou até ao 5º dia útil subsequente à falta.

Sempre que, após o decurso do prazo referido, a falta de frequência não seja adequadamente justificada, compete à Coordenação dar conhecimento dela ao formando solicitando resposta nos 5 dias subsequentes.

As justificações, e documentos comprovativos que a acompanham, devem ser entregues à coordenação.

5.1.4 Limite de Faltas

As faltas justificadas e injustificadas não podem exceder os 10% do total das horas da ação.

É exceção a esta regra a oferta de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, cujo limite máximo de faltas é de 5% do total das horas da ação.

As faltas injustificadas não podem exceder os 5% do total das horas de formação.

Quando o formando atingir metade das faltas injustificadas, e sempre que for entendido necessário, o formando será convocado para uma reunião com a Coordenação, para encontrar as soluções mais adequadas para superar a falta de assiduidade, nomeadamente, acionando mecanismos de recuperação.

Nas ações cofinanciadas todas as faltas dadas a partir dos limites referidos determinam a redução proporcional dos montantes atribuídos em forma de apoio mensal e/ou bolsa de formação e outros subsídios.

Sempre que o limite de faltas para efeitos de aproveitamento não seja cumprido (90% de assiduidade), cabe à Consultua, sempre que os regulamentos específicos das diferentes tipologias o permitam, desenvolver mecanismos de recuperação necessários ao cumprimento dos objetivos previstos e à continuidade do formando na ação.

5.1.5 Permanência na ação

Nos casos de faltas superiores a 10% face à carga horária total da ação, o formando poderá requerer, à Direção Geral, e sempre que os regulamentos específicos das diferentes tipologias o permitam, autorização para a sua permanência na ação, mediante requerimento a apresentar em modelo próprio a fornecer pela Coordenador.

Após análise do desempenho, comportamento e motivos de ausência apresentados pelo formando, a Direção Geral dispõe de 8 dias para autorizar ou não o seu pedido.

Caso seja autorizado, o formando terá de desenvolver um plano de recuperação proposto pela equipa pedagógica, de acordo com os objetivos e datas fixadas. O não cumprimento do plano de recuperação, sem apresentação de justificação, resulta na exclusão do formando da respetiva ação.

5.2 Formadores

O formador deve apresentar-se no local onde decorre a ação de formação 10 minutos antes do seu início, a tempo de verificar se estão reunidas as condições necessárias para a realização da sessão. O formador deve ainda verificar que tem na sua posse, ou na sala de formação, o Registo de Presenças e Sumários que deverá dar a assinar aos formandos no início da ação e onde deverá registar o sumário no final da mesma.

Não são permitidas faltas ou atrasos, desde que não motivadas por razões de força maior. Quando por razões alheias ao formador, este falte ou se atrase, deve informar o coordenador com a máxima antecedência possível.

Todas as faltas ou atrasos obrigam a compensação das horas respetivas, a acordar com formandos e coordenador. Sempre que possível, os atrasos são compensados na própria sessão de formação em que se verificaram.

Salvo situações excecionais, sujeitos a autorização da coordenação, as sessões de formação não podem terminar antes da hora prevista.

6. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

6.1 Avaliação da Aprendizagem

6.1.1 Avaliação Diagnóstica

No início de cada ação é feita uma avaliação diagnóstica que, não tendo qualquer intenção classificativa, tem como objetivo a identificação dos conhecimentos que os formandos possuem no momento de entrada na ação, bem como a maximização da aquisição de conhecimentos e competências pela adequação e conhecimento do perfil do formando.

6.1.2 Avaliação Formativa

Promovida no decurso da ação, permite identificar desvios aos objetivos fixados, detetar problemas e aplicar soluções, tendo sempre em vista o reajuste da estratégia pedagógica

do formador no sentido de atender a percursos individuais e de grupo. A avaliação formativa consubstancia-se em diversas estratégias que implicam sempre o *feedback* do formador, quer em suporte escrito, quer em suporte oral/presencial a partir da realização de Propostas de Trabalho que têm por princípio base, na sua operacionalização, os métodos ativos.

6.1.3 Avaliação Sumativa

A avaliação sumativa realiza-se no final de cada unidade de formação (UFCD/módulo/Bloco/UC).

Sempre que aplicado o processo de avaliação, o coordenador deverá validar os enunciados de avaliação apresentados pelo formador e garantir que os resultados do mesmo sejam comunicados aos formandos pelo formador antes do final da ação. O momento de comunicação da avaliação é planificado em cronograma pelo coordenador e formador.

A avaliação sumativa poderá corresponder a escalas diversificadas, quer de âmbito qualitativo, quer de âmbito quantitativo, determinadas pela tipologia da ação e seus requisitos legais.

A metodologia de avaliação concebida pela Consultua prevê, para além, da avaliação dos conhecimentos científicos e competências técnicas, a avaliação de competências transversais, de âmbito comportamental que, nalgumas tipologias, concorrem para a média da avaliação final, bem como o exercício de auto avaliação do formando que terá sempre a oportunidade de refletir e tomar consciência do seu percurso de aprendizagem. Todos os modelos de avaliação são disponibilizados pela Consultua, estando o formador obrigado à sua utilização.

Para cada unidade de formação a avaliar o formador deve apresentar:

- Enunciado da Avaliação de Competências;
- Corrigenda da Avaliação de Competências;
- Grelha de Correção da Avaliação de Competências;
- Avaliação de Competências Transversais;
- Autoavaliação das Competências do Formando;
- Registo da Avaliação do Formando por Objetivos de Aprendizagem.
- Grelha de Avaliação Final (apenas para algumas tipologias).

[A par da metodologia de avaliação subjacente a cada um destes instrumentos concebidos pela Consultua, estão alguns regulamentos específicos de avaliação de diferentes tipologias que impõem algumas especificidades ao modelo da Consultua e que deverão ser devidamente explicitados pelo coordenador que as gere, junto do formador.]

Em caso de impossibilidade do formando realizar a avaliação em conjunto com os restantes elementos da ação, poderá solicitar a sua realização num outro momento. Neste caso, a avaliação poderá ser realizada numa outra ação de formação do mesmo tipo, ou ser feita

uma avaliação específica para o formando, estando neste caso a marcação da sua realização dependente da disponibilidade do formando e do formador.

Para que se considere ter havido aproveitamento, é indispensável que o formando obtenha média global igual ou superior a 50% ou, quando efetuada uma avaliação quantitativa, seja pelo menos de suficiente.

Esta regra poderá diferir de acordo com os regulamentos específicos de avaliação das diferentes tipologias onde a mesma não se aplique.

6.2 Avaliação de Satisfação da Formação

6.2.1 Avaliação de Reação

Todas as ações da Consulta estão sujeitas a um processo de avaliação com base na medição da satisfação de formandos, formadores e coordenadores.

São objeto de avaliação aspetos tais como:

- Programa de formação: objetivos, utilidade dos conteúdos, carga horária;
- Recursos técnico-pedagógico
- Documentação de apoio
- Apoio do pessoal não docente: coordenador, mediador
- Condições organizativas e físicas: espaços, equipamentos, condições ambientais, apoio logístico

A avaliação de reação aplica-se a todas as ações da Consultua, salvo nas ações com duração igual ou inferior a 7 horas.

Os momentos de realização desta avaliação estão determinados pela duração das ações. Assim:

- Em ações de curta duração (com menos de 300 horas) é realizada no final da ação;
- Em ações de média duração (entre 300 a 600 horas) realizam-se duas avaliações, a primeira após a execução de 300 horas e a segunda no final da ação;
- Em ações de longa duração (com mais de 600 horas) é realizada de 3 em 3 meses, culminando com a final da ação.

Não obstante os *timings* definidos, a Consultua poderá fazer uma avaliação da reação aos intervenientes sempre que entenda ser necessário, nomeadamente, quando detetados desvios ao bom funcionamento da ação.

Para aferir o grau de satisfação dos intervenientes nas ações de formação, a Consultua concebeu e disponibiliza um conjunto de inquéritos por questionário, constituído por questões fechadas, para avaliação numa escala quantitativa e qualitativa, com espaço para apreciações livres, opiniões e sugestões. Contudo, o coordenador poderá optar por

entrevistas de grupo aos formandos, reflexões em grupo, desenvolvimento de exercícios de opinião, numa tentativa de diversificar as técnicas e instrumentos utilizados.

Sempre que ocorra Formação Prática em Contexto de Trabalho, o coordenador avaliará a satisfação dos seus intervenientes, entre os quais, o tutor, a entidade enquadradora e o formando.

Também as entidades clientes avaliam os serviços da Consultua, respondendo a um inquérito de satisfação, no final da prestação de serviços.

Todos os formandos iniciam o processo de avaliação de satisfação respondendo a um questionário que avalia as expectativas dos mesmos em relação à formação.

Sempre que aplicada a avaliação de reação, o coordenador dará *feed-back* dos resultados obtidos, a formandos e formadores, sempre que possível, presencialmente ou por e-mail.

6.2.2 Avaliação de Desempenho

O sistema de avaliação de desempenho aplica-se a todos os formadores que colaboram com a Consultua e que tenham monitorado 12 horas ou mais de formação, no âmbito de uma ação.

O desempenho dos formadores é avaliado por formandos, coordenadores e pelo próprio. Estas avaliações resultam numa média global de desempenho. Esta média é calculada pelo somatório das apreciações obtidas, divididas pelo número de respostas, sendo que as respostas dos formandos têm um peso de 50%, as do coordenador têm um peso de 40% e as do formador têm um peso de 10%.

A média de desempenho do formador determinará a sua permanência na Bolsa de Formadores da Consultua. Para tal a avaliação de desempenho deve situar-se entre os 4 e os 5 valores.

A realização da avaliação de desempenho dos formadores coincide com os momentos definidos para a avaliação de reação.

São objeto de avaliação os seguintes aspetos:

- Pontualidade
- Disponibilidade
- Planificação, organização e estrutura das sessões
- Interação com a equipa formativa
- Capacidade de autoanálise
- Relacionamento interpessoal

- Clareza na exposição
- Adequação das atividades pedagógicas
- Adequação e qualidade do material pedagógico
- Interação e motivação dos formandos
- Avaliação e comunicação dos resultados

7. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

A Consultua é composta por um conjunto de figuras, às quais estão associadas funções e responsabilidades, de acordo com o sistema e requisitos de certificação da DGERT.

7.1 Direção Geral

- Definir a política e estratégia de formação da entidade
- Definir objetivos e metas
- Analisar os Indicadores dos Processos
- Promover a disseminação de informação relativa à política, objetivos e plano de formação junto de toda a organização
- Planear, acompanhar e avaliar o plano de atividades
- Aprovar documentos e modelos de registo inerentes aos processos da entidade
- Acompanhar a elaboração de referenciais de formação, identificando destinatários, objetivos gerais, conteúdos de formação
- Identificar relações de parceria com entidades externas que estejam direta ou indiretamente ligadas à área de formação
- Formalizar parcerias que se mostrem essenciais ao cumprimento da atividade formativa
- Promover ações de revisão e melhoria contínua
- Avaliar a legitimidade das ações de melhoria contínua

7.2 Direção Pedagógica/Gestor de Formação

- Zelar pelo correto funcionamento do Departamento da Qualidade
- Aferir da harmonia entre as práticas formativas implementadas na entidade e os requisitos de certificação
- Definir responsabilidades e autoridades

- Cooperar com a Direção Geral no planeamento, acompanhamento e avaliação do plano de atividades formativas
- Gerir a afetação de recursos à atividade formativa por área de educação e formação
- Realizar a avaliação de desempenho dos coordenadores da formação
- Monitorizar a aplicação dos requisitos de qualidade e realizar auditorias internas
- Garantir o cumprimento das metodologias de formação e dos procedimentos inerentes à mesma, nomeadamente no trabalho de conceção
- Reunir com a equipa do Centro de Formação Profissional
- Informar a Direção das atividades e dinâmicas inerentes ao Centro de Formação Profissional
- Acompanhar os colaboradores no cumprimento da política e estratégia da entidade e cumprimento de objetivos
- Coordenar as atividades de seleção de novos colaboradores
- Integrar novos colaboradores na equipa do Centro de Formação Profissional, garantindo a compreensão e apropriação das metodologias
- Promover a formação contínua dos elementos da equipa, identificando e auscultando necessidades de formação
- Desenvolver o sistema de Avaliação de Desempenho
- Realizar acompanhamentos às diferentes ações com uma regularidade trimestral
- Orientar as práticas individuais e coletivas da equipa vinculada ao Centro de Formação Profissional
- Apoiar o coordenador e a equipa de técnicos no cumprimento de realização dos planos de formação

7.3 Coordenador

- Acompanhar a execução de um conjunto de ações, assegurando o seu planeamento a partir de diferentes mecanismos de controlo
- Colaborar na deteção de necessidades de formação, participando na elaboração das candidaturas, dentro dos prazos estabelecidos e de acordo com a legislação em vigor
- Colaborar com a Direção Pedagógica/ Gestor de Formação na conceção de recursos técnico-pedagógicos
- Proceder à seleção de formandos, sempre que se aplique, realizando entrevistas de seleção de modo a aferir as necessidades de formação, a elegibilidade do formando

face à mesma e seu índice motivacional, formalizando o processo em notas de seleção e relatório de seleção

- Recolher toda a documentação necessária à formação (formandos e formadores)
- Atualizar a Bolsa de Formadores da Consultua
- Articular com os diferentes departamentos da Consultua a divulgação das diferentes ações de formação e encaminhamento de formandos, bem como irregularidades identificadas
- Operar todas as diligências necessárias de foro pedagógico e administrativo que implicam as entidades financiadoras, entidades de homologação e certificadoras inerentes aos diferentes projetos (IEFP, DRAPN, PRODER, ACT, ...)
- Criar as ações nas plataformas GF (plataforma de gestão interna) SIGO e SIIFSE, mantendo-as devidamente atualizadas de acordo com os prazos em vigor
- Formalizar a inserção do formando na ação, fazendo uma reunião preparatória com o grupo, apresentando as regras de funcionamento da entidade, guia do formando, expondo as suas funções, levantando expectativas, apresentando os objetivos da ação e celebrando o contrato entre ambas as partes
- Organizar o Dossiê Técnico Pedagógico (DTP), utilizando os índices em vigor e transformando-o num instrumento de consulta rápida e de fácil manuseamento;
- Preparar reuniões (preparação, acompanhamento e encerramento) com objetivos claros e estruturados, com clareiras de inovação e dinamismo evidentes
- Assegurar que a equipa cumpra os requisitos previstos no Sistema de Certificação de Entidades Formadoras
- Atuar, em tempo oportuno, tomando medidas preventivas face a questões de assiduidade e pontualidade, quer da parte do formando, quer da parte do formador
- Assegurar os recursos previamente solicitados pelo formador, bem como zelar pelas boas condições da sala de formação
- Organizar visitas de estudo pertinentes e de acordo com a ação/UFCD/UC em curso;
- Atualizar as listagens de formandos e formadores, informando os responsáveis pela receção
- Processar a assiduidade mensal dos formandos e formadores, emitindo o respetivo processamento e recibos a entregar ao departamento financeiro em tempo útil;
- Proceder a todas as operações para a prossecução da Formação Prática em Contexto de Trabalho (seleção das entidades enquadradoras, definição de tutores, orientação face aos instrumentos a utilizar. Articulação entre entidade enquadradora, entidade formadora, tutor e formando)
- Formalizar a avaliação de reação da ação, aplicando-a, tratando-a e apresentando-a

- Encerrar o DTP, elaborando o relatório de execução final num prazo de 45 dias
- Elaborar o balanço relativo às ações que coordena
- Acompanhar os formandos no período pós-formação (próximos 6 meses a um ano após a conclusão da ação), promovendo a sua reintegração (trabalho ou formação) construindo, em paralelo, o relatório de avaliação pós-formação que retrate esse mesmo percurso
- Emitir diplomas e certificados de qualificação profissional

7.4 Formador

- Analisar o projeto da ação de formação em que irá intervir, nomeadamente objetivos, programa de formação e condições de realização
- Planificar o desenvolvimento da formação, definindo, nomeadamente, atividades, tempos, métodos, avaliação, recursos didáticos e documentação de apoio
- Elaborar os planos das sessões de formação e/ou de módulo/UFCD e/ou melhorar os disponibilizados pela Consultua
- Conduzir/mediar o processo de formação/aprendizagem, desenvolvendo os conteúdos, estabelecendo e mantendo a comunicação e a motivação dos formandos, gerindo os tempos e os meios materiais necessários, utilizando auxiliares didáticos, tais como propostas de trabalho, manuais, apresentações, etc...
- Gerir a progressão na aprendizagem realizada pelos formandos, utilizando meios de avaliação formativa e implementando os mecanismos necessários para prevenir situações de insucesso (planos de recuperação)
- Proceder à avaliação final da aprendizagem realizada pelos formandos
- Avaliar o processo formativo com enfoque na entidade, nos formandos, no coordenador, no mediador (caso se aplique) e no próprio.

7.4.1 Mora e danos moratórios

Caso a entrega de todos os registos e documentos invocados nas funções e responsabilidades do formador, não ocorra até 30 dias a contar após o término de cada uma das UFCD/UC/Módulo(s)/Bloco(s)/Unidade(s) ministrada/os, o formador ficará constituído no dever de pagar à Consultua uma multa de um euro por hora de formação ministrada e por cada dia de atraso, salvo se o atraso for devido a força maior ou a facto imputável à Consultua.

As penalidades previstas poderão ser deduzidas pela Consultua em quaisquer pagamentos que tiver de efetuar ao formador, desde que a aplicação dessa penalidade tenha sido notificada ao formador e se tenha esgotado o prazo razoável concedido ao formador para

contestar os fundamentos da notificação. A penalização não poderá ultrapassar o valor da remuneração do formador.

Força maior significará um dos eventos seguintes que impeça o formador de cumprir as suas obrigações:

- atos de guerra ou terrorismo, revoluções, tumultos, bloqueios, insurreições e levantamentos civis;
- atos de sabotagem
- terremotos, tufões, tornados e ciclones, tempestades, fogos, cheias, ou outras condições climáticas ou ambientais extremas, meteoritos, ondas de choque causadas por engenhos aéreos, explosões, contaminação química ou radioativa;
- qualquer ato de autoridade pública (legislativo, administrativo, judicial ou outro), desde que não imputável ao formador;
- qualquer outro evento que a Consultua e o formador reconheçam por acordo como sendo de força maior.

O formador deverá notificar de imediato a entidade formadora da ocorrência do evento de força maior e fornecer provas razoáveis dessa ocorrência.

7.5 Atendimento

- Proceder ao acolhimento dos formandos/clientes, prestando informações corretas e claras
- Organizar base de dados dos clientes e subcontratados da Consultua
- Executar tarefas de foro administrativo (cópias, ofícios, contactos telefónicos, informatização de dados)
- Atualizar a divulgação da oferta formativa nos diferentes suportes utilizados pela Consultua
- Proceder às inscrições no Sistema de Gestão da Formação (SGF)

8. RECLAMAÇÕES

A Consultua dispõe de Livro de Reclamações e o tratamento das mesmas é feito de acordo com o previsto no Decreto-Lei nº.371/2007, de 6 de Novembro.

A resolução de uma reclamação poderá fixar-se entre os 15 a 30 dias, dependendo da sua complexidade.

Em todos os casos, será dada resposta por escrito ao reclamante.

A par, a Consultua mantém um registo atualizado do tratamento das reclamações.

Todas as reclamações e/ou manifestação de descontentamento são registadas em modelo próprio, pelo colaborador que a recebe, e reencaminhadas para a Direção Geral e Gestor da Formação, a partir do qual se desencadeia o acompanhamento à investigação das causas e determinação da origem da reclamação, sendo, posteriormente determinadas as ações corretivas e/ou preventivas e definido um prazo para a sua implementação e posterior avaliação da eficácia da ação.

Uma não conformidade corresponde a uma anomalia do serviço que impede a satisfação do cliente e/ou que ocorre fora dos requisitos definidos.

8.1 Ocorrências

O formulário de Registo de Ocorrências disponibilizado no Dossiê Técnico Pedagógico da ação, é preenchido, assinado e datado pelo coordenador, formador ou outro técnico que reporte a ocorrência e é entregue ao coordenador da ação para posterior apreciação, caso se aplique.

Estão previstas as seguintes ocorrências:

- Alteração da calendarização da ação
- Alterações da carga horária
- Desistência de formandos
- Alteração de formador
- Alteração do local de realização
- Falta de equipamento e/ou material didático
- Alteração de Coordenador
- Alteração do Itinerário de Formação
- Alteração de logotipos
- Alteração do Referencial de Formação

9. CERTIFICADOS

No final da ação de formação, e para as UFCD's/UC/ Unidades/Módulos onde se verifique aproveitamento, a Consultua emite, através do SIGO, um certificado de qualificação e/ou diploma de acordo com o previsto na Portaria nº 474/2010, de 8 de Julho, sendo por isso detentora das credenciais de acesso ao GEPE.

A emissão dos certificados e diplomas é realizada pelo coordenador dispendo de 15 a 30 dias para tal.

A Consultua faz a entrega dos certificados e/ou diplomas originais aos formandos, arquivando sempre uma cópia do(s) mesmo(s). A entrega prevê a assinatura do próprio ou representante atestando o ato.

Em caso de extravio do certificado e/ou diploma, o formando pode requerer ao coordenador uma 2ª via, reservando-se, a Consultua, à possibilidade de cobrar um valor por esse serviço.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

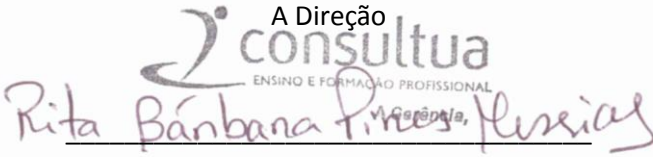
Os casos omissos no presente Regulamento ou supervenientes serão decididos pela Direção Geral e Gestor de Formação, de acordo com a legislação em vigor. O Regulamento Interno da Formação estabelece, em termos de Disposições Finais e Transitórias, o que passamos a transcrever.

Estas Normas e Regulamento podem ser complementadas com outras consideradas em contrato, Manual da Qualidade e Instruções de Trabalho.

A Consultua reserva o direito de proceder, em qualquer altura e sem aviso prévio, à alteração destas condições, visando o melhoramento e clareza nas condições de funcionamento.

Qualquer situação omissa será interpretada pela Direção Geral.

O presente regulamento entra em vigor a partir de 08 de Outubro de 2012.

A Direção

(Rita Bárbara Pires Messias)