

REGULAMENTO

DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

Nota Introdutória. Neste documento estão compiladas as regras gerais de funcionamento da formação desenvolvida pelo GABINAE – Gabinete de Apoio ao Empresário, Lda.

Contudo, para conhecimento das normas específicas de cada tipologia/modalidade de intervenção, em concreto, remete-se para os respetivos Regulamentos Específicos.

De referir, ainda, que o presente documento é alvo de regulares atualizações, no âmbito da política de melhoria contínua definida pelo GABINAE e, por outro lado, em função das novas diretrizes recebidas, por parte da DGERT ou dos Programas de Financiamento da formação.

EDIÇÃO/ REVISÃO: **3/05**

DATA: **Junho 2020**

DOCUMENTO ELABORADO POR: **Responsável Dep. Gestão da Qualidade**

DOCUMENTO VALIDADO POR: **Diretora Pedagógica**

Índice

1.	APRESENTAÇÃO DO GABINAE	4
2.	DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS FUNÇÕES ASSOCIADAS À ATIVIDADE FORMATIVA	6
3.	PROMOÇÃO E DIVULGAÇÃO DAS INTERVENÇÕES	8
4.	INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DE FORMANDOS	8
4.1	Inscrições de Particulares	8
4.2	Inscrições de Entidades/ Empresas	9
4.3	Processo de Seleção de Formandos	9
5.	RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE FORMADORES E OUTROS AGENTES/ ENTIDADES ENVOLVIDOS NO PROCESSO FORMATIVO	9
5.1	Formadores.....	9
5.2	Coordenador.....	11
5.3	Entidades Parceiras.....	12
6.	DIREITOS E DEVERES DO FORMANDO	13
7.	DEVERES DO FORMADOR	14
8.	DEVERES DO COORDENADOR E OUTROS AGENTES	15
9.	CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO.....	16
9.1	Sessão de Acolhimento.....	16
9.2	Cronograma	16
9.3	Repetição de cursos.....	16
9.4	Assiduidade/ Certificação dos Formandos	17
9.5	Pagamentos	18
9.6	Avaliação do Processo Formativo.....	19
9.7	Avaliação da Aprendizagem.....	19
9.8	Orientação para Resultados/ Melhoria contínua	20
10.	PROCEDIMENTOS RELATIVOS A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES.....	21

11.	FORMAÇÃO A DISTÂNCIA	22
11.1	- Serviços pedagógicos.....	22
11.2	Atividades desempenhadas pelos tutores.....	23
11.3	Trabalho individual e em equipa dos formandos, caso se aplique.....	24
12.	DISPOSIÇÕES FINAIS	24

1. APRESENTAÇÃO DO GABINAE

O GABINAE – Gabinete de Apoio ao Empresário, Lda. é uma empresa prestadora de serviços nas áreas da formação profissional e consultoria empresarial.

Sediado em Caldas da Rainha, o GABINAE tem crescido de forma sustentada em diferentes regiões do território nacional, nomeadamente no Centro, Lisboa, Alentejo e Algarve.

Constituído em 1993, o GABINAE tem como Missão trabalhar com e para as pessoas, implementando projetos de consultoria e formação para elevar e rentabilizar o nível das competências dos seus públicos-alvo:

- ✓ Formando e qualificando nas mais diversas áreas:
 - 010 – Programas de base
 - 090 – Desenvolvimento pessoal
 - 146 – Formação de professores e formadores de áreas tecnológicas
 - 222 – Línguas e literaturas estrangeiras
 - 341 – Comércio
 - 342 - Marketing e publicidade
 - 344 – Contabilidade e fiscalidade
 - 345 – Gestão e administração
 - 346 – Secretariado e trabalho administrativo
 - 347 - Enquadramento na organização/empresa
 - 481 – Ciências Informáticas
 - 482 - Informática na ótica do utilizador
 - 541 - Indústrias alimentares
 - 582 - Construção civil e engenharia civil
 - 621 - Produção agrícola e animal
 - 729 – Saúde - programas não classificados noutra área de formação
 - 761 – Serviços de apoio a crianças e jovens
 - 762 – Trabalho social e orientação
 - 811 – Hotelaria e restauração
 - 861 - Proteção de pessoas e bens
 - 862 - Segurança e higiene no trabalho

- ✓ Apoiando as organizações na sistematização das respostas às necessidades de formação e definição de planos de formação;

- ✓ Melhorando o desenvolvimento socioeconómico das regiões onde intervém.

O GABINAE vocaciona os seus serviços para o seguinte **público-alvo**:

- ✓ Entidades coletivas/Empresas, com necessidades em qualquer domínio de intervenção do ciclo formativo, nomeadamente no levantamento e diagnóstico de necessidades de formação, na elaboração de planos de formação, na conceção, organização e desenvolvimento de atividades (ações) formativas e na Avaliação de qualquer atividade formativa.
- ✓ Pessoas com necessidades de formação, nomeadamente ativos empregados, formação de formadores (inicial e contínua), desempregados de curta ou longa duração e grupos desfavorecidos e/ou populações em situação ou risco de exclusão, em processo de socialização e/ou (re)inserção social, beneficiários do RMG, etc.

O GABINAE rege-se por um conjunto de **Princípios**, dos quais salienta os seguintes:

- ✓ Responder adequadamente às necessidades dos seus clientes;
- ✓ Privilegiar o diálogo permanente com os seus clientes, pois só assim é possível conceber e implementar projetos formativos «à medida» das necessidades;
- ✓ Dispor de uma diversificada oferta de formação;
- ✓ Trabalhar apenas com profissionais competentes;
- ✓ Oferecer aos seus colaboradores, internos e externos, boas condições para o exercício das atividades profissionais, apoiando-os e incentivando-os na sua formação contínua;
- ✓ Monitorar todas as atividades, no sentido de implementar atempadamente, sempre que necessário, ações corretivas e preventivas, numa perspetiva de melhoria contínua rumo à excelência;
- ✓ Participar ativamente no diagnóstico e análise dos problemas, correção e implementação de soluções para o desenvolvimento sustentável das regiões em que intervém.

No prosseguimento da sua Missão ao longo de 28 anos de atividade, e tendo por pilares os já referidos Princípios Orientadores, o GABINAE tem investido na qualidade dos serviços prestados, empenhando-se na realização de projetos formativos que se têm traduzido em inequívocas mais-valias para os respetivos públicos-alvo.

2. DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS FUNÇÕES ASSOCIADAS À ATIVIDADE FORMATIVA

FUNÇÕES INTERNAS (diretamente relacionadas com a atividade formativa):

FUNÇÃO	DESCRIÇÃO GENÉRICA	PRÉ-REQUISITOS
Responsável Pedagógica	Responsável pela gestão e coordenação geral da formação. Define os planos estratégicos da atividade da empresa; é responsável pela definição da política de formação da empresa, pela elaboração, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades e, ainda, pela gestão dos recursos físicos e humanos afetos à organização ou entidade de formação; define a estratégia pedagógica, as tipologias e metodologias a implementar.	Exercício de funções a tempo completo; Vínculo contratual; Habilitação superior; Mais de três anos de funções técnicas em gestão e organização de formação.
Coordenador/a Pedagógico/a	Planifica, promove, organiza, acompanha e avalia as atividades do processo formativo. Assegura, em articulação com os elementos da equipa pedagógica, a organização e gestão do projeto (ao nível logístico e técnico-administrativo); Proceda à organização e gestão dos dados e recursos relativos a cada projeto, a fornecer à Entidade Gestora; É responsável, reportando diretamente à Direção, pelo processo de recrutamento e seleção dos formandos, formadores e do coordenador; Realiza reuniões periódicas e regulares da equipa pedagógica, fazendo cumprir o plano curricular aprovado.	Exercício de funções regulares; Vínculo contratual; Habilitação superior; Mais de três anos de funções no desenvolvimento de atividades pedagógicas ou Formação mínima de 150 horas na área pedagógica ou profissionalização no ensino.
Apoio à Coordenação Pedagógica	Colabora na organização do processo técnico-pedagógico e na inserção dos dados relativos ao projeto, a fornecer à Entidade Gestora. Pode prestar apoio logístico.	Exercício de funções regulares; Competências básicas de Informática na ótica do utilizador e de Secretariado e Apoio à Gestão.

FUNÇÕES EXTERNAS:

FUNÇÃO	DESCRIÇÃO GENÉRICA	PRÉ-REQUISITOS
Formador/a	Desenvolve a formação na área/ componente para a qual está habilitado; Elabora, em conjugação com os demais elementos da equipa técnico-pedagógica (quando aplicável), o plano de formação que se revelar mais adequado às necessidades de formação identificadas no diagnóstico prévio, tendo por base o respeito por um referencial (no caso de existir); Concebe e produz materiais técnico-pedagógicos e instrumentos de avaliação da aprendizagem.	Formação científica ou técnica e pedagógica nas áreas de educação e formação em que intervém; <i>No caso de Formadores Regulares:</i> Experiência profissional mínima de 3 anos nas áreas de educação e formação em que intervém.
Coordenador/a Externo/a	Intervém no processo de recrutamento e seleção dos formandos, participa na preparação e assegura a recolha de parte da documentação necessária para o processo Técnico-Pedagógico; Efetua visitas de acompanhamento aos cursos (no início, meio e final da formação, bem como sempre que se justifique); Aplica instrumentos de avaliação aos formandos; Articula com a Entidade Formadora, no sentido de dar resposta à eventual necessidade de introdução de melhorias, ao longo da formação.	Qualificações adequadas às modalidades, formas de organização e destinatários. Experiência profissional mínima de 3 anos.

3. PROMOÇÃO E DIVULGAÇÃO DAS INTERVENÇÕES

Os meios utilizados para a promoção e divulgação das intervenções formativas a realizar são diversificados e planeados consoante a modalidade de formação a desenvolver, de modo a garantir uma ampla promoção junto dos seus destinatários.

Para a promoção de cada projeto, a empresa tem vindo a granjear novas competências ao nível gráfico e multimédia, permitindo-lhe utilizar canais diversos como o *site* da empresa www.gabinae.pt, as Redes Sociais (sobretudo o *Facebook*); parceria de cooperação com diversas entidades para a disseminação das nossas comunicações: Associações Empresariais, Redes Sociais de cada Concelho a intervir, Rede de Centros de Emprego, Rede de GIPs e dos Centros Qualifica de cada região onde se pretende realizar ações de formação.

Na sequência da divulgação, os pedidos de informação e esclarecimentos sucedem-se, quer por telefone, quer pessoalmente, sendo então possível aprofundar mais o âmbito geral e objetivos do curso, perfil dos candidatos, as componentes da formação, etc.

4. INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DE FORMANDOS

4.1 Inscrições de Particulares

Os requisitos de acesso à formação são estabelecidos e divulgados de acordo com a tipologia/ tipo de formação.

A inscrição dos formandos é feita através de uma *Ficha de Pré-Inscrição*, preenchida via *site*, ou presencialmente no GABINAE (sede, salas de formação ou instalações das Entidades Parceiras), podendo também ser feita via telefone ou email, através dos seguintes contactos: 262 843 464 e cursos@gabinae.pt, indicando os dados necessários.

A pré-inscrição dos formandos só fica validada após a entrega da documentação solicitada (concretamente o Certificado de Habilitações e validação dos dados pessoais).

Quando existir um número de pessoas suficientes para formar um grupo de formação, os candidatos são contactados, sendo informados acerca da data para a Sessão de Acolhimento e levantamento de expectativas.

4.2 Inscrições de Entidades/ Empresas

A inscrição é feita através do preenchimento de um Quadro “*Template* dos Formandos”, onde consta um conjunto de dados sobre os colaboradores que a Entidade/ Empresa designou como alvo de formação. Após validação dos pré-requisitos previstos para a ação, o GABINAE entra em contacto com a Entidade/ Empresa e procede-se, então, ao preenchimento da *Ficha de Inscrição* e entrega da documentação anexa por parte de cada um dos colaboradores.

4.3 Processo de Seleção de Formandos

Aquando da receção das Fichas de Pré-Inscrição e respetiva documentação, há uma triagem inicial dos candidatos, de acordo com os pré-requisitos de acesso à ação de formação.

Dependendo da modalidade de formação em causa, o processo de seleção que se segue é diferente, sendo mais ou menos aprofundado. A este respeito, remete-se para os respetivos Regulamentos Específicos.

Após a fase de seleção, o GABINAE contacta todos os formandos (normalmente, via telefone) selecionados e não selecionados, confirmando aos primeiros a data, local e eventual documentação a levar no 1º dia de formação.

Quando se trata de formação não financiada, a inscrição só é válida após a entrega de toda a documentação exigida e efetuado o pagamento do valor total do curso ou do valor definido para a inscrição.

5. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE FORMADORES E OUTROS AGENTES/ ENTIDADES ENVOLVIDOS NO PROCESSO FORMATIVO

5.1 Formadores

Tendo em consideração o papel fulcral do formador no sucesso, ou insucesso, de uma intervenção formativa o GABINAE, ao constituir a equipa técnico-pedagógica de cada curso, seleciona formadores com o perfil adequado ao tipo de projeto e público-alvo da intervenção em questão.

Para a constituição da equipa de formadores recorre-se, em primeira linha, à Bolsa de Formadores do GABINAE e são analisados os CV dos formadores que correspondam a diversos critérios pré-definidos.

Os formadores que nunca intervieram em ações GABINAE serão ainda sujeitos a uma entrevista individual de seleção, sendo que nesta fase, para além da análise curricular, será fator diferenciador o interesse, motivação e disponibilidade demonstrados.

No caso de não existir um formador disponível na bolsa interna, será feita uma divulgação no nosso *site* e nas redes sociais. Por outro lado, é feita uma pesquisa no NETFORCE e procuradas alternativas noutras entidades formadoras da região onde será realizada a formação.

Para ser selecionado e integrar a equipa de formadores, serão tidos em linha de conta os seguintes critérios:

- ✓ Habilitações Académicas;
- ✓ Experiência Profissional;
- ✓ Certificação Pedagógica;
- ✓ Experiência Pedagógica;
- ✓ Experiência na tipologia/ tema de formação;
- ✓ Interesse, motivação, disponibilidade.
- ✓ Certificado de E-Formador, para a formação a distância

Como critérios de seleção extra (representando um “Bónus”), serão ainda considerados os seguintes aspetos:

- ✓ Desempenho e referências em ações anteriores (ex. avaliação);
- ✓ Adequação do perfil de personalidade ao grupo de formandos a quem se irá dirigir.

Relativamente a este último ponto, pretende-se que o formador seja portador das seguintes características:

- ✓ Dinâmico e bom comunicador;
- ✓ Inovador;

- ✓ Minimizador de dificuldades, maximizador de potencialidades;
- ✓ Atento aos problemas dos formandos;
- ✓ Potenciador de autonomia;
- ✓ Adaptável aos diferentes tipos de aprendizagens;
- ✓ Disponível;
- ✓ Acessível;
- ✓ Com uma boa apresentação.

Os resultados de seleção dos Formadores são sistematizados no instrumento *Registo do Processo de Seleção dos Formadores*.

Quando um formador é selecionado para uma determinada ação de formação, terá de cumprir todos os itens constantes no *Contrato de Prestação de Serviços* e no *Guia do Formador*, que lhe são enviados antes do início da sua prestação de serviços. Nestes documentos são explanados os direitos e os deveres de ambas as partes, procurando assim evitar qualquer tipo de “falha” ou constrangimento no cumprimento dos serviços pedagógicos e também dos procedimentos exigidos.

No início de cada projeto, o Formador preenche, ou atualiza, a *Ficha do Formador* e envia o seu *Curriculum Vitae* atualizado, anexando, no mínimo, o CCP e o Certificado de Habilitações.

5.2 Coordenador Externo

Para além da Coordenação Pedagógica Interna, em todos os processos formativos da formação financiada existe uma figura essencial na equipa pedagógica: o Coordenador (Externo/Local).

Estes técnicos estão presentes ao longo de todo o processo formativo, sendo o ponto de ligação entre coordenador pedagógico (principal ou interno), formadores, formandos, entidades formadora e promotora. São eles os responsáveis pela prossecução de diversas tarefas e funções (de acordo com o definido no respetivo *Guia do Coordenador*).

Também estes são sujeitos a um criterioso processo de seleção e terão de revelar:

- ✓ Habilitações Académicas;
- ✓ Experiência Profissional;
- ✓ Certificação Pedagógica – sempre que possível *;
- ✓ Experiência Pedagógica – sempre que possível*;
- ✓ Experiência na tipologia/ cargo;
- ✓ Facilidade de relacionamento interpessoal com a restante equipa pedagógica;
- ✓ Interesse, motivação, disponibilidade, dinâmico e bom comunicador.
- ✓ Minimizador de dificuldades, maximizador de potencialidades

* No caso dos **Coordenadores Locais**, não são exigidos estes 2 requisitos, embora sejam valorizados, porque as suas funções acabam por ser de apoio local à Coordenação Pedagógica central, que lhes dá o necessário apoio e instruções.

Como critérios de seleção extra (representando um “Bónus”), serão ainda considerados os seguintes aspetos:

- ✓ Desempenho e referências em ações anteriores (ex. avaliação);
- ✓ Adequação do perfil de personalidade ao grupo de formandos a quem se irá dirigir.

Os resultados de seleção dos Coordenadores são sistematizados no instrumento *Registo do Processo de Seleção dos Coordenadores*.

5.3 Entidades Parceiras

Em função da tipologia e da área de formação a desenvolver, o GABINAE tem diversos parceiros a quem pode solicitar intervenções com a finalidade de:

- ✓ Apoiar o processo de divulgação e recrutamento;
- ✓ Melhorar as condições logísticas, disponibilizando meios que reforcem a motivação e/ ou o bem-estar dos formandos e formadores;

- ✓ Melhorar a qualidade pedagógica da aprendizagem dos formandos. Aqui inserem-se as empresas e instituições que facilitam as visitas de estudo, as sessões práticas e/ ou os estágios dos formandos;
- ✓ Facilitar os mecanismos de empregabilidade mais adequados - cooperação institucional de associações ou entidades públicas.

6. DIREITOS E DEVERES DO FORMANDO

6.1 A cada formando deverão estar garantidos os seguintes **direitos**:

- ✓ Usufruir do curso, em que se inscreveu, ou a empresa o inscreveu como formando;
- ✓ Usufruir das instalações e meios didáticos que forem colocados à sua disposição;
- ✓ Receber um Certificado de Qualificações (formação financiada) ou Certificado de Formação Profissional (formação não financiada), caso tenha obtido aproveitamento;
- ✓ Beneficiar das regalias que tenham sido aprovadas para o seu curso, desde que cumpra as respetivas condições de atribuição, estabelecidas no Contrato.

6.2 Cada formando ficará obrigado a cumprir os seguintes **deveres**:

- ✓ Respeitar as cláusulas do Contrato de Formação que assinou;
- ✓ Ser assíduo e pontual;
- ✓ Não ultrapassar o limite máximo de faltas definido para cada curso, pois ficará sujeito a perder as eventuais regalias a que tem direito, sujeitando-se a não receber o respetivo certificado (caso o formando exceda o limite de faltas, poderá continuar a assistir à formação, desde que a Equipa Pedagógica assim o consinta);
- ✓ Abster-se da prática de qualquer ato onde possa resultar prejuízo ou descrédito para a Entidade Formadora ou restantes sujeitos envolvidos;
- ✓ Colaborar na prossecução dos objetivos propostos no curso, facilitando sempre que possível a comunicação entre os participantes do curso: colegas; formador, coordenador e/ou responsável(eis) pela(s) entidade(s) envolvida(s);
- ✓ Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações que lhe forem confiados;
- ✓ Colaborar no preenchimento/ resposta a inquéritos em papel/ telefónicos que visem recolher a avaliação, acerca da realização do curso.

7. DEVERES DO FORMADOR

- ✓ Participar na elaboração do programa e cronograma da ação, em colaboração com o Coordenador do Curso e/ou Responsável pela Formação;
- ✓ Participar em Sessão de Acolhimento, em que será feito um diagnóstico e levantamento de expectativas/ ajuste do programa com o grupo de participantes inscritos, para depois poder planificar os conteúdos da ação;
- ✓ Efetuar um planeamento pedagógico das sessões, de acordo com o perfil e expectativas dos formandos;
- ✓ Preparar o material didático de apoio à unidade de formação que irá ministrar;
- ✓ Requisitar, com antecedência, o material pedagógico necessário;
- ✓ Explicar os objetivos a atingir e os métodos de avaliação;
- ✓ Preparar e corrigir os instrumentos de avaliação da aprendizagem;
- ✓ Entregar toda a documentação solicitada pelo GABINAE (a documentação específica a entregar em cada projeto consta nos respetivos Regulamentos Específicos);
- ✓ Preencher os inquéritos de avaliação do processo formativo e da aprendizagem, fornecidos pelo GABINAE;
- ✓ Ser assíduo e pontual;
- ✓ Enviar Recibo de Honorários, após ter recebido a Nota de Honorários.

NOTA. Para uma consulta de “Deveres” mais específicos, dentro de cada tipologia de formação, ver o respetivo “Guia do Formador”.

8. DEVERES DO COORDENADOR E OUTROS AGENTES

O Coordenador Local (“no terreno”), na sua qualidade de garante do bom funcionamento da formação, pode ser solicitado a:

- ✓ Participar no processo de promoção e divulgação das ações;
- ✓ Apoiar o processo de verificação do cumprimento das condições de acesso, por parte dos formandos;
- ✓ Participar no recrutamento e seleção de formadores;
- ✓ Articular as atividades dos diferentes intervenientes na formação;
- ✓ Assegurar o desenvolvimento da formação, de acordo com o programado;
- ✓ Recolher e disponibilizar regularmente os dados para controlo, relativos à execução do programa, calendário de realização, assiduidade de formandos;
- ✓ Prestar apoio à Coordenação Pedagógica e à Gestão da Formação, sobretudo na angariação dos recursos a afetar;
- ✓ Comunicar ao GABINAE toda e qualquer situação digna de registo e que determine, sempre que se justifique, a intervenção atempada da responsável da formação;
- ✓ Participar no processo de tratamento de sugestões e reclamações, bem como na análise e cumprimento das respetivas ações de melhoria apresentadas pelos diversos intervenientes no processo formativo.

Aos demais técnicos e outros agentes envolvidos na formação, são atribuídas as responsabilidades específicas, definidas por contrato de trabalho ou de prestação de serviços que regule a relação com o GABINAE, designadamente todas as que contribuam para a melhoria do processo formativo e da satisfação dos respetivos destinatários e beneficiários.

9. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO

O GABINAE compromete-se a garantir o funcionamento da formação, em cumprimento da legislação aplicável em vigor, e de acordo com o estabelecido e aprovado pelas entidades competentes.

9.1 Sessão de Acolhimento

No início de cada ação de formação, é realizada uma Sessão de Acolhimento, onde é dada informação geral sobre o curso, são explicadas as condições logísticas, horários de intervalo, é pedida a documentação em falta para o processo de inscrição, é (são) apresentado(s) o(s) Formador(es) a intervir na ação e efetuado um levantamento de expectativas relativamente aos conteúdos a desenvolver, com base no referencial/ programa do Curso/ UFCD.

9.2 Cronograma

As ações de formação devem decorrer nos locais, datas e horários previstos, de acordo com a divulgação efetuada e com o cronograma inicialmente fixado e comunicado a todos os participantes.

As sessões que, por motivos de força maior, não forem ministradas nos dias previstos no cronograma, deverão ser repostas logo que possível, e em dias a acordar consensualmente entre Formandos e Formador(es).

Apenas poderá haver alterações dos horários previstos aquando do comum acordo entre Formandos e Formador(es).

Todas as alterações ao cronograma deverão ser comunicadas e aprovadas pelo Coordenador do Curso e/ou Responsável da Formação, bem como pelo grupo de formandos.

9.3 Repetição de cursos

Um mesmo formando poderá frequentar várias ações na mesma área de formação, não podendo, contudo, frequentar o mesmo Curso ou UFCD. A plataforma SIGO - Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa não o permite.

9.4 Assiduidade/ Certificação dos Formandos

A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura da folha de presenças do respetivo Curso / UFCD.

Essa verificação é efetuada, no final de cada Curso / UFCD, após o formador ter entregue o dossier de sala.

Na formação a distância, a assiduidade é verificada através do registo de entrada e saída, dos formandos, na plataforma tecnológica *packwebform*.

Habitualmente, o GABINAE define como limite mínimo de assiduidade a frequência de, pelo menos, 90% do total da carga horária da ação de formação (quer se trate de formação financiada ou não financiada). Pontualmente, algumas ações de formação em particular exigem um limite mais restrito de assiduidade (ex. Formação Pedagógica Inicial de Formadores – limite de 95% de assiduidade).

Não obstante, nas situações em que é ultrapassado o limite estabelecido dos 10% de faltas, o GABINAE, no âmbito da atribuição das suas funções de Entidade Formadora Certificada, aprecia casuisticamente, juntamente com o formador, as circunstâncias de cada adulto e o seu desempenho nas horas assistidas, para que se conclua pela aprovação, ou não, de cada caso, sendo o formador a validar a decisão, atribuindo aproveitamento na Pauta de Avaliação.

A ANQEP sempre validou esta interpretação, como uma prerrogativa da Entidade Formadora. Em todas as situações existiu uma avaliação casuística das razões apresentadas e das evidências reveladas pelo formando, sobre o nível de aprendizagem que fez, tendo atingido os objetivos propostos na respetiva ação de formação. A Entidade Formadora sugere a todos os formadores que, nos casos em que um formando exceda o limite de faltas estabelecido, desenvolvam instrumentos/evidências de avaliação complementares, que melhor fundamentem a respetiva decisão de aprovação/certificação.

Exemplo de Legislação que corrobora esta política de gestão da assiduidade praticada pela Entidade (referente, em particular, à *Formação Modular Certificada*):

Artigo 39º da Portaria nº 230/2008, de 7 de março

Contrato de formação e assiduidade

1 - O adulto celebra com a entidade formadora um contrato de formação, no qual devem ser claramente definidas as condições de frequência na formação modular, nomeadamente quanto à assiduidade e à pontualidade.

- 2 - Para efeitos de conclusão da formação modular com aproveitamento e posterior certificação, a assiduidade do formando não pode ser inferior a 90 % da carga horária total.
- 3 - Sempre que o limite estabelecido no número anterior não for cumprido, cabe à entidade formadora, nos termos do respetivo regulamento interno, apreciar e decidir, casuisticamente, sobre as justificações apresentadas pelo adulto, bem como desenvolver os mecanismos de recuperação necessários ao cumprimento dos objetivos inicialmente definidos.

No final de cada ação de formação é emitido e entregue a cada formando um Certificado de Qualificações (formação financiada) ou Certificado de Formação Profissional (formação não financiada), desde que tenha obtido aproveitamento na ação, emitidos através da plataforma SIGO. Assim que os certificados estão prontos, os formandos são informados por SMS que os poderão levantar na sede do Gabinet de Apoio ao Empresário ou do local onde decorreu a formação (entidade parceira). A emissão de 2ª via dos Certificados tem um custo de 20€.

NOTA. Para uma consulta das normas de assiduidade específicas de cada tipologia/modalidade de formação, vide respetivos Regulamentos Específicos.

9.5 Pagamentos

A frequência de formação financiada não implica qualquer custo para o formando:

- ✓ Os formandos receberão os subsídios a que legalmente tiverem direito, em função das condições aprovadas nos cursos frequentados, estando as mesmas referidas no respetivo contrato de formação. As transferências são executadas, habitualmente, num prazo inferior a 30 dias, após o encerramento da formação (no caso das ações de Curta Duração);
- ✓ Exceionalmente, poderão ser feitas até ao limite dos 60 dias, nos casos em que os formandos não tenham entregue alguns documentos, como é o caso do comprovativo do NIB;
- ✓ Para efeitos do disposto nas alíneas anteriores, o formando obriga-se a fornecer um comprovativo bancário com o NIB, em seu nome, para que lhe seja efetuada uma transferência;
- ✓ O não aproveitamento no curso, por excederem o limite de faltas, poderá implicar a perda de todos os direitos e regalias, correspondentes às presenças nesta ação.

Na formação não financiada, quando o valor a pagar é suportado pelo formando, a inscrição está sujeita ao pagamento de um valor definido pela entidade formadora.

A inscrição só é considerada válida após o pagamento do valor total do curso ou do valor definido para a inscrição.

O valor pode ser pago em numerário, cheque ou transferência bancária. Após o pagamento é entregue um recibo do valor pago.

No caso de desistência de formandos, só se aceitam **devoluções** do valor de inscrição se a mesma for cancelada até 3 dias úteis antes da data de início do curso, por escrito e por motivos devidamente justificados.

No caso de a Entidade Formadora cancelar a ação de formação, por motivos imprevistos, todos os valores pagos serão restituídos aos formandos.

NOTA. Para uma consulta das regalias financeiras específicas de cada tipologia/modalidade de formação, vide respetivos Regulamentos Específicos.

INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DO PROCESSO FORMATIVO

9.6 Avaliação do Processo Formativo

No final de cada ação de formação, é aplicado um questionário de Avaliação Final do Curso, aos diversos intervenientes – formandos, formadores e coordenador (quando aplicável).

No caso da avaliação dos formandos, adicionalmente, em ações com duração igual ou superior a 50h, é aplicado um questionário de Avaliação Intermédia do Módulo/ Curso.

Entre, aproximadamente, a 3ª e a 5ª sessão do curso, os formandos são, habitualmente, contactados pelo GABINAE, via telefone, por forma a averiguar a forma como está a decorrer o processo formativo e a introduzir ações de melhoria atempadamente, caso necessário.

Para além destes momentos de avaliação previamente definidos, sempre que se entender necessário averiguar/ aprofundar eventuais questões, poderá ser reforçado o nº de instrumentos de avaliação a aplicar, seja em papel, seja telefonicamente.

9.7 Avaliação da Aprendizagem

Ao longo de todo o processo formativo, o formador vai efetuando uma Avaliação Contínua dos formandos, numa série de aspetos de natureza qualitativa (participação, motivação, aquisição e aplicação de conhecimentos, etc). No final deverá ser aplicado um exercício escrito, para o

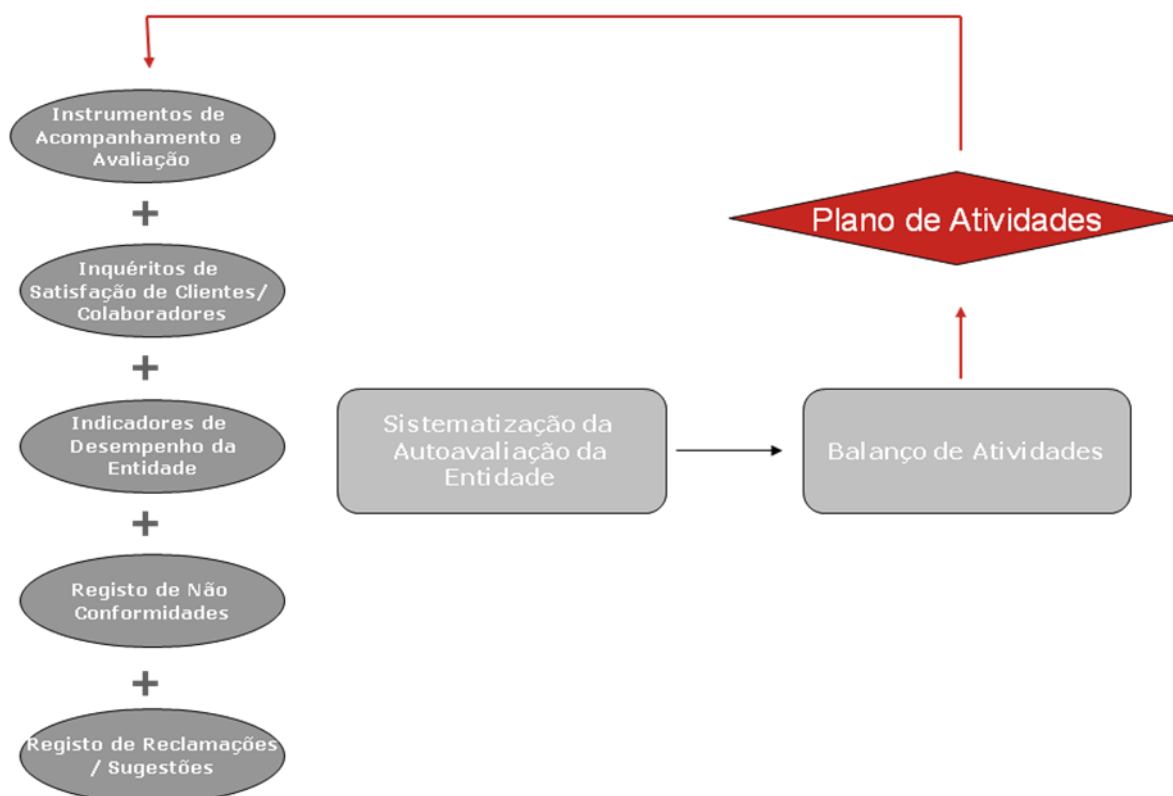
formador reunir mais informação sobre a aprendizagem de cada formando. Estes resultados são sistematizados numa Ficha de Avaliação, fornecida ao formador pelo GABINAE, consubstanciando-se numa Avaliação Final de Com Aproveitamento ou Sem Aproveitamento.

9.8 Orientação para Resultados/ Melhoria contínua

Para além do processo habitual de acompanhamento e avaliação de cada uma das ações que desenvolve, a entidade promove um processo contínuo de autoavaliação, procedendo à revisão regular de procedimentos e instrumentos, com vista à melhoria contínua.

Processo de Orientação para Resultados/ Melhoria Contínua -

Fluxograma-síntese –



10. PROCEDIMENTOS RELATIVOS A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Numa perspetiva de melhoria contínua, o GABINAE dispõe de um sistema de tratamento de sugestões e reclamações. Qualquer participante em ações de formação poderá solicitar o livro de reclamações físico ou preencher um impresso próprio de sugestão e colocá-lo no respetivo local sinalizado e disponibilizado em todos os locais de realização de ações de formação (salas) e na sede da empresa ou efetuar a reclamação/ sugestão através de livro de reclamações eletrónico, localizado no site da Entidade Formadora: www.gabinae.pt.

Após efetuada a reclamação/ sugestão, a mesma é registada e dado seguimento ao respetivo processo.

Se a reclamação for efetuada no livro de Reclamações físico, o original da folha deve ser remetido à entidade reguladora do setor no prazo de 5 dias úteis. O duplicado deve ficar na posse do reclamante e o triplicado deve permanecer no livro.

É preenchido um formulário de tratamento da reclamação/ sugestão e é dado de imediato conhecimento à Direção do GABINAE, a qual deverá entregar cópia ao técnico responsável pelo Curso em causa. A análise da reclamação prossegue em seguida através da identificação dos intervenientes, contextualização da situação e análise do problema propriamente dito. É estabelecido um prazo máximo de cinco dias para dar resposta à reclamação, através de contacto telefónico ou via email.

Caso os factos, e demais informações disponíveis, sejam suficientes, o técnico deverá emitir o parecer sobre o ocorrido e as medidas corretivas a implementar, no sentido de resolver a situação. Caso contrário, se os factos ou informações disponíveis na queixa ou reclamação forem insuficientes ou pouco precisos, deverá o técnico tomar as medidas necessárias à recolha dos mesmos, por escrito, junto dos diversos intervenientes na situação em causa.

Após contacto com o queixoso, será dado novo prazo máximo de resposta de 5 dias úteis. Findo este prazo, a ausência de resposta por parte do queixoso ou reclamante, originará o arquivamento da queixa ou reclamação, devendo ser dado conhecimento desse facto, por escrito a todos os intervenientes bem como do motivo de arquivamento.

Sempre que a situação que originou a queixa ou reclamação envolva colaboradores externos ou trabalhadores do GABINAE, o processo de análise continuará internamente até ao completo esclarecimento da ocorrência e consequente tomada de decisões e medidas de carácter corretivo que se impuserem, bem como de medidas de natureza preventiva que impeçam novas ocorrências da situação em causa.

11. FORMAÇÃO A DISTÂNCIA

Este ponto aplica-se apenas à Formação Modular Certificada.

11.1 - Serviços pedagógicos

Para a Formação a Distância (FaD), a entidade possui recursos humanos com competências adequadas para assegurar a tutoria e a avaliação.

- A Entidade dispõe de um colaborador interno (Galveias) responsável pela organização e gestão desta modalidade/componente específica de formação.
- As Coordenadoras Pedagógicas de cada projeto/região recebem, periodicamente, formação interna, com vista ao aperfeiçoamento das competências e técnicas associadas à formação de e-learning.
- A Entidade seleciona a Equipa Pedagógica a intervir nas ações de formação a distância em função da formação (ex. Curso de E-Tutor) e experiência anteriores, comprovadas, a nível desta modalidade específica de formação.
- A Entidade disponibiliza aos Formadores um “Guia do Formador” especificamente orientado para a formação a distância, contendo um conjunto de Boas Práticas a seguir nesta modalidade de intervenção.
- Em função das orientações específicas dadas pelos Programas de Financiamento de cada projeto desenvolvido, a Entidade organiza este tipo de formação em formato de sessões síncronas, assíncronas ou ambas.
- A Entidade estimula o desenvolvimento das sessões síncronas da forma mais dinâmica e articulada possível, entre Tutor e formandos, com vista à melhor assimilação dos conhecimentos.

- A Entidade estimula o desenvolvimento das sessões assíncronas da forma mais autónoma possível, a nível do trabalho a realizar individualmente por cada um dos formandos tendo, contudo, o Tutor um papel essencial a nível do acompanhamento próximo do trabalho levado a cabo por cada um.
- A Entidade garante, em conjunto com o Tutor de cada ação de formação, a compilação do maior número de evidências possível acerca do bom desenvolvimento da formação e assiduidade dos formandos (ex. gravação das sessões, desde que consentida pelos próprios; registo da hora de entrada e saída de cada um dos participantes, em cada uma das sessões).

11.2 Atividades desempenhadas pelos tutores

O Tutor das ações em FaD é responsável pelo acompanhamento dos formandos e, além dos deveres descritos no ponto 7, tem as seguintes tarefas:

- a) Estar presente na sessão prévia, para validação do acesso de todos os formandos inscritos, a realizar antes da 1ª sessão (no mínimo 24h antes),
- b) Inserir na plataforma tecnológica toda a documentação de apoio à ação de formação;
- c) Informar e esclarecer os formandos sobre o programa, objetivos e atividades da formação;
- d) Assegurar uma tutoria ativa que acompanhe permanentemente a realização das atividades e definindo os critérios e momentos de avaliação de conhecimentos;
- e) Proceder a um acompanhamento rigoroso do processo de aproveitamento/avaliação de cada um dos participantes na formação, em regime de formação a distância;
- f) Dinamizar atividades em sessões síncronas;
- g) Ser assíduo e pontual, devendo estar na sala virtual, no mínimo, 5 minutos antes do horário estabelecido, já preparado para iniciar e poder garantir que todo o grupo está em condições de assistir;
- h) Proceder ao preenchimento adequado do Registo de Sumário/ Presenças em cada uma das sessões (a preencher apenas pelo formador).

NOTA. Para uma consulta de “Deveres” mais específicos ver o respetivo “Guia do Formador”.

11.3 Trabalho individual e em equipa dos formandos, caso se aplique

- Conforme referido anteriormente, em função das orientações específicas dadas pelos Programas de Financiamento de cada projeto desenvolvido, a Entidade organiza este tipo de formação em formato de sessões síncronas, assíncronas ou ambas.
- Os trabalhos individuais e em equipa dos formandos, a planificar pelo Tutor da ação, poderão ser desenvolvidos em contexto de formação síncrona ou assíncrona.
- Cabe ao Tutor a planificação das atividades pedagógicas, em concreto, a definir para cada unidade de formação, em função da natureza, conteúdos e objetivos que se pretendem alcançar com a mesma, assim como em função das características e especificidades de cada grupo de formação.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

As situações não previstas no presente Regulamento serão analisadas e deliberadas por parte da Responsável Pedagógica, de acordo com a legislação em vigor, na altura, para a respetiva tipologia/modalidade de formação.