



## Regulamento de Funcionamento Interno da Formação

Rua Eng.º José Cordeiro, nº6  
9504-522 Ponta Delgada  
Tel.: 296 209 655 Fax: 296 209 651  
E-mail: formacao@norma-acores.pt

[www.norma-acores.pt](http://www.norma-acores.pt)



ENTIDADE  
FORMADORA  
CERTIFICADA  
DREOP

## Índice

1. Política e Estratégia da Entidade .....	3
2. Conduta .....	6
3. Divulgação, Inscrição, Seleção e Avaliação .....	6
4. Condições de Funcionamento da Formação .....	10
5. Responsabilidades dos Intervenientes na Atividade Formativa.....	14
6. Acompanhamento de Formandos .....	17

## I. Política e Estratégia da Entidade

A **NORMAAÇORES** tem por objeto a consultoria, assessoria e a prestação de serviços nas áreas de: Estudos e Projetos de Arquitetura e Engenharia; Ambiente; Planeamento, Gestão e Fiscalização de Projetos e Obras; Apoio à Gestão Empresarial; Formação Profissional; Estudos Económico-Financeiros; Estudos de Mercado e Sondagens de Opinião. As **principais atividades** desenvolvidas pela **NORMAAÇORES** são: o **Planeamento, Coordenação e Fiscalização**, atividade na qual a **NORMAAÇORES** tem estado e está envolvida, intervindo em grande parte dos empreendimentos de maior interesse para a Região Autónoma dos Açores; a **Consultoria de Gestão** a pequenas, médias e grandes empresas e à Administração Regional tem sido atividade de prestígio.

A **NORMAAÇORES** tem uma vasta experiência de consultoria, designadamente na área do planeamento estratégico, reengenharia empresarial, organização e estrutura, finanças, marketing, sistemas e tecnologias de informação, recursos humanos, controlo de gestão e certificação de qualidade. Efetua auditorias de gestão e planos de investimento e de viabilização de empresas e realiza candidaturas a sistemas de incentivos regionais, nacionais e comunitários. Na área de **Estudos de Mercado e Opinião**, a **NORMAAÇORES** tem realizado estudos sectoriais, estudos de mercado e sondagens de opinião. Desenvolve ainda Ações de **Formação Profissional** nas modalidades interempresa e intraempresa. Na área da **Metrologia, Ensaios e Inspeções**, a **NORMAAÇORES** efetua os seguintes serviços aprovação de projeto para veículos de transportes de mercadorias perigosas ADR, inspeções de diversos equipamentos e postos de combustíveis. Ainda nesta área desenvolve ensaios não destrutivos, nomeadamente o controlo por ultrassons, medição de espessuras, partículas magnéticas, radiografia, correntes parasitas, são frequentemente usados para a deteção de defeitos macroscópicos, bem como a verificação de diversos tipos de reservatórios. Nesta área possui, pelo IPQ, a qualificação de OVM – Organismo de Verificação Metrológica para contadores de grande caudal. Na área da **Segurança, Ambiente e Inovação**, a **NORMAAÇORES** presta serviços de consultoria e Auditoria em Segurança e Higiene no Trabalho, bem como a realização de Planos de Segurança e Saúde e procedimentos de segurança para as diversas atividades. Neste domínio presta ainda serviços na área do Ambiente, nomeadamente, no acompanhamento ambiental e auditorias ambientais.

No *site* da **NORMAAÇORES** ([www.norma-cores.pt](http://www.norma-cores.pt)) estão disponíveis as diversas áreas de atividade da empresa e respetivos domínios, bem como as diversas parcerias que possui a nível nacional e internacional e ajudam a contribuir para o enriquecimento do *know-how* da **NORMAAÇORES**.

## Domínios de Intervenção

Atenta à regulamentação de determinadas atividades profissionais, a **NORMAAÇORES** investe na realização de Cursos de Qualificação e respetiva Renovação, mantendo também a realização de Cursos na modalidade de atualização e aperfeiçoamento, direcionada a ativos empregados, englobando áreas técnicas diversificadas e contribuindo para a melhoria do desempenho das empresas através da valorização dos seus colaboradores. Realiza igualmente formação para ativos desempregados, promovendo a aquisição de competências enquanto fator facilitador da sua reintegração no mercado de trabalho.

Na atividade de Formação, a **NORMAAÇORES** pretende manter uma cultura vocacionada para a prestação de serviços com qualidade, orientada pelo princípio da melhoria contínua e dirigida às necessidades dos seus clientes, tanto individuais como organizacionais / institucionais.

A **NORMAAÇORES** dá apoio às empresas e entidades na Gestão da Formação, elaborando desde o Diagnóstico de Necessidades, Conceção de Planos de Formação, Planeamento, Execução e Avaliação de Ações de Formação, oferecendo às mesmas projetos de formação customizados, adaptados à sua área de atividade e às necessidades dos seus quadros.

## Áreas de Formação

A **NORMAAÇORES** é Entidade Formadora Certificada (Portaria nº 851/2010 de 6 de setembro e Resolução do Governo nº 100/2012 de 29 de junho) pela Direção Regional do Emprego e Qualificação Profissional (Certificado nº 11 de 14-10-2013) nas seguintes áreas: 090 – Desenvolvimento Pessoal; 140 – Formação de Professores/Formadores e Ciências da Educação; 222 – Línguas e Literaturas Estrangeiras; 340 – Ciências Empresariais; 341 – Comércio; 344 – Contabilidade e Fiscalidade; 345 – Gestão e Administração; 346 – Secretariado e Trabalho Administrativo; 347 – Enquadramento na Organização / Empresa; 380 – Direito; 482 – Informática na ótica do utilizador; 522 – Eletricidade e Energia; 541 – Indústrias Alimentares; 582 – Construção Civil e Engenharia Civil; 729 – Saúde – Programas não classificados noutra área de formação; 761 – Serviços de Apoio a Crianças e Jovens; 812 – Turismo e Lazer; 840 – Serviços de Transporte; 851 – Tecnologia de Proteção do Ambiente; 862 – Segurança e Higiene no Trabalho.

Possui igualmente Título de Reconhecimento emitido pela Direção Regional dos Transportes, como entidade formadora para formação de condutores, no âmbito do Transporte de Mercadorias Perigosas; Transporte de Pesados de Passageiros e de Mercadorias; Transporte Público de Passageiros e Transporte Coletivo de Crianças.

## Modalidades de Formação

A modalidade de formação predominantemente desenvolvida pela **NORMA**AÇORES é a formação de **atualização** e **aperfeiçoamento**. É, contudo, visível uma tendência crescente para a formação de reconversão, coerente com os processos de reengenharia de processos a que se vão submetendo as empresas mais competitivas. Como formação de **qualificação**, realizam-se várias ações de formação destinada à obtenção de carteiras profissionais. A maioria dos cursos realizados pela **NORMA**AÇORES são de curta e média **duração**, no entanto, a entidade realiza algumas ações de formação de longa duração.

## Formas de Organização da Formação

As ações de formação são realizadas **forma presencial (em sala)**. Utilizam-se recursos didáticos tais como computador, impressora, projetor de vídeo, painel de projeção, quadro / flip-chart, televisão, vídeo e câmara de filmar. Em algumas Ações existe **prática simulada**, com o objetivo de treinar os formandos em situações potencialmente reais. Para estas situações, a Entidade Formadora tem em conta os requisitos previstos na legislação específica existente.

Aos formandos é distribuída documentação de apoio, podendo ser em suporte papel e/ou em suporte digital.

## 2. Conduta

A **NORMA**ÇORES não pratica qualquer tipo de discriminação assente em questões de género, pertença étnica ou religiosa ou outra característica que não advenha das atividades formativas. A sua conduta caracteriza-se pelo respeito dos seguintes princípios:

/// Princípio da igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos na sua atividade formativa

/// Princípio da lealdade, ética e correção

/// Princípio dos requisitos legais aplicáveis às atividades que desenvolve

/// Princípio da qualidade das intervenções formativas.

## 3. Divulgação, Inscrição, Seleção e Avaliação

### Divulgação das Iniciativas Formativas

As ações de formação interempresas são promovidas utilizando o *site* institucional, mailing direto, em redes sociais, bem como anúncios em meios de comunicação social.

### Formas de Inscrição dos Formandos

As inscrições são formalizadas através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição, à qual devem anexar a documentação solicitada de acordo com a natureza do Curso (documentos identificados na ficha de inscrição).

### Seleção dos Formandos

A seleção dos Formandos para determinado curso de formação é realizada através da análise qualitativa de uma série de dados profissionais e pessoais acerca do candidato. A análise curricular é o fator preferencial na escolha dos candidatos (habilitações literárias e profissionais, experiência profissional e a situação profissional atual). Seguidamente é considerado o interesse manifestado pelo candidato, o motivo pelo qual pretende realizá-lo, sendo preferenciais os motivos de ordem profissional. São ainda considerados a disponibilidade e, em igualdade de circunstâncias nos parâmetros anteriores, a antiguidade da inscrição. Estes fatores são anotados nas fichas de inscrição.

### Seleção dos Formadores

A seleção dos Formadores tem como requisitos: Habilitações Literárias; CAP/CCP de Formador; Experiência Profissional relevante para a área de lecionação; Experiência enquanto Formador.

## Condições de Frequência

Para as Ações de Formação promovidas pela **NORMAAÇORES**, a **assiduidade mínima** para obtenção de aproveitamento é de 95% do número total de horas do curso. Assim, o limite de faltas é de 5%, salvo exceções em que o Formando apresente um motivo de força maior, expresso por escrito, devidamente documentado, sendo a falta considerada justificada até um limite de 10% do total de horas do Curso.

## Desistências de Frequência e suas consequências

Entende-se por **Desistência** a situação em que o formando frequente pelo menos 1 hora de formação no primeiro dia e/ou não frequente a Ação mais do que dois períodos / dias consecutivos e até ao seu final.

Caso o formando frequente a Ação de Formação até ao último dia mas não obtendo aproveitamento e/ou excedendo o limite de faltas permitido, será considerada uma situação de **Reprovação**.

A situação em que o formando não frequente qualquer hora de formação, mesmo tendo sido previamente confirmada a sua presença, é considerada uma **Não Comparência**.

A **NORMAAÇORES** poderá solicitar aos formandos uma justificação de Desistência e/ou de Não Comparência por motivos de salvaguarda da sua responsabilidade perante terceiros.

As Desistências e as Reprovações têm como consequência o não aproveitamento.

Para situações em que seja verificada a não comparência de formandos na primeira sessão da Ação de Formação, o mesmo será contactado, de modo a averiguar o motivo. Para situações em que o formando informe a Entidade Formadora de que desiste da Formação, antes do seu início ou no primeiro dia de formação, o mesmo será, de imediato, substituído por outro inscrito que reúna os requisitos para frequência do curso. Em qualquer situação de desistência a entidade formadora solicita ao formando uma justificação, o qual deverá responder, preferencialmente, por escrito.

Aquando da comunicação ao formando da sua seleção para frequentar uma determinada ação, caso o candidato a formando informe a **NORMAAÇORES** de que não possui disponibilidade para frequência da respetiva Ação de Formação, a sua inscrição poderá ser mantida para futuras ações do Curso.

No caso do candidato a formando informar que pretende cancelar a sua inscrição, a mesma será devolvida ao formando, se este a solicitar, caso contrário a mesma poderá ser posteriormente destruída pela entidade formadora.

A Entidade Formadora poderá encetar diligências ao nível de atividade(s) de recuperação que possibilitem a conclusão com aproveitamento do Curso através da frequência de outras edições do mesmo Curso. As atividades de recuperação e respetivos custos associados serão definidas e devidamente comunicadas ao formando, sendo

de carácter obrigatórias se formando não compareceu à totalidade de um módulo e/ou Curso pretenda concluir o mesmo.

Acima de 10% de faltas, em situações excepcionais, competirá ao Gestor e Coordenador Pedagógico da Formação realizar uma análise caso a caso, fundamentada no histórico do itinerário formativo do participante com vista a definir a(s) atividade(s) de recuperação que possibilitem a avaliação das aprendizagens e a consequente conclusão com aproveitamento do curso. Estas atividades de recuperação são obrigatórias quando o formando não compareceu à totalidade de um módulo. Os custos associados a estas atividades de recuperação serão definidas e devidamente comunicadas ao formando.

## **Definição da Avaliação**

Geralmente, são considerados quatro níveis de avaliação da formação:

### **1. Verificação das reações e expectativas dos participantes**

O primeiro nível de avaliação corresponde a um índice de satisfação dos participantes. Estes registam a sua opinião sobre vários aspetos da formação num questionário, geralmente entregue no final da última sessão.

Nestes questionários pretende-se identificar se as expectativas iniciais foram correspondidas e analisar a reação e satisfação de cada participante em relação aos objetivos e conteúdos do programa de formação, às atividades realizadas e materiais utilizados, aos métodos e estilo do formador, às condições e ambiente de formação, incluindo, também, um espaço para sugestões. Estas informações permitem perceber potenciais problemas, em relação aos quais passa a ser possível planear uma intervenção.

No sentido de avaliar o nível de reação, utiliza-se um questionário que se aplica aos formandos na última sessão da formação. É utilizada uma escala de classificação de modo a facilitar a contabilização e análise dos dados.

Os formadores também têm reações que fornecem informação útil sobre a formação e os formandos que nela participaram. Assim, procura-se avaliar também a perceção do formador acerca da formação e dos formandos.

### **2. Avaliação das aprendizagens adquiridas (em termos de conhecimentos, competências e atitudes)**

O segundo nível de avaliação permite identificar um índice de qualidade da formação que determina em que medida os conhecimentos, competências e atitudes adquiridas no decurso da formação são consistentes com os padrões esperados e pré-definidos durante o planeamento da formação. A avaliação dos conhecimentos é importante porque todas as funções requerem que o trabalhador possua um corpo de conhecimento que será construído e aplicado de maneiras diferentes e em alturas diferentes durante o desempenho da função.

A avaliação das competências e atitudes é feita com base na observação de exercícios práticos, simulações e *role-playing*. Normalmente, na formação em sala, o último dia da formação é reservado a métodos ativos que permitam uma avaliação mais detalhada das aprendizagens adquiridas.



Numa tentativa de alcançar maior precisão e reduzir a subjetividade da avaliação, recorre-se à utilização de *checklists*. O formato da *checklist* e a quantidade de detalhes que contém vai depender inteiramente da natureza da competência que está a ser avaliada. Outra estratégia utilizada para reduzir a subjetividade da avaliação consiste na utilização de videogravadores nas observações.

A forma de avaliação das aprendizagens poderá variar em cada de Curso, estando a mesma dependente da tipologia do mesmo bem como de regulamentação caso a mesma exista.

### **3. Avaliação da transferência das aprendizagens para o contexto de trabalho**

A aprendizagem de conhecimentos, competências e atitudes não garante por si só a concretização dos objetivos definidos pela formação. A formação é eficaz apenas na medida em que em que a nova aprendizagem é convertida na melhoria do desempenho no trabalho.

Para avaliar o nível de transferência da aprendizagem, procede-se a um acompanhamento *on-the-job*. Deste modo, é solicitada ao formando uma autoavaliação, ou seja, é caracterizado o modo como este está a desempenhar a sua função após a formação. Aproximadamente, é aplicado um questionário aos formandos, aproximadamente 6 meses depois de ter terminado a formação. Deste questionário constam informações acerca do desempenho no local de trabalho, das atitudes no contexto de trabalho e ainda a situação profissional dos formandos antes e após a formação.

### **4. Medição do impacto das mudanças na eficácia organizacional**

O último nível de análise pretende medir os efeitos e o valor da formação numa perspetiva mais ampla e a longo prazo, procurando avaliar em que medida os ganhos ultrapassam os custos, isto é, em que medida há retorno do investimento.

No sentido de avaliar o impacto da formação ao nível organizacional, procede-se a uma ou mais entrevistas ao diretor da empresa de origem do formando. As questões colocadas estão necessariamente dependentes da formação em questão e da função que o formando exerce em determinada organização.

Com esta(s) entrevista(s) pretende-se verificar se o formado tem uma atuação mais eficaz e se a organização onde trabalha reconhece algum benefício. Em última análise, procura-se verificar se o custo despendido com a formação de determinado trabalhador foi superado pelos benefícios adquiridos pela organização.

## 4. Condições de Funcionamento da Formação

### Proteção de Dados Pessoais

A **NORMAAÇORES** procede em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), datado de 25 de maio de 2018.

A Política de Privacidade da **NORMAAÇORES** poderá ser consultada no website da empresa: [www.norma-acoeres.pt](http://www.norma-acoeres.pt).

O responsável pelo tratamento dos dados pessoais de Formandos e Formadores é a **NORMAAÇORES**. Os dados pessoais recolhidos destinam-se apenas e exclusivamente para fins relacionados com Formação.

Os dados pessoais serão conservados nos prazos legais aplicáveis.

Formandos e Formadores poderão exercer os seus direitos de acesso, informação, retificação e oposição, nos termos legais, através do contacto: [resp.dados.pessoais@norma-acoeres.pt](mailto:resp.dados.pessoais@norma-acoeres.pt).

A **NORMAAÇORES** poderá exigir cópia dos documentos de identificação para a emissão do certificado de formação profissional. Poderá também exigir cópia de documentos habilitantes se os mesmos forem requisito legal ou relevante para a seleção dos formandos.

Em caso de frequência de uma Ação de Formação, e mediante a assinatura do contrato de formação profissional, o Formando autoriza a **NORMAAÇORES** a utilizar os seus dados pessoais relativos a identificação, nome, contribuinte, género, número de cartão de identificação e respetiva validade, data de nascimento, nacionalidade, naturalidade, filiação, endereço e contactos, para efeitos de uma eventual auscultação no âmbito dos procedimentos de Acompanhamento e Avaliação das Ações de Formação, bem como para efeitos de emissão do certificado de formação profissional. Também no âmbito do contrato de formação profissional, o Formando autoriza a **NORMAAÇORES** e transmitir os seus dados pessoais solicitados pelas entidades oficiais competentes.

Na formação intraempresa, não é celebrado um contrato de formação com os formandos. A proposta de prestação de serviços de formação contempla a informação descrita anteriormente.

Os dados pessoais a que os Formadores tenham acesso, no âmbito de cada Ação de Formação, são de carácter confidencial e respeitam apenas à respetiva Ação de Formação que ministraram. Após a entrega da informação / registos à Entidade Formadora (no prazo máximo de 15 dias), o Formador deverá proceder de imediato à destruição de toda a informação com dados pessoais (em formato digital, papel ou outro) que detenha em sua posse.

## Assiduidade

Definição de Falta: situação de não comparência a uma hora de formação.

Meios de Justificação de Falta: sempre que se verifique uma situação de não comparência, o formando deverá preencher a Ficha de Justificação de Falta. Estes documentos encontram-se disponíveis na sala de formação ou no secretariado da Entidade Formadora.

Para as ações de formação promovidas pela **NORMAAÇORES**, a **assiduidade mínima** para obtenção de aproveitamento é de 95% do número total de horas do curso. Assim, o limite de faltas é de 5%, podendo ser de 10%, em casos excecionais em que o Formando apresente um motivo de força maior, expresso por escrito, devidamente fundamentado.

## Locais de Realização da Formação

A **NORMAAÇORES** possui **estruturas físicas** próprias de formação. Atendendo ao volume e à especificidade de determinadas Ações de Formação, são contratadas salas devidamente preparadas (atendendo ao público-alvo, número de participantes, objetivos e metodologias da Ação), com facilidades ao nível de acessibilidade, telecomunicações e serviços de apoio como instalações sanitárias e áreas sociais. Aquando do recurso a salas exteriores, as suas condições são previamente verificadas *in loco* por responsável da Entidade Formadora.

A **NORMAAÇORES** dispõe de diversos **meios logísticos** afetos à área de formação. Quando necessário, recorre ao aluguer de equipamentos, aferindo previamente a qualidade dos mesmos. Quando é necessário instalar um número considerável de equipamentos numa ou mais salas recorre-se à contratação externa para o suporte do técnico de informática da **NORMAAÇORES** que garante as fases de acompanhamento da montagem, testes e desmontagem do equipamento.

Formação Teórica: área útil de 2 m<sup>2</sup> por formando e utilização dos equipamentos de apoio; mobiliário adequado e em boas condições de conservação; condições de luminosidade, temperatura, ventilação e insonorização; condições de higiene e segurança.

Formação em Informática: área útil de 3 m<sup>2</sup> por formando e utilização dos equipamentos de apoio (onde se incluiu pelo menos um computador para 2 formandos), computadores equipados com o respetivo *software*, impressora, rede (local e internet), mobiliário adequado e em boas condições de conservação, condições de luminosidade, temperatura, condições de higiene e segurança, ventilação e insonorização.

## Horário da Formação

As Ações de Formação promovidas pela **NORMAAÇORES**, são desenvolvidas em horário **pós-laboral** e em horário **laboral**, de acordo com a disponibilidade de formandos e formadores.

## **Interrupção / Cancelamento de Ações e Repetições de Cursos**

Quando é concebido o cronograma da ação, é previsto possíveis **interrupções** da mesma (ex: ações em que a carga horária por dia é elevada e a formação decorre em dias seguidos. Estas interrupções são apenas de alguns dias, não chegando a 1 semana. As interrupções são sempre planeadas e os intervenientes (formandos e formadores) são informados atempadamente acerca das mesmas. As Ações de Formação serão interrompidas e/ou canceladas quando não se verificarem as condições de funcionamento ao nível de: formandos, formadores e meios logísticos necessários ao bom funcionamento das mesmas. Estas situações são excecionais e a decisão compete ao Coordenador da Formação. As situações de interrupção e/ou cancelamento darão origem a um novo agendamento de modo a retomar as respetivas atividades, desde que estejam asseguradas todas as condições anteriores.

## **Regime de pagamentos e políticas de devoluções e isenções**

Nas Ações Intra haverá lugar à apresentação de uma proposta de prestação de serviços de formação, que inclui a indicação do orçamento, devendo a mesma ser adjudicada previamente à realização da Ação de Formação. O valor será faturado conforme condições apresentadas em proposta de serviços de formação.

Nas Ações Inter, caso a frequência da Ação de Formação implique o pagamento de inscrição, a **NORMAÇORES** poderá exigir esse pagamento antes do início da Ação de Formação.

Não obstante a participação individual, o formando poderá solicitar a faturação dos serviços a terceiros que assumam o pagamento da inscrição.

O formando apenas tem acesso ao Curso pretendido após realizar inscrição, pagamento e comprovar o mesmo quando assim exigido.

O formando tem acesso aos conteúdos / materiais associados ao Curso a partir da data de início do mesmo.

Os formandos podem desistir das inscrições de acordo com as seguintes condições:

- Caso a desistência seja comunicada até 5 dias úteis antes do início do curso, será devolvida a totalidade do valor da inscrição. A Entidade Formadora poderá aceitar a transição do valor da sua inscrição como crédito para um novo Curso / Ação, ou ceder o seu lugar a um outro formando, até ao dia anterior ao início do curso
- Caso a desistência seja comunicada após o início do curso, não será devolvido qualquer valor nem o mesmo ficará em crédito.

Caso o pagamento seja efetuado pela empresa de onde provém o formando, mantém-se a mesma condição, salvo acordo entre as partes.

## **Contrato de Formação**

A **NORMAÇORES** celebra um Contrato de Formação com Formadores e com Formandos, nos quais estão expressos os seguintes aspetos: objeto do contrato; direitos; deveres; condições de frequência; condições de rescisão.

Na formação Inter, a **NORMAÇORES** celebra um Contrato de Formação com os Formandos, nos quais estão expressos os seguintes aspetos: objeto do contrato; direitos; deveres; condições de frequência; condições de rescisão.

Na formação Intra, é concebida uma proposta de formação / um protocolo de cooperação entre as Entidades Formadora e Adjudicante, que inclui as condições de realização da Ação de Formação.

## **Certificação**

No final de cada Ação de Formação, há lugar à emissão de Certificados aos Participantes.

É emitido um certificado de Formação Profissional aos formandos que concluíam a respetiva Ação com aproveitamento.

A frequência parcial de Ações de Formação poderá ser alvo de certificação parcial / certificado de frequência de formação profissional / declaração de frequência de formação profissional.

Para situações de desistência ou não aproveitamento, não haverá lugar à emissão de qualquer tipo de certificado. A Certificação é da responsabilidade da Entidade Formadora, caso os certificados sejam emitidos pela mesma ou por Entidade com competência em matéria de Formação Profissional e desde que a solicitação / submissão seja efetuada pela Entidade Formadora.

A emissão da segunda via do Certificado de Formação Profissional terá um custo de 10,00€ (dez euros) isentos de iva.

## **Procedimentos relativos a queixas e reclamações**

A **NORMAÇORES** possui um Livro de Reclamações disponível conforme legislação em vigor. Em caso de queixa ou reclamação, esta será encaminhada de acordo com os procedimentos indicados no Livro.

## 5. Responsabilidades dos Intervenientes na Atividade Formativa

### **Entidade Formadora:**

A Entidade Formadora tem o dever de proporcionar formação de acordo com a metodologia e processos de trabalho definidos, assegurando as condições de aprendizagem e logísticas ao bom funcionamento da formação. Tem o direito de rescindir o contrato formativo com os intervenientes (formadores e formandos) quando os mesmos não respeitam as regras do funcionamento da formação, por motivos imputáveis aos próprios.

### **Gestor e Coordenador Pedagógico da Formação:**

O Gestor e Coordenador Pedagógico das Atividades Formativas tem como responsabilidades:

/// Definir a Política de Formação;

/// Efetuar o Planeamento, Programação, Organização, Execução, Acompanhamento, Controlo e Avaliação das Atividades Formativas.

/// Gerir os recursos afetos à formação;

/// Efetuar o Acompanhamento Pedagógico das Ações de Formação.

### **Técnicos de Formação:**

Os Técnicos de Formação são Consultores e Formadores Internos da Direção de Estudos e Consultadoria da **NORMA**ÇORES. As suas responsabilidades são:

/// Preparar e assegurar a execução das Ações de Formação, sob a orientação do Coordenador;

/// Substituir o Coordenador, na sua ausência ou impossibilidade de exercício de funções.

### **Funções Específicas:**

/// Técnico Área Financeira: Orçamentação e Controlo Financeiro

/// Técnico da Área Pedagógica: Elabora e organiza o Dossier Técnico-Pedagógico; Realiza os Relatórios Pedagógicos; Seleção de Formandos e Formadores.

### **Outros Colaboradores Internos:**

Para o correto e eficaz desenvolvimento de Ações Formativas, é necessário apoio logístico que é fornecido pelo pessoal administrativo afeto à Direção de Estudos e Consultadoria. Assim, colaboram: uma Escriturária, ao nível do Secretariado dos cursos (marcação de viagens e estadias de formadores, contactos com formandos), elaboração de documentação de apoio à formação (ex: folhas de sumários, presenças, etc.) e um Contínuo, ao nível do apoio logístico (ex: reprodução de manuais) e preparação de salas. O Técnico de Informática também colabora ao nível da montagem e manutenção dos equipamentos afetos à Formação.

### **Formadores e Entidades Parceiras:**

Para a maioria das ações, a **NORMAAÇORES** recorre a Formadores Externos (individuais). Poderá também recorrer a Entidades Parceiras por possuírem competências técnicas e experiências específicas nas respetivas áreas e trazerem algum *know-how* para a região. Os Formadores e as Entidades Parceiras que colaboram com a **NORMAAÇORES** celebram por escrito um contrato de prestação de serviços de formação.

### **Direitos do Formador:**

- /// Ministras a formação de acordo com a metodologia e processos de trabalho definidos pela entidade formadora;
- /// Usufruir do espaço de formação;
- /// Receber a remuneração correspondente à monitoria / serviços prestados.

### **Deveres do Formador:**

- /// Colaborar com a entidade na execução das ações, nas datas e horário a acordar entre as partes;
- /// Proporcionar os serviços de formação, atuando em nome e dentro das regras e orientações de funcionamento da **NORMAAÇORES**, salvaguardando-se a independência pedagógica do Formador;
- /// Não estabelecer contactos profissionais com os formandos, empresas ou outras entidades formadoras, nas áreas de formação objeto deste contrato;
- /// Aceitar as orientações técnico-pedagógicas transmitidas pela **NORMAAÇORES**;
- /// Cumprir os horários e programas, responsabilizando-se pela elaboração da planificação, material didático e do manual a utilizar exclusivamente pela **NORMAAÇORES**, e apoiar a avaliação dos formandos;
- /// Autorizar a **NORMAAÇORES** a utilizar os seus dados pessoais relativos a identificação, endereço e contactos, para efeitos de uma eventual auscultação no âmbito dos procedimentos de Acompanhamento e Avaliação das Ações de Formação.

### **Formandos:**

Os Formandos participantes a título individual nas Ações desenvolvidas pela **NORMAAÇORES** assinam um contrato de formação.

### **Direitos do Formando:**

- /// Frequentar a formação de acordo com a metodologia e processos de trabalho definidos pela entidade formadora;
- /// Usufruir do espaço de formação;
- /// Estar coberto por seguro de acidentes pessoais durante o período em que ocorre a Ação de Formação (se aplicável);
- /// Receber o certificado de formação profissional no final da ação, caso obtenha aproveitamento.

Os Formandos provenientes de uma única Entidade / Empresa, encontram-se salvaguardados pela proposta / proposta elaborada pela Entidade Formadora e adjudicada pela Entidade Contratante.

**Deveres do Formando:**

- /// Ser assíduo e pontual. A assiduidade inferior a 95% da duração da ação tem como consequência o não aproveitamento;
- /// Estar atento e participar nas sessões de formação;
- /// Prestar provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido durante a formação, bem como da avaliação do impacto da ação para o formando e entidade empregadora, mesmo após a conclusão a formação e que venha a ser, mais tarde, solicitado pela entidade formadora;
- /// Autorizar a **NORMA**ÇORES a utilizar os seus dados pessoais relativos a identificação, endereço e contactos, de acordo com a legislação em vigor, para efeitos de eventual auscultação sob a forma de inquérito, no âmbito do Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras.



## 6. Acompanhamento de Formandos

### Meios e Métodos de Acompanhamento do Formando do longo do Processo Formativo

As Ações de Formação promovidas pela NORMAÇORES contam com acompanhamento presencial dos técnicos de formação e do coordenador. Para além do acompanhamento presencial, a todos os formadores e formandos são distribuídos os contactos (morada, telefone, fax, email e site) da Entidade Formadora.

### Meios e Métodos de Acompanhamento do Formando pós Processo Formativo

Para avaliar o nível de transferência da aprendizagem, é importante proceder a um acompanhamento *on-the-job*. Deste modo, é pedida ao formando uma autoavaliação, ou seja, o modo como este está a desempenhar a sua função após a formação. Assim sendo, é aplicado um questionário aos formandos aproximadamente 6 meses depois de ter terminado a formação. Deste questionário constam informações acerca do desempenho no local de trabalho, das atitudes no contexto de trabalho e ainda a situação profissional dos formandos antes e após a formação.

O Coordenador de Formação



---

Telma Couto Silva

Última Atualização: 31 de março de 2020