



Regulamento de Funcionamento Interno da Formação

- ''' Rua Engenheiro José Cordeiro, N.º 6,
9504-522 Ponta Delgada, São Miguel, Açores, Portugal
- ''' Rua Doutor Aníbal Bettencourt, N.º 242, Fração X, Lameirinho
9700 - 240 Angra do Heroísmo, Terceira, Açores, Portugal
- ''' Avenida António Augusto de Aguiar, N.º 19, 2º Esquerdo
1050 - 012 Lisboa, Portugal

Telefone: +351 296 209 655 | e-mail: geral@norma-acoeres.pt
www.norma-acoeres.pt



ENTIDADE
FORMADORA
CERTIFICADA
IDREQP

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. 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) 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, Transporte Coletivo de Crianças e Transporte Individual e Remunerado de Passageiros em Veículos Descaracterizados a partir de Plataforma Eletrónica.

Modalidades de Formação

A modalidade de formação predominantemente desenvolvida pela **NORMAÇORES** 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 **NORMAÇORES** 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 de registo de inscrição, ao qual devem anexar a documentação solicitada de acordo com a natureza do Curso.

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, diligenciar-se-á as ações para a possível substituição 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 comunicados 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 percepção 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.normaacores.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-acores.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 caráter 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 **NORMA**AÇORES, 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 **NORMA**AÇORES 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 **NORMA**AÇORES 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 **NORMA**AÇORES que garante as fases de acompanhamento da montagem, testes e desmontagem do equipamento.

Formação Teórica: área útil de 2 m² 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 m² 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 **NORMA**AÇORES, 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 por norma 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 **NORMA**ÇORES 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 **NORMAAÇORES** 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 **NORMAAÇORES** 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, deverá ser solicitada junto do Secretariado da Direção de Estudos e Consultoria, terá um custo de 20,00€ (vinte euros), isentos de iva, para ações de formação realizadas no tempo de cinco (5) anos a contar da data do pedido de emissão de segunda via. Para situações em que o tempo de realização das ações seja superior a cinco (5) anos a emissão da segunda via do Certificado de Formação Profissional terá um custo de 30,00€ (trinta euros) isentos de iva. Não serão considerados pedidos de reprodução do original.

Procedimentos relativos a queixas e reclamações

A **NORMAAÇORES** 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 **NORMAÇORES**. 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:

- /// Ministar 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 **NORMAÇORES** 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, e-mail 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.

A Coordenadora de Formação



Telma Couto Silva

Última Atualização: 11 de junho de 2025