

REGULAMENTO GERAL DA FORMAÇÃO



Av. Elias Garcia, nº 93, 2º andar
1050-097 Lisboa
[+351 218 056 717](tel:+351218056717)
www.KPSA.pt

Acompanhe-nos nas nossas redes sociais:



INTRODUÇÃO

O presente documento - Regulamento Geral da Formação - foi concebido visando o bom funcionamento da formação dinamizada pela **KPSA**, sendo seu objetivo:

1. Informar sobre a estrutura e funcionamento da formação realizada pela **KPSA**;
2. Estabelecer as regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.

A formação dinamizada pela **KPSA** assume dois focos diferentes:

- A) Formação Interna - realizada para colaboradores da própria **KPSA**, independentemente do seu vínculo contratual, em função de necessidades de formação identificadas internamente. A este nível a formação pode ser inicial ou contínua;
- B) Formação para Entidades - realizada para grupos de colaboradores de entidades clientes, em função de necessidades de formação identificadas pelas mesmas. Os projetos de formação realizados neste âmbito resultam de solicitações apresentadas diretamente pela entidade cliente.

DIREITOS DOS FORMANDOS

Os formandos têm direito a:

1. Participar na formação e receber os ensinamentos em harmonia com o programa de formação, metodologias e processos de trabalho definidos e devidamente comunicados.
2. Receber documentação de apoio ao curso frequentado, como suporte das aprendizagens envolvidas.
3. Receber, no final da ação de formação frequentada, um certificado de formação profissional, de acordo com a legislação em vigor, estando este condicionado à assiduidade registada (desde que não tenha sido excedido o limite de faltas).
4. Faltar às sessões de formação, sem perder direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda 10% da duração total do curso ou outro limite de assiduidade definido no Programa de Formação do curso.
5. Reclamar junto da **KPSA** quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, devendo esta reclamação ou queixa ser apresentada num impresso próprio disponível, após solicitação junto da Coordenação Pedagógica.
6. Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição.

DEVERES DOS FORMANDOS

Os formandos ficam obrigados a:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a ação da formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados.
2. Tratar de forma cordial e com urbanidade os formadores, equipa de coordenação e demais elementos que representam a **KPSA**.
3. Consultar a **KPSA** sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.
4. Prestar provas de avaliação, se tal for solicitado e caso seja aplicável.
5. Avaliar o processo formativo, no final do mesmo, através do preenchimento de um questionário de avaliação disponível para o efeito.
6. Guardar lealdade à **KPSA**, designadamente, não transmitindo para o exterior informações sobre a atividade da mesma de que tome conhecimento aquando do decorrer da ação de formação.
7. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos, instalações e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação.
8. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pela **KPSA** ou para a sua atividade, em geral.
9. Abster-se de utilizar o telemóvel e consultar e-mails durante as sessões de formação.
10. Cumprir as condições expressas no presente regulamento geral da formação da **KPSA**.

ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE

1. A formação, tendo um carácter presencial, tem associada uma tolerância permitida de 10 minutos após o início do período definido para o início do curso.
2. Para obtenção do Certificado de Formação Profissional, nos termos da legislação aplicável, a assiduidade mínima terá de ser de 90%, exceto quando expressamente indicado outro critério.

CERTIFICAÇÃO

1. No final do curso será emitido um Certificado de Formação Profissional de acordo com a legislação em vigor.
2. A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada pela verificação da assiduidade nos termos do definido no programa de formação do curso.
3. No caso de ultrapassar o limite de faltas estipulado, o formando obterá apenas uma Declaração de Frequência de Formação.

PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

Em termos genéricos, a Metodologia de Tratamento de Reclamações da **KPSA** assume o seguinte funcionamento:

- Qualquer reclamação poderá ser apresentada por escrito em formulário próprio - *Boletim de Sugestões e Reclamações* – a entregar/enviar ao cuidado do Gestor de Formação.
- A reclamação a apresentar pelo formando ou entidade cliente deve ser apresentada no prazo máximo de 1 mês após a ocorrência que motiva a reclamação.
- A apreciação da reclamação será levada a cabo pelo Gestor de Formação, o qual procederá a uma leitura da reclamação e da situação a que a mesma diz respeito. Sempre que se julgue necessário, a **KPSA** prevê a convocação da entidade cliente/formando reclamante para uma reunião, no sentido de aceder à natureza da reclamação e posterior resolução.
- A resposta final à reclamação será apresentada pela **KPSA** no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO

1. É responsabilidade da **KPSA** a definição do cronograma e horário da formação interna, bem como a sua eventual alteração, sendo que tal será atempadamente divulgado aos formandos (máximo 48 horas).
2. No caso da formação interna, o local da formação será indicado pela **KPSA**.
3. Nas situações em que a **KPSA** se veja obrigada a alterar os horários ou local de realização da formação interna e esta situação se verifique incompatível para algum formando, será dada a possibilidade do mesmo integrar uma nova ação do curso a desenvolver.
4. Nos casos da formação realizada para grupos de colaboradores de uma entidade cliente, a definição do local, cronograma e horário da formação será decidido pela entidade cliente, tendo em conta a disponibilidade da equipa da **KPSA**. Uma eventual alteração do local, horário e cronograma da formação será decidido entre a entidade cliente e a **KPSA** e atempadamente divulgado aos formandos (máximo 48 horas).
5. Não existe um número mínimo de formandos definido para os cursos promovidos pela **KPSA**.
6. A **KPSA** reserva-se no direito de cancelar a formação, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas para o funcionamento da mesma. O cancelamento da formação será comunicada pela Coordenação Pedagógica aos formandos ou à entidade cliente por escrito.
7. Em caso de desistência de um formando, comunicada até 2 dias antes da data prevista para o início do curso, a **KPSA** autoriza a devida substituição desse formando por outro colaborador da **KPSA**/entidade cliente. Caso a desistência ocorra no primeiro dia do curso,

a **KPSA** já não autoriza a substituição do formando por outro colaborador da **KPSA**/entidade cliente, sendo o valor do mesmo creditado (aplicável à formação para entidades clientes). Caso a desistência ocorra após o primeiro dia do curso, a **KPSA** irá cobrar à entidade cliente o valor do formando desistente.

INTERRUPÇÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÕES DE CURSOS

1. Sempre que, por motivos de força, a **KPSA** se veja obrigada a interromper uma ação de formação, serão empreendidos todos os esforços para retomar a mesma com a maior brevidade possível. Para os formandos que estejam impossibilitados de frequentar o curso nas novas datas, será dada a possibilidade de integrarem uma nova ação do curso. Nos casos da formação realizada para grupos de colaboradores de uma entidade cliente, as novas datas em que o curso será dinamizado serão acordadas entre a **KPSA** e a própria entidade cliente.
2. Sempre que um formando tenha de interromper a ação de formação que se encontra a frequentar, este só poderá reingressar numa nova ação de formação do curso, caso não tenha excedido o número de faltas permitido. Nos casos da formação realizada para grupos de colaboradores de uma entidade cliente, a **KPSA** analisará a situação com a entidade cliente, no sentido de se encontrar a melhor solução.
3. No que respeita à possibilidade dos formandos repetirem um curso, a Coordenação Pedagógica analisará caso a caso, se tal se mostra possível e em que circunstâncias.

CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

1. A metodologia de avaliação das aprendizagens dos formandos é definida para cada curso, encontrando-se explicitada no respetivo programa de formação. Nos casos da formação realizada para grupos de colaboradores de uma entidade cliente, a metodologia de avaliação das aprendizagens dos participantes na formação é definida em articulação com a entidade cliente. Pretende-se, e quando aplicável, que a avaliação contemple as dimensões da avaliação contínua e avaliação sumativa.
2. A escala de avaliação das aprendizagens dos formandos (quando aplicável) é a seguinte: 1 = Muito Mau | 2 = Mau | 3 = Suficiente | 4 = Bom | 5 = Muito Bom.
3. Em termos da metodologia de avaliação do projeto formativo, esta assume duas configurações: 1) os participantes da formação avaliam o projeto, através de inquérito por questionário no final do mesmo; 2) o representante da entidade cliente avalia o projeto, no

final da prestação do serviço por parte da **KPSA**, igualmente através de inquérito por questionário.

RESPONSABILIDADES E DEVERES DOS AGENTES DE FORMAÇÃO

Gestão de Formação

- Cumprir e fazer cumprir todos os procedimentos explicitados no Manual da Qualidade da Atividade Formativa, assim como todos os requisitos do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras da DSQA/DGERT;
- Dinamizar a concretização do Plano de Atividades, no que à atividade de formação diz respeito, e em articulação com as restantes áreas de intervenção da empresa;
- Recolher as informações relativas às necessidades de formação nas entidades clientes e dos colaboradores internos;
- Promover o contacto e envio de propostas de formação a Clientes;
- Recrutar e selecionar os formadores, em articulação com a Direção;
- Dar respostas a reclamações;
- Gerir toda a atividade formativa.

Coordenação Pedagógica

- Validar os programas de formação, em articulação com os formadores;
- Validar os materiais de apoio à formação, em articulação com os formadores;
- Garantir que são asseguradas todas as condições de realização da atividade formativa;
- Garantir que são organizados os recursos didáticos (equipamentos, textos de apoio e suportes audiovisuais e informáticos e recursos da formação prática);
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento dos formadores e formandos;
- Participar em reuniões em diferentes momentos com todos os interlocutores necessários para a implementação do projeto formativo;
- Reformular com os formadores, se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Monitorizar o desenvolvimento do projeto formativo;
- Garantir a elaboração do relatório de avaliação dos projetos formativos.

Formadores

- Preparar prévia e adequadamente cada curso, atendendo às especificidades da entidade cliente, à metodologia pedagógica mais ajustada, à estruturação do programa,

à preparação de documentação e de suportes pedagógicos de apoio, aos planos de sessão e aos instrumentos de avaliação;

- Cumprir na íntegra o programa de formação, abordando todos os pontos nele constantes;
- Dinamizar e animar o processo de formação, estabelecendo uma relação pedagógica com os formandos e favorecendo a aquisição de conhecimentos e competências;
- Monitorizar o desenvolvimento das sessões de formação;
- Participar em reuniões e contactar com a Coordenação Pedagógica nos diferentes momentos do curso;
- Zelar pelos meios materiais e técnicos postos à sua disposição;
- Avaliar cada processo formativo, em função dos objetivos fixados e do nível de adequação conseguido.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Direção da **KPSA**, respeitando sempre a legislação em vigor.



A Gestão da Formação.

Setembro de 2015