

# REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

## ÍNDICE

1 – Política e Estratégia da Consulset .....	03
2 – Formas e Métodos de Inscrição e Seleção .....	05
3 – Condições de Frequência.....	09
4 – Regime de Pagamentos e Política de Devoluções e Isenções .....	11
5 – Condições de Funcionamento da Formação .....	12
6 – Interrupções e Possibilidade de Repetições dos Cursos.....	13
7 – Procedimentos Relativos a Queixas e Reclamações .....	14
8 – Descrição Genérica das Responsabilidades.....	15
9 – Proteção de Dados Pessoais.....	17
10 – Avaliação da Formação .....	18

## 1) Política e Estratégia da Consulset

A Consulset – Consultadoria & Marketing, SA., no mercado desde 1992, é já uma das grandes empresas na zona Sul do país no seu ramo de atividade, tentando atualmente ampliar ainda mais o seu mercado através de novos clientes e novos serviços.

Este sucesso tem como base a experiência e o trabalho intenso no aperfeiçoamento da prestação de serviços ao cliente. A diversidade dos seus clientes obriga também a uma evolução permanente para responder com a máxima fiabilidade e qualidade a toda e qualquer necessidade de todos eles. É com essa política que mantém e forma os seus quadros técnicos e administrativos.

Pode-se afirmar que uma das principais políticas empresariais da Consulset é, através da Formação Profissional, ajudar as pequenas e médias empresas, sediadas no nosso país, no seu processo de desenvolvimento e sustentação, podendo assim considerar-se parte integrante da economia nacional, com uma atuação responsável perante a sociedade, contribuindo assim para o desenvolvimento económico e social do nosso país.

O êxito dos serviços prestados, nomeadamente na área da Formação Profissional, baseia-se fundamentalmente na qualidade que a empresa tenta manter, com a qual consegue obter uma elevada satisfação por parte dos participantes e das empresas que os contratam ou mantêm.

Pretende-se também com a Formação Profissional dotar as empresas de recursos humanos aptos a enfrentar os novos desafios do mercado e desta forma atingirem níveis superiores de qualidade nas áreas de mercado onde estão inseridas.

É política da Consulset aumentar o potencial humano das pequenas e médias empresas operantes no nosso país, através de uma Formação Profissional contínua nos conhecimentos e técnicas mais recentes, e adequadas aos objetivos de cada área empresarial. Os cursos ministrados pela Consulset são adaptados às necessidades e requisitos das áreas empresariais a que os mesmos se destinam.

As ações de formação promovidas pela nossa empresa têm o objetivo de aumentar a qualidade e rentabilidade de trabalho dos participantes nos seus postos de trabalho, contando a Consulset para o efeito, com uma equipa dinâmica, experiente e motivada.

Em resumo, a política da empresa baseia-se essencialmente:

- No melhoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados aos formandos, formadores e toda a restante equipa;
- Numa eficaz deteção das necessidades dos formandos, formadores e toda a restante equipa, através de um maior contacto com os mesmos;
- Numa maior participação de todos os recursos humanos envolvidos na formação de forma a ser possível resolver alguns problemas que possam passar despercebidos;
- Num controlo mais acentuado de toda a atividade formativa desenvolvida de forma a conseguir manter e melhorar os parâmetros de qualidade existentes de uma forma contínua.

## **2) Formas e Métodos de Inscrição e Seleção**

Na inscrição e seleção dos formandos a Consulset fornece fichas de inscrição e elabora entrevistas individuais aos candidatos às intervenções formativas, com o objetivo de detetar se possuem o perfil definido e se possuem interesse na aprendizagem das matérias a serem lecionadas na ação de formação.

Estas entrevistas têm o objetivo de selecionar um conjunto de formandos com interesse e gosto pelas matérias a lecionar (para além de comprovar que possuem o perfil definido na população-alvo), eliminando os que poderiam demonstrar um eventual desinteresse no decorrer da ação.

Desta forma a Consulset pensa, através de formandos interessados na aprendizagem, atingir mais rapidamente os objetivos pretendidos com a ação de formação.

Para que seja possível efetuar a seleção dos formandos tem de haver previamente um recrutamento dos mesmos. Este trabalho é da responsabilidade do Coordenador

Técnico-Pedagógico, podendo este recorrer ao apoio de outros elementos da equipa de formação sempre que necessário.

Apresenta-se de seguida um quadro resumo das etapas a seguir no recrutamento e seleção dos formandos:

### Recrutamento e Seleção de Formandos

<b>Etapa</b>	<b>Evolução do processo</b>
I - Recrutamento (inclui as definições dos critérios de seleção)	- Definição das características do curso (escolha do tipo de recrutamento)
II - Pré-Seleção (1ª Triagem)	- Receção das candidaturas; - Análise prévia - Preenchimento dos impressos de candidatura - Entrevista preliminar
III – Quando necessário, aplicação de métodos de seleção complementares (2ª Triagem)	- Construção das baterias de teste - Aplicação de testes
IV - Entrevista de seleção (3ª Triagem)	- Execução da entrevista - Avaliação - Relatório, incluindo o grau de conhecimento dos formandos sobre as matérias a lecionar
V - Aplicação do modelo de seleção escolhido	- Classificação dos candidatos - Seleção dos melhores dos melhores
VI - Acolhimento e integração no curso	- Admissão - Acolhimento - Ação de integração (formação)
VII - Trabalho final do processo	- Aviso aos eliminados - Validação do processo

As etapas a seguir são:

- 1 - Definição do perfil e das características dos candidatos a formandos, através da definição das características da ação de formação;
- 2 - Elaboração da documentação promocional das intervenções e colocação nos meios de divulgação. A promoção dos cursos pode ser efetuada através de:
  - página da Internet da Consulset
  - e-mails
  - anúncios em jornais e rádios nacionais e locais
  - inserção da oferta formativa na plataforma da DGERT
  - distribuição de folhetos informativos via direta (em mão, CTT) e relações públicas
- 3 – Receção dos interessados e verificação prévia se estes possuem os requisitos pretendidos. O interesse dos candidatos pode chegar através de:
  - presencialmente, nas instalações da Consulset
  - e-mail
  - fax
- 4 – Caso os candidatos possuam os requisitos exigidos, entrega e preenchimento dos impressos de candidatura;

Juntamente com a inscrição, os formandos deverão entregar a documentação obrigatória solicitada, sob pena de ficarem excluídos do processo de seleção.

Caso o número de formandos, inscritos e aptos para frequentar a ação, exceda o número máximo, a Consulset empenhar-se-á para organizar uma nova edição com a máxima brevidade.

- 5 - Análise às fichas de inscrição e seleção de todos os candidatos que possuem o perfil pretendido;

- 6 – Entrevista a todos os candidatos que possuam o perfil pretendido para a ação de formação a fim de se verificar o seu interesse para as suas vidas profissionais e a expectativa destes em relação à ação.
- 7 – Caso haja dificuldades em selecionar os candidatos através da informação atrás recolhida, definir-se-á um conjunto de baterias de teste que serão aplicadas aos candidatos numa 2ª triagem;
- 8 – Realização de uma nova entrevista, a fim de se confirmar os dados analisados anteriormente e efetuar a classificação dos mesmos (3ª Triagem). Estas entrevistas servem também para verificar o grau de conhecimentos dos formandos sobre as matérias a serem lecionadas;
- 9 - Classificação dos candidatos e seleção dos mesmos. A seleção deverá ser feita com base nos seguintes critérios:
  - Habilitações literárias e certificação profissional;
  - Formação profissional realizada;
  - Conhecimentos específicos sobre o conteúdo em causa;
  - Experiência profissional;
  - Relevância das competências e dos conhecimentos visados na formação para a sua atividade profissional;
  - Interesse, motivação, expectativas, disponibilidade;
  - Requisitos de acesso e critérios administrativos relacionados com a inscrição.
- 10 - Admissão, acolhimento e integração na ação de formação dos candidatos selecionados. Após a seleção dos candidatos deve-se definir turmas homogéneas, através dos seguintes critérios:
- 11 - Aviso a todos os candidatos que não foram selecionados;
- 12 - Validação do processo.

### 3) Condições de Frequência

1) Durante a frequência das ações de formação promovidas e/ou coordenadas pela Consulset é exigido que o formando:

- a) Seja assíduo e pontual;
- b) Participe nas sessões de Formação quer teóricas quer práticas;
- c) Preste as provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido;
- d) Abstenha-se da prática de quaisquer atos donde possa resultar prejuízo ou descrédito para terceiros;
- e) Zele pela conservação e boa utilização quer dos bens quer das instalações, postos à disposição da Formação;
- f) Suporte os custos de substituição ou reparação de equipamentos e/ou materiais que venha a utilizar na ação de Formação, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;

2) As faltas injustificadas não poderão exceder 5% (cinco por cento) do total das horas da ação de formação. Consideram-se justificadas as faltas que o formando(a) vier a dar desde que motivadas por:

- a) Doença comprovada ou acidente;
- b) Falecimento de parente ou afins, nos termos estabelecidos na lei para os sujeitos abrangidos pelo Regime do Contrato Individual de Trabalho;
- c) Casamento, nas mesmas condições do número anterior;
- d) Impedimento comprovado ou dever imposto por lei que não admita adiamento ou substituição;
- e) São injustificadas todas as faltas não previstas nas alíneas anteriores.



#### **4) Regime de Pagamentos e Política de Devoluções e Isenções**

Os pagamentos a efetuar a formandos (as) serão, **quando aplicável**:

- Bolsa de Formação
- Alimentação e Alojamento
- Transportes
- Acolhimento de Dependentes a Cargo

Os pagamentos a formandos serão efetuados no final de cada mês, não podendo haver atrasos superiores a 15 dias úteis.

Em caso de desistência da ação de formação por parte do formando, este terá de devolver todas as verbas que tenha auferido, quer bolsas de formação quer subsídio de refeição e/ou transporte, até então.

O subsídio de refeição será o atribuído à Função Pública.

Só terão direito a subsídio de alojamento desde que a distância da residência do formando ao local de formação seja igual ou superior a 50 Km.

Só serão apoiadas as despesas de transportes coletivos, geradas pela frequência da ação. Caso não seja possível a utilização de transportes coletivos, será pago um subsídio até ao limite máximo mensal de 12,5% da Remuneração Mínima Mensal e sempre que o formando não aufera subsídio de alojamento.

O acolhimento de dependentes a cargo por motivos da frequência da ação de formação será compensado com um subsídio até ao limite de 50% da Remuneração Mínima Mensal.

#### **5) Condições de Funcionamento da Formação**

Em anexo seguirá a estrutura, calendarização, horário e local da realização do plano/ação de formação, assim como, os seus objetivos.

Quando por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, a Consulset não puder cumprir integralmente o plano/ação de formação previsto, poderá proceder aos necessários ajustamentos, quer em termos de horários, locais, cronogramas, etc., devendo sempre que possível comunicar, com uma antecedência de 15 dias, e justificar tal facto ao formando;

As alterações do plano/ação previsto pelas razões referidas no parágrafo anterior não confere ao formando direito a qualquer indemnização.

## **6) Interrupções e Possibilidade de Repetições de Cursos**

Quando por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, a Consulset tiver de interromper o curso, poderá proceder aos necessários ajustamentos, quer em termos de horários, locais, cronogramas, etc., devendo sempre que possível comunicar, com uma antecedência de 15 dias, e justificar tal facto ao formando;

As interrupções pelas razões referidas no parágrafo anterior não confere ao formando direito a qualquer indemnização.

Todos os cursos e/ou ações de formação que tenham a Consulset como entidade promotora poderão ser por esta entidade repetidos para outros ou para os mesmos formandos.

Os conteúdos definidos nas ações de formação promovidas pela Consulset são de sua propriedade sendo expressamente proibida a sua reprodução e utilização sem autorização prévia desta entidade.

## **7) Procedimentos Relativos a Queixas e Reclamações**

Qualquer queixa e/ou reclamação deverá ser feita por escrito, em impresso próprio, ao coordenador da formação (Coordenador Técnico-Pedagógico), devendo este proceder da seguinte forma:

- Analisar os factos descritos e sempre que necessário ouvir todas as partes intervenientes;
- Analisar todos os dados recolhidos e efetuar um relatório com a interpretação dos mesmos;
- Definir as responsabilidades;
- Definir e aplicar medidas corretivas e preventivas;

Todas as reclamações e queixas, assim como os relatórios de apuramento de responsabilidades e as respetivas medidas corretivas e preventivas aplicadas serão registadas no dossier pedagógico da ação e serão dadas a conhecer ao reclamante.

Para além do procedimento referido, em todos os locais da formação existe um livro de reclamações, de acordo com o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, que poderá ser utilizado/solicitado em qualquer momento.

Todas as reclamações que forem inscritas no livro de reclamação, serão tratadas conforme o disposto no Decreto-Lei n.º 771/2007, de 6 de Novembro.

## 8) Descrição Genérica das Responsabilidades

Em todas as ações de formação executadas pela Consulset participam um conjunto de figuras essenciais a todas as fases do processo formativo (contribuindo para que os objetivos traçados se concretizem), salientando-se as seguintes:

- **Pessoal Administrativo** que apoia todos os intervenientes na formação, nomeadamente formandos, formadores e pessoal técnico, nomeadamente em termos de acolhimento/funcionamento e logística interna do processo, no que se refere a informação ao público e aos responsáveis, à divulgação local, à receção, envio e

entrega de expediente e documentação, ao preenchimento de formulários, ao apoio a outras figuras, ... e ao criar das condições necessárias para acolher toda esta envolvente.

Este elemento dará ainda apoio na preparação de todo o equipamento pedagógico relacionado com o desenvolvimento da formação, nomeadamente verificação se nas salas de aulas encontra-se todo o equipamento planeado, bem como acompanhamento durante a execução da formação na verificação do estado de todo o equipamento didático.

- **O Coordenador Técnico-Pedagógico** de formação é uma pessoa com qualificação académica e profissional adequada, sendo o responsável pelo processo pedagógico no seu todo. Este não só tem que conhecer, dominar, e desenvolver os parâmetros e normativos exigentes para a formação profissional, como tem que ter ainda um perfil de liderança que permita gerir conflitos, resolver os problemas constantes do dia-a-dia, efetuar a seleção e lidar com as pessoas num clima que abra cenários de motivação para a mudança, e para o desenvolvimento.
- **Formadores** – o formador terá a responsabilidades de lecionar o módulo para que foi contratado, assim como ajudar os formandos na elaboração dos seus trabalhos fora do horário da formação, bem como, esclarecer todas as dúvidas que os formandos possam ter durante o seu processo de estudo. Os formadores terão ainda a responsabilidade de organizar o dossier pedagógico da ação.
- **Técnicos** – estes elementos realizarão todo o trabalho técnico da formação, nomeadamente a elaboração do dossier contabilístico e a fiscalização da elaboração do dossier pedagógico.

## 9) Proteção de Dados Pessoais

Os dados pessoais constantes da ficha de inscrição ou outros documentos relativos à formação, serão processados informaticamente pela Consulset, garantindo-se a estrita confidencialidade no seu tratamento. Nos termos legais, é assegurado que a informação constante desses dados não seja partilhada com terceiros e seja utilizada apenas, e

Lisboa-05-3524-FSE-000222

mediante autorização do/a formando/a no ato de inscrição, para os fins diretamente relacionados com o (s) curso (s) em que o formando se inscreve, respeitando o direito dos formandos à proteção dos seus dados pessoais.

## **10) Avaliação da Formação**

### **Avaliação Formativa**

O processo formativo da Consulset, inclui diferentes níveis da avaliação da formação: A avaliação diagnóstica, avaliação contínua (trabalhos, participação, etc.), avaliação de conhecimentos adquiridos (realização de testes escritos), assiduidade e avaliação de reação (nível de satisfação dos formandos).

No final de cada curso de formação, os formadores elaboram um relatório de avaliação de todos os formandos, tendo em conta os testes e/ou trabalhos, a sua assiduidade, os níveis de desempenho e os níveis de participação ao longo do período formativo.

### **Avaliação das Ações de Formação**

No final de cada ação de formação é solicitado aos formandos que preencham um questionário de “Avaliação da Reação dos Formandos”, onde se avaliam os seguintes aspetos:

- Importância da formação para os formandos;
- Funcionamento do grupo de formação;
- Materiais pedagógicos;
- Desenvolvimento/Realização da ação;
- Formador;
- Autoavaliação de conhecimentos.

Relativamente ao formador, este também é inquirido através de um questionário “Avaliação Reação Formadores”, onde avalia o desenvolvimento da ação de formação, as instalações, e como é que o grupo reagiu à ação desenvolvida. O formador também tem a possibilidade de mencionar algumas sugestões para futuras ações de formação.

Baseados nestes questionários é elaborado um “Relatório de Avaliação” do curso de formação.