

## Regulamento da Formação

### **Introdução**

O presente documento Regulamento da Formação foi concebido a pensar em si, visando o bom funcionamento da formação. Na **Eco-Partner**, vai encontrar um ambiente de trabalho e de formação agradável e saudável, que lhe permitirá desenvolver as suas competências e atualizar os seus conhecimentos, com o auxílio de profissionais especializados e formadores certificados pedagogicamente.

### **Objetivos**

O presente Regulamento tem como principais objetivos:

1. Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos de formação desenvolvidos pela **Eco-Partner**.
2. Estabelecer regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
3. Dinamizar um processo contínuo e permanente de desenvolvimento pessoal e profissional e de melhoria de competências e capacidades funcionais dos profissionais das áreas de formação ministrada pela **Eco-Partner**.

### **Direitos dos Formandos**

Os formandos das ações de formação desenvolvidas pela **Eco-Partner** têm direito a:

1. Participar na ação de formação e receber os ensinamentos em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados.
2. Receber toda a documentação disponibilizada referente ao curso frequentado.
3. Receber, no final de cada ação, um Certificado de Formação Profissional, estando este condicionado à frequência do curso (desde que não tenha sido excedido o limite de faltas) e à obtenção de aproveitamento na avaliação de aprendizagens.
4. Receber informação e orientação profissional sempre que o solicitar.
5. Faltar às sessões de formação, sem perder direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda 10% do total de horas de formação.
6. Reclamar junto da **Eco-Partner** quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, devendo esta reclamação ser apresentada em impresso próprio disponível, após solicitação junto da Coordenação Pedagógica.
7. Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição ou afetação à formação.

### **Deveres dos Formandos**

Os formandos das ações de formação desenvolvidas pela **Eco-Partner** têm direito 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, a coordenação e demais elementos que representam a **Eco-Partner**.
3. Consultar a **Eco-Partner** sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.
4. Prestar provas de avaliação, se tal for solicitado e caso seja aplicável.
5. Guardar lealdade à **Eco-Partner**, designadamente, não transmitindo para o exterior informações sobre a atividade da mesma de que tome conhecimento aquando do decorrer da ação de formação.
6. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação.
7. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação.

Elaborado por: RB Data: 30-09-2024	Aprovado por: JP Data: 30-09-2024	Página 1 de 4
---------------------------------------	--------------------------------------	---------------

8. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pela **Eco-Partner**.
9. Abster-se de utilizar o telemóvel durante as sessões de formação, sendo que em situações de extrema necessidade, deve ser solicitada a respetiva autorização ao formador. Sendo esta concedida, o formando deverá abandonar a sala.

#### **Assiduidade e Pontualidade**

1. A formação, quer com carácter presencial e/ou remoto (via Teams), em contexto de trabalho, tem associada uma tolerância permitida de 5 minutos após o início do período da ação de formação.
2. Para obtenção do Certificado de Formação Profissional, o número de faltas não deverá ultrapassar os 10% do total de horas de formação, exceto quando expressamente indicado outro critério.
3. A formação, seja presencial e/ou remota (via Teams), supõe a frequência de, pelo menos, 90% do número total de horas, exceto quando expressamente indicado outro critério.

#### **Certificação**

1. No final do curso, aos formandos com aproveitamento será emitido um Certificado de Formação Profissional de acordo com o modelo publicado na Portaria n.º 474/2010 de 8 de julho.
2. A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada pela verificação da assiduidade nos termos definidos no presente Regulamento.
3. No caso de ultrapassar o limite de faltas, o formando obterá apenas uma Declaração de Frequência de Formação Profissional.

#### **Procedimentos de tratamento de Reclamações e Sugestões**

1. Sugestões:

Qualquer sugestão poderá ser apresentada por escrito (formato livre), via e-mail, oralmente ou em impresso próprio (Folha de Sugestões e Reclamações) a solicitar junto do formador ou outro agente da **Eco-Partner**. As sugestões serão analisadas pela Direção e/ou pelo(a) Gestor(a) de Formação, sendo registadas em sede de Balanço da Atividade Formativa, para efeitos de melhoria contínua da atividade da empresa. As sugestões podem ainda ser facultadas através do questionário de avaliação da formação pelo formando, na questão de resposta aberta que se encontra no final do mesmo, sendo estas registadas no Relatório Final da Ação de Formação.

2. Reclamações:

##### a) Identificação da Reclamação

Considera-se reclamação todas as declarações de descontentamento demonstradas pelos clientes e fornecedores em relação aos serviços desenvolvidos pela **Eco-Partner**. As reclamações são detetadas no seguimento de telefonemas, e-mail, preenchimento da Folha de Sugestões e Reclamações ou visitas de acompanhamento comercial. O colaborador da **Eco-Partner** que rececionar a reclamação, deve preencher o documento Registo de Reclamações, com a informação relativa ao reclamante, data e localização.

##### b) Seguimento da Reclamação

O Responsável do Sistema de Gestão e/ou o(a) Gestor(a) de Formação determina(m) as áreas responsáveis pela análise técnica e comercial, comunicando-lhes por e-mail a existência da reclamação, podendo anexar qualquer elemento que seja relevante para análise (fotografias, e-mails, Folha de Sugestões e Reclamações, etc). O reclamante deverá ser informado do seguimento dado à sua reclamação, no prazo máximo de 5 dias úteis.

Por cada reclamação deve ser verificada se já existe uma. Sempre que necessário deve ser aberta uma Não Conformidade com as causas da reclamação no ficheiro Registo de Não Conformidades e devem ser tomadas todas as providências mencionadas no respectivo procedimento – Registo de Não Conformidades.

c) Análise Técnica e Comercial

Os responsáveis pelas análises devem tentar perceber qual as causas que originaram a reclamação e registar no ficheiro Registo de Reclamações quais os responsáveis e as ações que levaram ao aparecimento deste registo.

d) Decisão e Resposta

As áreas responsáveis pelas análises devem determinar qual a decisão a tomar para resolver a reclamação registada (quando aplicável) e dar resposta ao reclamante indicando as ações que vão ser tomadas para resolver a situação, no prazo máximo de 15 dias úteis.

e) Fecho

Todas as Reclamações registadas bem como as medidas que já foram ou vão ser implementadas, são comunicadas à Direção Geral através do *Tableau de Bord* na reunião mensal. Sempre que necessário, podem e devem ser consultados outros colaboradores para o preenchimento dos campos do impresso.

### ***Definição de Horário, Local, Cronograma e Pagamento da Formação***

A definição de horário, local, cronograma e pagamento da formação é realizada diretamente com a Entidade contratante do projeto formativo, encontrando-se tais condições definidas em sede de proposta de prestação de serviços e na adenda ao contrato de prestação de serviços estabelecido entre ambas as partes.

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

A definição das condições relativas a interrupções e a possibilidade de repetição de cursos é analisada pela Coordenação de Formação, em função de cada caso, e em estreita articulação com a Entidade contratante do projeto formativo.

### ***Critérios e Métodos de Avaliação da Formação***

1. A metodologia de avaliação das aprendizagens dos participantes na formação é definida em articulação com a entidade contratante do projeto formativo, pretendendo-se, contudo, e quando aplicável, que a avaliação contemple três dimensões: avaliação diagnóstica, avaliação formativa e avaliação sumativa.
2. 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; 2) o representante da entidade contratante avalia o projeto, no final da prestação do serviço por parte da **Eco-Partner**, através de inquérito por questionário, designado por “Avaliação da Satisfação dos Clientes”; e, ainda, 3 a 6 meses após a realização do projeto formativo, ao responsável pelo mesmo na entidade cliente é solicitado o preenchimento de um questionário para acompanhamento pós-formação.

### ***Responsabilidades e deveres dos Agentes de Formação***

#### **Gestor(a) de Formação**

- Garantir a concretização do Plano de Atividades da **Eco-Partner**;
- Promover o contacto e envio de propostas de formação a clientes;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de entidades clientes;
- Recrutar e selecionar os formadores, em articulação com a Coordenação Pedagógica;

- Dinamizar os processos de diagnósticos de situação dos Clientes, em articulação com a Coordenação Pedagógica;
- Cumprir e fazer cumprir todos os procedimentos explicitados no Manual da Qualidade da Atividade Formativa da Eco-Partner, assim como todos os requisitos do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras da DSQA/DGERT;
- Gerir toda a atividade formativa.

#### **Coordenador(a) Pedagógico(a)**

- Recrutar e selecionar os formadores, em articulação com a Gestão da Formação;
- Conceber e validar os programas de formação, em articulação com os formadores;
- Validar os materiais de apoio à formação, em articulação com os formadores;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento dos formadores e formandos;
- Assegurar todas as condições de realização da atividade formativa;
- Organizar os recursos didáticos (equipamentos, textos de apoio e suportes audiovisuais e informáticos);
- Reformular com os formadores, se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Participar em reuniões em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação) com todos os interlocutores necessários para a implementação do projeto formativo;
- Monitorizar o desenvolvimento do projeto formativo;
- Elaborar o relatório de avaliação dos projetos formativos.

#### **Formadores**

- Preparar prévia e adequadamente cada ação de formação, 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, assim como aos pontos de situação intercalares que determinem eventuais reajustamentos no desenvolvimento da formação;
- Executar as sessões de formação;
- Participar em reuniões da Equipa de Formação e na análise, reflexão e validação das técnicas e métodos de formação;
- Zelar pelos meios materiais e técnicos postos à sua disposição;
- Avaliar cada ação de formação e, de forma global, cada processo formativo, em função dos objetivos fixados e do nível de adequação conseguido.

#### **Atendimento Permanente**

- Assegurar o atendimento diário, presencial, telefónico, e ainda via correio eletrónico, a tempo inteiro/full-time, durante o horário de atendimento da **Eco-Partner**;
- Responder a qualquer solicitação do público que pretenda contactar com a **Eco-Partner**, ou remeter para quem de direito, no caso de não estar em condições de dar resposta;
- Representar a imagem da **Eco-Partner**, respondendo pela atividade da mesma junto do público;
- Colaborar em tarefas administrativas e logísticas associadas à atividade formativa.

#### **Disposições Finais**

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

A Direção.



Elaborado por: RB  
Data: 30-09-2024

Aprovado por: JP  
Data: 30-09-2024

Página 4 de 4