

REGULAMENTO DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL DA GESTÉVORA



Âmbito:	Formação Profissional
Referência e nº de revisão	FP.01 Revisão 0
Em vigor desde:	01/03/2021
Responsável	José Pestana Gestão da Formação

Índice

1. Enquadramento	3
1.1. Disposições gerais	3
1.2. Objetivos	3
1.3. Divulgação	3
2. Quem somos	4
2.1. A nossa identidade	4
2.2. A nossa formação	4
2.3. Contactos e horários	5
3. Processo de candidatura, inscrição e seleção	5
3.1. Formação inTERempresa	5
3.2. Formação inTRAempresa	6
4. Recrutamento e seleção de formadores	6
5. Igualdade de oportunidades	7
6. Proteção de dados pessoais	7
7. Condições de funcionamento da atividade formativa:	7
7.1. Horários e calendarização das formações	7
7.2. Locais de realização das ações de formação	8
7.3. Deveres de assiduidade e de pontualidade	8
7.4. Sistema de pagamentos	9
7.5. Descontos	9
7.6. Cancelamentos e devoluções	9
7.7. Alterações, desistências, interrupções e repetições de cursos	10
8. Avaliação da formação	11
9. Emissão de documentos	12
9.1. Certificados	12
9.2. Dossier Técnico-Pedagógico	13
9.3. Declarações	13
10. Funções e responsabilidades na atividade formativa	13
10.1. GESTÉVORA:	13
10.2. Gestão da formação	14
10.3. Coordenação Pedagógica	14
10.4. Responsável de Atendimento	14
10.5. Formadores/as	14
10.6. Formandos/as e Clientes Organização	15
11. Tratamento de reclamações e sugestões	16
11.1. Reclamações	16
11.2. Sugestões	17
12. Disposições finais	17

1. Enquadramento

1.1. Disposições gerais

O presente documento - Regulamento da Formação da GESTÉVORA – Gabinete Técnico de Contabilidade e Gestão de Évora foi concebido a pensar em todos os intervenientes na nossa formação visando, o bom funcionamento da formação profissional

O presente documento aplica-se a todos os intervenientes da Atividade Formativa da GESTÉVORA: os formandos que participam nas ações de formação, as Organizações Clientes que nos adquirem serviços de formação, os Formadores e demais colaboradores e/ou prestadores de serviços com intervenção na atividade formativa da ENTIDADE FORMADORA.

Este documento assenta em princípios flexíveis, e por isso é objetivo de atualização sempre que se verifiquem alterações ao nível da organização e funcionamento da atividade formativa. A revisão é feita pela Gestão da Formação e a revisão em vigor está devidamente identificada na página-rostro deste documento, bem como no rodapé, constante em todas as páginas. Qualquer contrato decorrente da realização das ações de formação não gera nem titula relações de trabalho subordinado e cessará por caducidade no momento de conclusão da ação de formação.

Algumas das condições neste Regulamento podem diferir em função da tipologia do nosso cliente:

Formação inTERempresa	Direcionada para os clientes particulares (público em geral) bem como para as Organizações que pretendam que os seus colaboradores frequentem algum dos nossos cursos “de catálogo”, ou seja, oferta formativa que elaboramos com base no nosso conhecimento do mercado e das suas necessidades formativas;
Formação inTRAempresa	Direcionada para os clientes Organização (entidades de todas as formas jurídicas) que queiram formação à medida (ou seja desenhada à medida das necessidades da Organização) ou ainda que queiram um dos nossos “cursos de catálogo” (com possíveis adaptações) em exclusivo para os seus colaboradores;

1.2. Objetivos

O presente regulamento da formação profissional tem como principais objetivos:

- Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos da GESTÉVORA.
- Prestar toda a informação de forma transparente sobre o funcionamento da atividade formativa da GESTÉVORA a todos os que na nossa formação tenham interesse.
- Estabelecer regras de funcionamento, em concreto os termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
- 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 organizada e desenvolvida pela GESTÉVORA.

1.3. Divulgação

Este regulamento é divulgado pelas seguintes vias:

- Está disponível nas nossas instalações;
- Consta do Dossier de cada ação de formação a decorrer;
- No site da GESTÉVORA, www.gestevora.pt;
- Pode ainda ser enviado por email aos interessados, sempre que solicitado.

2. Quem somos

2.1. A nossa identidade

A Gestévora - Gabinete Técnico de Contabilidade e Gestão de Évora, Lda., foi constituída em 05/09/1978. Em 2018, mudou de sócios, mudou de instalações, começando uma nova vida, um novo rumo, para se afirmar em Évora num gabinete de referência.

A Gestévora – Gabinete Técnico de Contabilidade e Gestão de Évora, Lda. é uma empresa especializada na prestação de serviços nas áreas da Contabilidade Financeira e Analítica, Recursos Humanos, Consultoria Contabilística e Fiscal.

Pretendemos ser uma organização atenta à realidade das empresas e das instituições, que se distingue pela excelência e qualidade dos serviços prestados e que procura, a cada momento, criar valor aos seus clientes com a determinação e o empenho da nossa equipa de profissionais.

Apoiamos os nossos clientes na gestão dos seus negócios, através da disponibilização de serviços e soluções diferenciadas que promovem a excelência da informação financeira e a melhoria dos processos de tomada de decisão. Acreditamos que podemos ter um papel decisivo para assegurar a sustentabilidade e apoiar o crescimento da atividade dos nossos clientes.

A partir de 2021, pretendemos oferecer aos nossos clientes e ao público em geral, formação certificada, e para isso, estamos em processo de certificação junto da DGERT, que pensamos estar concluída até final de 2020.

Missão: A nossa missão é prestar serviços de contabilidade, consultoria e formação com excelência e inovação, e dar resposta adequadas aos desafios e necessidade dos nossos clientes.

Visão: Reconhecimento de uma empresa líder nas áreas da contabilidade, consultoria e formação profissional.

Valores

- Competência e Profissionalismo;
- Rigor;
- Confiança nas Relações Profissionais;
- Orientação para o Cliente;
- Criação de Valor;
- Responsabilidade Social.

2.2. A nossa formação

“Tu chegas onde queres ir, a chave para o teu sucesso começa aqui!”

Foi esta a frase que nos inspirou e levou a concretizar este grande projeto, que nasceu do desejo em formar pessoas com potencial e estimulá-las na vontade de dar os primeiros passos para o sucesso.

Estamos empenhados, pois temos plena consciência que somos colocados à prova e enfrentamos todos os dias inúmeros desafios profissionais quer a nível das organizações, quer a nível individual.

Acreditamos por isso que os nossos conteúdos são atuais, estão pensados e vão de acordo a integrar novas ferramentas no dia-a-dia para si e para a sua empresa.

Público-alvo	<ul style="list-style-type: none"> • Externos – colaboradores de Entidades/Organizações, com particular incidência para os Clientes da GESTÉVORA. • Externos – a título particular
Áreas de formação	<ul style="list-style-type: none"> • 344 – Contabilidade e fiscalidade • 482 – Informática na ótica do utilizador • 761 – Serviços de apoio a crianças e jovens
Modalidades de formação	<ul style="list-style-type: none"> • Outra Formação profissional (inicial e contínua) não inserida no CNQ • Formação inserida no Catálogo Nacional das Qualificações (CNQ), com particular destaque para a Formação Modular /UFCDs. (esta apenas disponível mediante a obtenção do estatuto enquanto entidade formadora certificada)
Formas de organização	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial

2.3. Contactos e horários

- Horário de funcionamento: Segunda a sexta das 09:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00
- Morada: Rua Fernanda Seno, 18-C 7005-485 Évora
- Contactos telefónicos: 266 247 018 | 266 247 019 | 967 878 124
- Email: geral@gestevora.pt
- Website: www.gestevora.pt
- Redes sociais Facebook : <https://www.facebook.com/GEST%C3%89VORA-Gabinete-T%C3%A9cnico-de-Contabilidade-e-Gest%C3%A3o-de-%C3%89vora-Lda-242930859973866>

3. Processo de candidatura, inscrição e seleção

3.1. Formação inTERempresa

Comunicamos a calendarização de todos os cursos de formação (do tipo “catálogo de formação”) para ano formativo através de envio de newsletters, email marketing, publicações na página da FB, nas nossas instalações e instalações de parceiros protocolados, e futuramente no nosso site. Qualquer pessoa ou Organização pode ainda solicitar informações sobre o planeamento por telefone ou ainda por email utilizando os contactos referidos neste regulamento.

Todos os interessados podem manifestar o seu interesse e/ou fazer um pedido de contacto sobre os nossos cursos através dos contactos comunicados acima, fornecendo os seus dados e condições/características do seu interesse/solicitação. Os interessados devem previamente consultar os requisitos de acesso ao curso, que quando existam, são comunicados em cada programa de curso, podendo depois efetuar a sua inscrição, preenchendo para tal a Ficha de Inscrição fornecida por nós, (modelo próprio da GESTÉVORA) através de um dos seguintes meios:

- Presencialmente nas nossas instalações
- Através de email ou telefone (remetendo a ficha por email)

Todas as inscrições são alvo de análise do cumprimento dos requisitos e apenas são aceites as que cumpram com os requisitos. Assim sendo, deve qualquer pessoa interessada antes de se inscrever verificar se cumpre os requisitos especificados em cada programa de curso e em caso de dúvida contactar a GESTÉVORA.

De uma forma geral, para a inscrição não é necessário adicionar cópias de documentos de identificação, devendo sim certificar-se que tem todos os campos preenchidos de forma correta. Salvaguardam-se as situações em que tal seja obrigatório de acordo com a modalidade, como por exemplo as modalidades decorrentes do Catálogo Nacional das Qualificações, que obrigam à apresentação de cópia do Certificado de habilitações escolares e/ou literárias.

Apenas são aceites inscrições até 3 dias antes da data de início do curso, desde que existam vagas, podem ser aceites até ao dia de início.

As/os candidatas/os são selecionadas de acordo com:

- Ordem de receção da inscrição (é considerada a data em hora em que realizou o pagamento dos valores que sejam comunicados na divulgação de cada ação de formação);
- Idade igual ou superior a 18 anos (podendo ser admitidas exceções se menores de idade comprovadamente estão inseridos no mercado de trabalho);
- Cumprimento dos requisitos de cada curso comunicados no programa – verificável através de contacto telefónico ou entrevista pessoal se possível, nos casos em que existam requisitos;
- Habilitações literárias adequadas à frequência do curso, permitindo a compreensão das matérias;
- Adequação do curso à realidade profissional e capacidades atuais do/a formando/a;
- Motivação e interesse para a frequência do curso.

Após a seleção, a GESTÉVORA entra em contacto com o Cliente, que só deve considerar a sua inscrição válida, **após comunicação por parte da ENTIDADE FORMADORA**, que preferencialmente ocorre via email. Pode ser feita no momento, se a inscrição for presencial e for possível verificar o cumprimento de todos os requisitos de acesso que estejam definidos para cada ação de formação.

Para determinadas ações de formação, podem ser agendadas entrevistas de seleção, sendo todas as comunicações feitas na divulgação das ações.

3.2. Formação inTRAempresa

Os cursos não são publicitados externamente pela GESTÉVORA, já que são definidos em comum acordo com a Organização Cliente, ao abrigo de proposta nossa. Compete ao Cliente divulgar a ação de formação junto dos seus colaboradores, podendo a GESTÉVORA o fazer, se tal for acordado com a Organização Cliente.

O processo de seleção e comunicação/convocatória para participação nas ações é feito pelo responsável/interlocutor da Organização que solicita as inscrições, mas também pode ser feito pela GESTÉVORA desde que contemplado na proposta comercial previamente acordada com a Organização Cliente.

Todo o processo de inscrição é assim conduzido com o Interlocutor da Organização Cliente, que deve fornecer à GESTÉVORA os dados necessários (em documento próprio da GESTÉVORA) para a frequência das ações de formação.

4. Recrutamento e seleção de formadores

Todos os formadores devem cumprir com o disposto na Portaria nº 214/2011 de 30 de maio que regulamenta a atividade de formador, sejam internos ou externos, ou seja devem ser detentores de Certificado de

Competências Pedagógicas emitido pelo IIEFP, ou de título que os isente tal como previsto no nº 2 do artigo 2º da referida portaria.

A ENTIDADE FORMADORA, sempre que necessitar de recrutar formadores, abre processo de recrutamento e seleção, comunicando as condições e requisitos específicos. Todavia, os interessados podem apresentar candidaturas espontâneas através dos nossos contactos comunicados.

Entendemos que os formadores devem reunir de experiência pedagógica e experiência profissional relevante para a área a que se candidatam.

Apenas serão selecionados para uma determinada ação de formação, os formadores que tenham disponibilidade horária e de mobilidade para assegurar o cronograma definido e que tenham boas avaliações de desempenho, no caso de já terem dado formação na ENTIDADE FORMADORA.

5. Igualdade de oportunidades

A GESTÉVORA rege as suas práticas de seleção pelo princípio da igualdade de oportunidades, assegurando tratamento idêntico a todos os interessados na sua oferta formativa, seja na frequência seja na colaboração como formadores/as, nomeadamente a não discriminação por ascendência, idade, género, orientação sexual, estado civil, situação familiar ou profissional, capacidade de trabalho reduzida ou deficiência, nacionalidade ou origem étnica, religião, convicções políticas ou ideológicas

6. Proteção de dados pessoais

Na recolha dos dados pessoais dos participantes nas ações de formação, a GESTÉVORA cumpre com a legislação em vigor – Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016), em vigor em Portugal desde 25 de maio de 2018), relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados. Assim, nenhum colaborador da GESTÉVORA pode ceder, partilhar ou usar dados e informações dos candidatos, clientes e colaboradores GESTÉVORA sem que sejam exclusivamente aos fins enunciados, não sendo disponibilizados em qualquer momento a terceiros, respeitando sempre a opção tomada por parte do cliente/candidato em matéria de autorização de partilha dos seus dados/informações. Os titulares dos dados têm o direito de solicitar atualizações, modificações e anulações de quaisquer elementos respetivos, devendo para o efeito contactar a ENTIDADE FORMADORA. Todas as nossas condições nesta temática devem ser consultadas na nossa Política de Privacidade, disponível nas nossas instalações na Rua Fernanda Seno, 18-C, Évora e no nosso site www.gestevora.pt.

A GESTÉVORA procederá, em caso de deferimento da certificação pela DGERT, ao registo de todos os formandos na plataforma SIGO e nela emitirá o certificado de acordo com a modalidade de formação.

7. Condições de funcionamento da atividade formativa:

7.1. Horários e calendarização das formações

Os horários e calendarizações são definidos pela GESTÉVORA e publicados nos canais de divulgação dos cursos. Em geral os cursos podem decorrer aos dias de semana e sábado, em horário laboral e pós-laboral e tentaremos sempre ir ao encontro das disponibilidades dos interessados. As sessões que ocorram em horário laboral, não deverão exceder as 8h diárias e em pós-laboral não devem exceder as 4h, e recomendamos que por cada 2 horas de sessão, se realize um intervalo de 15 (quinze) minutos.

Na formação inTRAempresa os cronogramas das ações são definidos por comum acordo entre as partes.

Na formação interna os cronogramas das ações são definidos de acordo com a disponibilidade dos trabalhadores (em termos de carga ou fluxo de trabalho, tempos de férias e horários de trabalho).

Em todas as tipologias de formação devem cumprir-se as regras de carga horária aqui definidas, podendo exceções serem aplicadas, desde que fundamentadas.

7.2. Locais de realização das ações de formação

As ações de formação decorrerão nas instalações da responsabilidade da GESTÉVORA (podendo ser em parceiro privilegiado), sendo que asseguramos a identificação clara da morada na divulgação das ações. Na tipologia “intraempresa” a formação decorre por norma nas instalações do Cliente.

Todos os locais assegurados para a realização de formação estão sempre devidamente identificados, e possuem todos os recursos pedagógicos e mobiliário em conformidade. Na sala de formação é sempre garantido que:

- Exista iluminação natural e artificial (como reforço da luz natural sempre que possível);
- Condições de higiene e segurança em conformidade;
- Conforto acústico e climatização;
- Mesas e cadeiras confortáveis (ou cadeiras preferencialmente com palmatória);
- Quadro branco e/ou Flipchart;
- Posto de formador
- Outros equipamentos necessários devido à especificidade de cada ação.

Atualmente a GESTÉVORA tem já protocolado a utilização de salas de formação das seguintes entidades:

- NERE – Núcleo empresarial da Região de Évora
P.I.T.E. – Rua Circular Norte – Edifício NERE
7005-841 Évora
- Ginásios DaVinci de Évora
Rua de Chartres, nº 5B -7000-930 Évora
7005-841 Évora

7.3. Deveres de assiduidade e de pontualidade

A assiduidade e pontualidade é registada e controlada através da assinatura dos intervenientes na folha de Sumários e Presenças (modelo próprio da GESTÉVORA) disponível em cada sessão de formação.

Os formandos e formadores devem ser assíduos e pontuais, cumprindo com os horários estabelecidos, sendo que:

- Os formadores devem comparecer na sala de formação com pelo menos 15 minutos de antecedência nas sessões;
- Os formandos devem cumprir o regime de assiduidade definido e comunicado no Programa de formação do curso, sendo que por defeito a assiduidade mínima é de 90% sobre a duração total do curso, não podendo faltar a nenhum módulo na totalidade;
- São admitidos atrasos, por parte dos formandos, no máximo de 15 minutos, sendo obrigatória a justificação verbal ao formador que esteja a orientar a sessão de formação.

Indicam-se os motivos admitidos como justificação de faltas: baixa por doença, casamento, e acompanhamento a filhos, familiares. Outros motivos carecem de análise por parte da GESTÉVORA. O processo de justificação de falta deve ser feito através de formulário próprio fornecido pela GESTÉVORA, ou ainda por e-mail ou por telefonema dirigido à coordenação pedagógica.

Na formação inTRAempresa aplicam-se os mesmos deveres, sendo que podem ser definidos outros por comum acordo entre a GESTÉVORA e a Organização Cliente.

7.4. Sistema de pagamentos

Todos os serviços de formação para externos (cursos e respetivos módulos) da GESTÉVORA estão sujeitos a pagamento (podendo existir exceções que serão sempre comunicadas), sendo os valores, modalidades de pagamento específicas ou eventuais vantagens, comunicadas nos canais de divulgação da nossa oferta formativa, acima indicados. Todos os interessados, em casos de dúvidas, devem entrar em contacto com a GESTÉVORA. O sistema de pagamentos não se aplica na formação interna.

Os pagamentos podem ser feitos das seguintes formas:

- À distância através do pagamento por transferência bancária, para o IBAN indicado pela GESTÉVORA. No caso de transferência bancária e devem enviar sempre o comprovativo para sabermos quem efetuou o pagamento.
- Multibanco
- Débito direto
- Pagamento em numerário.

Todos os pagamentos feitos à GESTÉVORA são alvo de emissão do respetivo documento contabilístico, emitido de acordo com os dados fornecidos no campo faturação no processo de inscrição.

Na formação inTRAempresa os valores e condições de pagamento são descritas em proposta comercial, existindo acordo entre as partes (GESTÉVORA e Organização Cliente), plasmado em contrato.

7.5. Descontos

A GESTÉVORA aposta no relacionamento com toda a comunidade e por isso estabelece parcerias, protocolos com entidades diversas com o objetivo de divulgar a formação da GESTÉVORA e proporcionar descontos às entidades parceiras, nomeadamente aos seus utilizadores (colaboradores, associados, etc).

Atualmente a GESTÉVORA tem parcerias com as seguintes entidades:

- Liga dos combatentes – Núcleo de Évora: 10% desconto em toda a oferta formativa a todos os sócios, seus cônjuges e descendentes;
- Associação de estudantes da Universidade de Évora: 10% desconto em toda a oferta formativa a todos os sócios e familiares (pais, cônjuge, filhos e irmãos).

Para usufruir dos descontos, os interessados devem apresentar documento comprovativo (ex: cartão de sócio).

Os descontos aplicados não são acumuláveis com outros existentes.

7.6. Cancelamentos e devoluções

A GESTÉVORA poderá cancelar uma determinada formação, comunicando os motivos a todos os inscritos com a maior celeridade possível, e incorrerá em devoluções nas condições aqui definidas.

Os clientes podem solicitar o cancelamento da sua frequência nas ações de formação e a GESTÉVORA procederá a devoluções nas seguintes condições:

- Reembolso de 100% dos valores pagos para cancelamentos feitos até 5 (cinco) dias antes da data de início do curso.

- Reembolso de 100% dos valores pagos sempre que uma ação de formação não seja executada por motivos imputáveis à ENTIDADE FORMADORA.
- Reembolso de 100% dos valores pagos e não frequentados relativamente a cursos que sejam interrompidos e/ou re-calendarizados por motivos imputáveis à GESTÉVORA a todos os formandos que não possam frequentar a ação nas novas datas agendadas.

Não há lugar a devolução dos valores pagos no ato de inscrição nos casos em que o formando comunique a desistência/impossibilidade de frequentar a ação com menos de 5 (cinco) dias úteis antes da data de início do curso, mas o participante poderá frequentar numa próxima ação isento de custos adicionais, e desde que exista vaga.

Nos casos em que se verifique a ausência da/o formanda/o na ação de formação ou o seu abandono, sem qualquer comunicação feita à GESTÉVORA não se fará qualquer devolução das quantias pagas nem se procede à autorização para frequentar uma próxima ação de formação.

Na formação inTRAempresa outras condições podem ser definidas, e constarão sempre em proposta comercial e acordadas por ambas as partes em contrato.

Na formação interna, as devoluções não se aplicam pois não há lugar a pagamentos. Os cancelamentos das ações de formação poderão ser feitos no melhor interesse da gestão da atividade formativa. Todos os cancelamentos serão comunicados aos responsáveis (ou aos formandos com conhecimento dos responsáveis) de cada departamento com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

7.7. Alterações, desistências, interrupções e repetições de cursos

A GESTÉVORA reserva-se ao direito de proceder a alterações no calendário dos cursos e dos formadores, assim como a anular ações/cursos para as quais não exista um número mínimo de participantes, ou por qualquer motivo de gestão, notificando todos os envolvidos com a antecedência possível e procedendo ao reembolso dos valores que tenham sido pagos referentes à sua frequência na ação de formação, não estando incluídos valores referentes a despesas de deslocação, estadia ou outras incorridas pelo formando ou pela sua entidade patronal, que são da sua responsabilidade.

No decorrer das ações dos cursos, sempre que surgirem impedimentos, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, e a ação/curso tenha que ser interrompida a GESTÉVORA reserva-se ao direito de proceder aos necessários ajustamentos, devendo sempre justificá-los aos envolvidos. Para os formandos que estejam impossibilitados de frequentar a ação nas novas condições, assim que seja realizada uma nova ação desse curso, a GESTÉVORA possibilita a sua integração, sem custos acrescidos.

Sempre que se verifique a necessidade de interromper a ação de formação, a GESTÉVORA empreenderá todos os esforços para retomar a normal execução do curso, garantindo o cumprimento da duração do curso bem como as condições para que todas as pessoas que estão a frequentar ação, a possam concluir com aproveitamento.

No caso de desistência da inscrição é dever do formando ou do Interlocutor da Organização cliente comunicar à GESTÉVORA, por escrito, esse facto e as razões que motivaram a desistência. A comunicação deve ser feita através do preenchimento do formulário cedido pela GESTÉVORA e entregue à coordenação pedagógica de forma presencial, por correio ou por email dirigido à coordenação pedagógica. No entanto, a/o desistente é livre de utilizar outro meio que entender, devendo fazer chegar a/o mesmo à Coordenação Pedagógica. O mesmo se aplica a desistências dos formandos na formação interna, devendo o formando ou o responsável do departamento comunicar a desistência à Coordenação Pedagógica.

O candidato que aquando da sua desistência, pretenda que a sua vaga seja preenchida por pessoa do seu conhecimento, tem direito a propor essa pessoa para sua substituição, devendo fazer essa menção na sua

comunicação de desistência. Tal comunicação deverá ser feita até 5 (cinco) dias úteis antes do início do curso. A comunicação deve ser feita através do email para formacao@gestevora.pt. Todavia, a nova pessoa candidata passará pelo processo de seleção de modo a verificar os requisitos de acesso, e a sua elegibilidade para a vaga da pessoa que deseja ser substituída. Não são aceites substituições no decorrer da ação de formação, na medida em que não se garante o cumprimento do programa de curso, em concreto a condição para o participante atinja os objetivos/competências visados. Todavia, toda e qualquer situação excecional é analisada e autorizada pela Coordenação Pedagógica.

O compromisso estabelecido via contrato de formação responsabiliza tanto a GESTÉVORA como o cliente (Cliente Particular e Cliente Organização), na medida em que este deverá observar se dispõe das condições (sejam horárias, financeiras, etc) para a frequência do curso para o qual se inscreve, e no caso “intraempresa” que garante a disponibilidade dos colaboradores. Os participantes que pretendam desistir no decorrer da formação, poderão fazê-lo, sendo que não poderão ser ressarcidos dos valores já pagos – o mesmo se aplica às Organizações Clientes que pretendam dar colaboradores como desistentes na formação. Cabe à Gestão da Formação da GESTÉVORA decidir em contrário, mediante análise dos motivos de desistência e desde que não se verifique inviabilidade da continuidade da ação de formação.

Devem ter-se em consideração as condições para devoluções expressas no presente regulamento (ponto “Cancelamento e devoluções”);

É permitida a repetição de um ou mais módulos (nos cursos que pela sua estrutura curricular o permitam) em que o/a formando/a não o pôde frequentar/concluir com aproveitamento, sendo que a repetição apenas poderá acontecer em ação futura calendarizada e desde que existam vagas. As repetições implicam custos por parte do interessado e são previamente comunicados ao Cliente.

8. Avaliação da formação

O sucesso da atividade formativa é avaliado sob diversas formas: de forma mais específica em cada ação de formação, através da verificação/mediação do sucesso das aprendizagens dos/as formandos/as, da satisfação dos formandos, dos formadores e das Organizações Clientes, bem como analisando o decorrer em geral da ação (ocorrências, desvios, reclamações, etc); e de uma forma mais geral, olhando olímpicamente para a atividade formativa, abrangendo o impacto das ações de formação. No caso da formação interna também nos é possível avaliar a formação através da avaliação de desempenho.

Cada ação de formação pode ser objeto das seguintes metodologias de avaliação, em particular das aprendizagens, conforme procedimentos do sistema de gestão da formação da GESTÉVORA:

- Avaliação diagnóstica: realizada no início da formação através de observações, perguntas orais. O objetivo é analisar/perceber que conhecimentos sobre a temática os/as formandas/os poderão já ter, contribuindo essencialmente para esclarecer muitas más-conceções e/ou vícios que por vezes os formandos já têm e que serão prejudiciais para as aprendizagens. Esta avaliação pode ocorrer no momento de diagnóstico de necessidades que venha a ser realizado na formação inTRAempresa.
- Avaliação formativa: aplicável no decurso da formação através da observação direta, colocação de perguntas, exercícios formativos com o objetivo de dar feedback, de corrigir as técnicas e as competências a aprender.
- Avaliação sumativa: realizada no final de cada módulo e/ou do curso através de testes escritos e/ou testes práticos ou outros instrumentos adequados em função de cada Programa de Formação.

A classificação final é alcançada através de critérios, cuja definição e ponderação estão de forma transparente definidos e comunicados em cada Programa de Formação. De uma forma geral os critérios de avaliação incidem sobre a “Assiduidade e pontualidade”, “Participação e empenho”, “Aquisição e aplicação das competências

(média dos instrumentos de avaliação das aprendizagens realizadas)”. A escala de avaliação e definição de aproveitamento consta também em cada Programa de Formação.

De uma forma geral, todos os cursos da GESTÉVORA preveem a aferição do aproveitamento, o nível de alcance das competências/objetivos visados no programa de cada curso. Os/as formandos/as que não consigam concluir com aproveitamento, podem requerer uma declaração de frequência, e podem repetir o módulo/curso nos termos definidos neste regulamento.

Para cada curso procede-se ainda à avaliação da satisfação dos formandos, das Organizações Clientes e dos formadores através do preenchimento de um inquérito no final de cada curso (ou módulo de acordo com o aplicável) que visa aferir a reação/satisfação dos intervenientes com a organização e execução da ação de formação, incluindo as condições de realização, o desempenho dos recursos humanos intervenientes (equipa pedagógica e de suporte).

O desempenho de cada formador/a é também avaliação a cada ação de formação pela coordenação pedagógica, em formulário próprio. O desempenho dos formadores é igualmente avaliado pelos formandos através do preenchimento dos inquéritos de satisfação.

A GESTÉVORA procede também ao acompanhamento após a realização da formação de modo a perceber se as/os formandas/os conseguiram (ou tiverem oportunidade de) transferir as aprendizagens corretamente para o exercício da sua atividade profissional, bem como tentar avaliar o impacto que a formação teve, procedendo assim à aferição da satisfação, mas “a frio”, tendo já decorrido tempo suficientes (que poderá variar dos 3 meses até 1 ano) após a sua frequência da formação, através da aplicação de um questionário de avaliação pós-formação/de eficácia. Com os Clientes Organização procuramos obter via questionários (ou outro método possível) juntamente dos responsáveis da Organização (ou chefes de equipa, RH, etc) e sempre que permitido aplicamos o referido questionário aos colaboradores que participarem na ação.

A GESTÉVORA igualmente avalia e procede à revisão das suas práticas, com vista à melhoria contínua do sistema de formação e orientação para resultados e disseminação da qualidade dos nossos serviços. Para tal implementa um plano de melhorias, procede a auditoria interna e/ou externa bem como resume e publica os resultados da sua atividade a cada ano formativo.

9. Emissão de documentos

9.1. Certificados

No final da formação os participantes terão direito a um certificado de formação emitido de acordo com os requisitos legais em vigor aplicáveis a cada modalidade formativa, bem como respeitando as regras presentes neste regulamento.

Para a emissão dos certificados devem ser fornecidos à GESTÉVORA os dados pessoais dos formandos cuja recolha e processamento obedece ao disposto no presente Regulamento.

Para a obtenção do certificado de formação os participantes deverão cumprir as seguintes regras:

- Cumprir com o regime de assiduidade definido em cada programa de curso, sendo que por defeito definimos que se deve cumprir uma assiduidade de 90% sobre a totalidade do curso, não podendo faltar a nenhum módulo na totalidade.
- Obter aproveitamento na avaliação das aprendizagens.
- Ter saldado quaisquer valores devidos referentes à ação frequentada, nos casos em que exista lugar a pagamento.

Os certificados podem ser recolhidos nas instalações da GESTÉVORA, podendo ser remetidos via CTT nos casos em que assim se definida com o cliente, sendo as custas de envio imputadas ao Cliente. Na formação inTRAempresa os certificados são entregues ao Interlocutor da Organização Cliente, que tem a responsabilidade de os entregar aos seus colaboradores.

9.2. Dossier Técnico-Pedagógico

A GESTÉVORA organiza para cada ação de formação, um dossier técnico pedagógico (DTP) consubstanciando assim o registo fiel e completo de formação, sendo que o seu conteúdo poderá diferir de acordo com a tipologia de formação (por exemplo na formação interna, não se aplica o uso de contratos).

Na formação inTRAempresa, o original deste DTP é fornecido à Organização Cliente, reservando-se a GESTÉVORA ao direito de efetuar uma cópia (digital) do mesmo para arquivo seu.

A Coordenação Pedagógica é responsável pelo controlo e correto preenchimento do DTP, sendo que há secções cujo preenchimento é da responsabilidade do formador da ação, tais como as avaliações das aprendizagens, os planos de sessão, os sumários.

9.3. Declarações

A GESTÉVORA emitirá gratuitamente Declarações de frequência (ou outro cariz) aos formandos das ações que o solicitarem, sendo que devem sempre informar a GESTÉVORA das finalidades das mesmas.

Os formadores têm direito a Declarações de Experiência Formativa, contendo a indicação das ações asseguradas, e são emitidas geralmente no final de cada ano formativo (podendo os formadores solicitar a sua emissão noutra altura). Estas declarações são da competência da Coordenação Pedagógica, desde que relacionadas com as ações de formação.

10. Funções e responsabilidades na atividade formativa

10.1. GESTÉVORA:

É a entidade formadora com competências de conceção e organização da formação profissional nas áreas identificadas no ponto 2.2. São suas responsabilidades:

- Assegurar os recursos necessários para garantir o atendimento e acompanhamento aos seus clientes dentro do horário comunicado;
- Cumprir os contratos de formação celebrados com os formandos, formadores, Clientes Organização e demais fornecedores;
- Assegurar as instalações e suportes exigíveis ao bom funcionamento da atividade formativa e fomentar uma gestão de recursos didáticos que promova o equilíbrio entre o desenvolvimento da atividade e o ambiente, nomeadamente assegurando o bem-estar e as devidas condições de saúde, segurança e higiene no local da formação;
- No final de cada ação de formação emitir gratuitamente aos formandos que concluírem com aproveitamento um Certificado conforme legislação aplicável a cada modalidade formativa;
- Dar resposta a todas as reclamações, dúvidas e sugestões colocadas pelos formandos, Clientes Organização, formadores de modo a promover a melhoria contínua dos processos formativos.

10.2. Gestão da formação

- É a pessoa responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a gestão dos recursos afetos à formação; as relações externas relativas à mesma; a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação; a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação.
- É Interlocutor privilegiado com o Sistema de Certificação - garante que as práticas formativas implementadas na Entidade estão em harmonia com os requisitos da certificação, sendo a responsável pela organização e submissão do processo de candidatura à Certificação DGERT, bem como pela manutenção da certificação. Aplicando-se o mesmo a outras certificações ou autorizações de âmbito setorial.
- Estabelece parcerias contribuidoras para a atividade formativas, sejam em termos de divulgação, cedência de salas de formação, encaminhamento de formandos, etc
- Avalia a GESTÉVORA e atividade desenvolvida.

10.3. Coordenação Pedagógica

- É a pessoa responsável pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com a equipa de formadores na fase de conceção, acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação, a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras.
- Procede à abertura dos cursos, explicando as condições de realização do curso, apresentando o formador e distribuindo o regulamento de funcionamento a formandos e formadores.
- Procede ao encerramento dos cursos, recolhendo o feedback dos formandos e formadores, por auscultação das suas opiniões e registo das mesmas num questionário de satisfação.
- É mediador no processo de aprendizagem juntamente com todos os formadores envolvidos, incluindo os Clientes Organização.
- É responsável pela articulação e comunicação com as entidades parceiras na realização da formação em contexto de trabalho.
- Introduce os dados das formações no SIGO, assegurando a organização de um Dossier Técnico Pedagógico por cada ação de formação.
- Coordena e supervisiona todas as atividades relacionadas com o processo de formação e aprendizagem;
- Coordena e supervisiona todos os procedimentos de acompanhamento pós-formação, analisando os dados obtidos;
- Assegura o cumprimento dos procedimentos definidos.

10.4. Responsável de Atendimento

- Assegura o atendimento durante o horário de funcionamento de forma presencial nas instalações, telefónica e eletronicamente;
- Presta todos os esclarecimentos solicitados por clientes sobre os cursos de formação ou encaminhar para a Coordenação Pedagógica;
- Apoia no processo de inscrição e nas tarefas da Gestão da Formação e Coordenação Pedagógica, dentro do possível e necessário.

10.5. Formadores/as

- São responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando: a preparação do programa de formação, a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros, a monitoria de ações de

formação através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação, a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação, garantindo a adequação ao grupo de formação com vista ao atingimento dos objetivos do curso.

- São direitos do/a formador/a:
 - apresentar propostas com vista à melhoria das atividades formativas;
 - Estabelecer um contrato de prestação de serviço com a GESTÉVORA;
 - Ter as condições necessárias para o correto desenvolvimento da sua função, na sala de formação ou outras instalações para sessões práticas;
 - Obter previamente informações sobre as condições de realização da ação/curso, nomeadamente características do grupo de formação, conteúdos a abordar, objetivos pedagógicos a atingir, recursos didáticos e meios audiovisuais disponíveis;
 - Apresentar à coordenação pedagógica quaisquer pedidos de esclarecimentos e/ou reclamações por e-mail.
- São deveres do/a formador/a
 - Comprovar estar habilitado com o Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) emitido pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) ou título que o isente;
 - Facultar (cópia de) documentação à GESTÉVORA (currículo, certificado de habilitações e outros certificados pertinentes) necessárias no âmbito da atividade formativa;
 - Preparar de forma adequada e prévia cada ação/curso de formação, elaborando os planos de sessão, documentação de apoio, instrumentos de avaliação atendendo às características dos destinatários e promovendo a melhoria contínua da formação.
 - Cumprir na íntegra o tempo destinado à formação, sendo o primeiro a entrar e o último a sair da sala de formação;
 - Ser assíduo e pontual;
 - Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação;
 - Zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação, podendo ser imputadas despesas de recuperação ou reparo por falta manifesta destes;
 - Tratar com respeito qualquer elemento da GESTÉVORA e seus Clientes e assumir padrões comportamentais que favoreçam a conceção de um clima de confiança e compreensão.
 - Ser simpático, comunicativo e criar empatia com o grupo de formação;

10.6. Formandos/as e Clientes Organização

- São os legítimos frequentadores dos cursos de formação e são responsáveis por uma conduta conducente com a frequência de adultos motivados para a aprendizagem de saberes profissionais a aplicar na sua realidade profissional.
- São direitos dos/as formandos/as:
 - Auferir de uma formação que vá ao encontro das suas expectativas de acordo com os programas, metodologias formativas e formas de organização definidos e divulgados;
 - Receber toda a documentação de apoio relativa à ação/curso frequentada;
 - Tomar conhecimento prévio e atempado das eventuais alterações efetuadas no cronograma da ação/cursos de formação;
 - Ser tratado com respeito e educação por qualquer elemento da ENTIDADE FORMADORA;
 - Apresentar sugestões e/ou reclamações no decorrer da formação, relativas ao funcionamento da GESTÉVORA de acordo com o procedimento em vigor;
 - Obter resposta rápida e objetiva às suas reclamações ou pedidos de esclarecimento;
 - Ter acesso às instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a ação/curso;

- Obter gratuitamente, em caso conclusão com aproveitamento, no final da ação/curso, um Certificado de acordo com a modalidade formativa;
- Assinar contrato de formação com a GESTÉVORA beneficiando de seguro de acidentes pessoais durante o período em que está presente na formação – aplicável apenas aos casos em que o formando não esteja abrangido pelo Seguro de Acidentes de Trabalho, decorrente do seu Contrato de Trabalho (situações intraempresa e em que a inscrição é feita via Entidade Patronal);
- Confidencialidade dos dados pessoais fornecidos.
- Na formação inTRAempresa o Cliente Organização tem direito ao DTP da ação de formação.
- São deveres dos/as formandos/as
 - Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação/curso de formação, participando ativamente nas sessões e realizando as provas de avaliação previstas pelo formador;
 - Renunciar a prática de qualquer ato que origine prejuízo ou descrédito para a GESTÉVORA ou para a ação de formação;
 - Ter uma conduta cívica tanto nas instalações onde decorra a formação da responsabilidade da GESTÉVORA;
 - Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações assim como de todos os equipamentos e materiais didáticos postos à sua disposição;
 - Transmitir por escrito qualquer alteração dos dados fornecidos e constantes da sua ficha de inscrição;
 - Assinar o registo de presenças em todas as sessões;
 - Efetuar o pagamento dos cursos ou de outros custos associados (e comunicados) à frequência da ação/curso, nos períodos estabelecidos – nos casos em que exista lugar a pagamentos;
 - Cumprir com contrato de formação assinado com a GESTÉVORA– aplicável apenas aos formandos externos;
 - Na intraempresa, garantir que fazem chegar todas as informações essenciais sobre a organização das ações de formação, acordadas com a GESTÉVORA, bem como a entregar toda e qualquer documentação (ex: Certificado) que é devido aos formandos, emitido pela GESTÉVORA (ou em alternativa facultar forma de contacto com os colaboradores).

11. Tratamento de reclamações e sugestões

11.1. Reclamações

As reclamações são manifestações de desagrado que podem ser apresentadas por clientes, colaboradores e fornecedores da GESTÉVORA e podem ser apresentadas das seguintes formas:

- As reclamações devem ser formalizadas por escrito, no prazo máximo de 15 dias úteis, após a ocorrência do facto que motivou a reclamação. Para tal a GESTÉVORA dispõe, nos termos legais, de um Livro de Reclamações nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelo DL n.º 74/2017, de 21 de junho, sendo o seu tratamento de acordo com a legislação em vigor. O Livro está disponível no seu formato físico nas nossas instalações, e no formato eletrónico no nosso site.
- As reclamações podem também ser apresentadas com recurso a formulário próprio da ENTIDADE FORMADORA, que consta de qualquer Dossier Técnico Pedagógico em sala de formação, bem como pode ser fornecido presencialmente ou via email desde que solicitado.
- Podem ainda ser apresentadas por telefone, email ou presencialmente.

As reclamações devem ser endereçadas à gestão da formação: para o email formacao@gestevora.pt ou via CTT para a morada da sede – Rua Fernanda Seno, 18-C, 7005-485 Évora ou ainda presencialmente preenchida/entregue nas instalações da GESTÉVORA.

Seja qual for a forma de apresentação da reclamação, o tratamento será feito pela pessoa responsável pela Gestão da Formação, que se compromete a dar uma resposta ao reclamante pelo mesmo meio utilizado para a apresentar a reclamação, no prazo máximo de 5 dias úteis a contar da data de reclamação, tenha a reclamação fundamento ou não.

Todas as respostas devem ser emitidas de uma forma imparcial zelando pelo bom funcionamento e qualidade de todo o processo formativo.

Todas as reclamações são registadas no plano de ações de melhorias da GESTÉVORA, sendo do conhecimento da Gerência.

A GESTÉVORA encara as reclamações que lhe sejam apresentadas como uma oportunidade de crescimento e de melhoria, pois se não soubermos onde estamos a falhar, não podemos evoluir. Queremos sempre prestar o melhor serviço aos nossos clientes, parceiros, fornecedores.

11.2. Sugestões

Qualquer interveniente e participante nas ações de formação dos cursos da GESTÉVORA pode apresentar sugestões relativas a um melhor funcionamento da nossa atividade formativa ou sugerir novas ações de formação que entendam relevantes, preenchendo preferencialmente o formulário próprio da GESTÉVORA (solicitando o mesmo à GESTÉVORA) – pode ser utilizado outro meio para o efeito, por exemplo envio de email ou contacto telefónico. Todas as sugestões são analisadas pela pessoa responsável pela Gestão da Formação, dando entrada no plano de ações de melhoria. Serão introduzidas e aplicadas as sugestões se se verificar que de facto são contribuidoras para o processo formativo e estão alinhadas com a estratégia da GESTÉVORA.

12. Disposições finais

Todos os formandos, formadores e outros intervenientes na formação têm direito à consulta do presente regulamento sempre que o solicitarem.

A GESTÉVORA reserva-se ao direito de proceder em qualquer altura e sem aviso prévio, à alteração destas condições, visando o melhoramento e clareza nas condições de funcionamento, sendo as mesmas devida e prontamente comunicadas.

Qualquer situação que se encontre omissa no presente regulamento será interpretada pela Gestão da Formação da GESTÉVORA.

Em caso de dúvida não hesite em contactar a pessoa responsável pela Gestão da Formação responsável pela redação, controlo e implementação do presente regulamento através dos contactos da GESTÉVORA.

As ações de formação intTRAempresa pelas suas especificidades, terão sempre as condições particulares plasmadas nas propostas comerciais apresentadas, e em contrato de formação celebrado entre a GESTÉVORA e a Organização Cliente.

A GESTÉVORA é uma entidade que se candidata à Certificação pela DGERT nas áreas de educação e formação identificadas no ponto 2.2 aguardando parecer do organismo certificador.