

REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO

AMETSIS CONSULTORES, UNIPESSOAL LDA

ÍNDICE

1. CARACTERIZAÇÃO GERAL DA SISTEMA CONSULTORES	3
1.1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E CONTACTOS DA SISTEMA CONSULTORES	4
1.2. ORGANOGRAMA DA SISTEMA CONSULTORES	5
1.3. MISSÃO, VISÃO E POLÍTICA DA QUALIDADE	6
1.4. EQUIPA TÉCNICO PEDAGÓGICA	7
1.4.1. Responsabilidades	8
2. INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DE FORMANDOS/AS	12
2.1. INSCRIÇÃO	12
2.2. SELEÇÃO	12
3. CONDIÇÕES PARTICULARES DE FREQUÊNCIA	12
3.1. OBRIGAÇÕES, INTERDIÇÕES, REQUISITOS E ASSIDUIDADE	12
3.2. DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS	13
4. REGIME DE PAGAMENTOS	14
5. POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES	15
6. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO	15
6.1. DEFINIÇÃO E EVENTUAL ALTERAÇÃO DE DATAS, HORÁRIOS E LOCAIS	15
6.2. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO À DISTÂNCIA	16
6.3. REQUISITOS ESPECÍFICOS DE UTILIZAÇÃO DE FORMAÇÃO À DISTÂNCIA	16
7. INTERRUPTÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÃO DA AÇÃO	16
8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	17
9. REGIME DE AVALIAÇÃO	17
9.1. AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA	17
9.2. AVALIAÇÃO FORMATIVA	17
9.3. AVALIAÇÃO SUMATIVA	17
9.4. AVALIAÇÃO / REAÇÃO DA FORMAÇÃO	18
9.5. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO(A) FORMADOR(A)/COORDENADOR(A)/CONSULTOR(A)	18
10. PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS / RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	18
11. NORMAS DE FUNCIONAMENTO DAS INSTALAÇÕES	18
12. DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS RESPONSABILIDADES / DEVERES	19
11.1. RESPONSABILIDADES / DEVERES DOS FORMADORES	19
11.2. DEVERES DO COORDENADOR E GESTOR DE FORMAÇÃO	19
11.3. RESPONSABILIDADES / DEVERES DE OUTROS AGENTES	20

1. CARACTERIZAÇÃO GERAL DA SISTEMA CONSULTORES

A **SISTEMA CONSULTORES**, efetua a prestação de serviços técnicos de consultoria de gestão, conceção, desenvolvimento e acompanhamento de projetos de investimento e conceção e desenvolvimento de ações de formação adequadas às necessidades dos formandos, de forma a promover o aumento do grau de fidelização do cliente, contribuindo para o crescimento sustentado do negócio. Deste modo, salientamos as principais áreas de negócio:

EMPREENDEDORISMO

- ✓ Criação de empresas com base em apoios financeiros (Micro investe; Investe mais; Recebimento antecipado das prestações de desemprego, etc.);
- ✓ Apoio na gestão de clientes;
- ✓ Consultoria comercial;
- ✓ Marketing Digital:
- ✓ Plano de Marketing;
- ✓ Etc.

PROJETOS DE INVESTIMENTO

- ✓ Candidaturas a apoios e incentivos;
- ✓ Candidaturas ao Portugal 2020 e PDR 2020;
- ✓ Empreendedorismo;
- ✓ Inovação;
- ✓ Internacionalização;
- ✓ Investigação e desenvolvimento tecnológico.

CONSULTORIA DE GESTÃO

- ✓ Sistemas de gestão da qualidade;
- ✓ Sistemas de gestão ambiental;
- ✓ Sistemas de gestão de segurança e saúde no trabalho;
- ✓ Sistemas de gestão de segurança alimentar;
- ✓ Marcação CE
- ✓ Sistemas de gestão de responsabilidade Social.

 **FORMAÇÃO**

- ✓ Desenvolvimento de projetos de formação nas seguintes modalidades: formação contínua/atualização ou aperfeiçoamento, formação-ação, educação e formação de adultos, profissional e modular. Estes podem organizar-se de forma presencial ou à distância de acordo com o referencial constante na Portaria 851/2010 de 6 de Setembro e suas alterações.
- ✓ A articulação destes modelos com a população-alvo quer sejam empregados ou desempregados, os objetivos de formação e os modelos organizacionais a implementar, permitem dar resposta eficaz a um leque muito diversificado de exigências.
- ✓ A intervenção da **SISTEMA CONSULTORES** no desenvolvimento de projetos de formação pretende ser bastante abrangente, aos quais se acrescentam outras atividades, nomeadamente elaboração e gestão de candidaturas a apoios financeiros.

1.1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E CONTACTOS DA SISTEMA CONSULTORES**Segunda a sexta-feira:**

09:00h – 12:30h e das 14:00h às 18:30h (exceto feriados)

Morada:

Avenida Almirante Afonso Cerqueira, Lote 362, Loja 3U r/c
3510-022 - Viseu

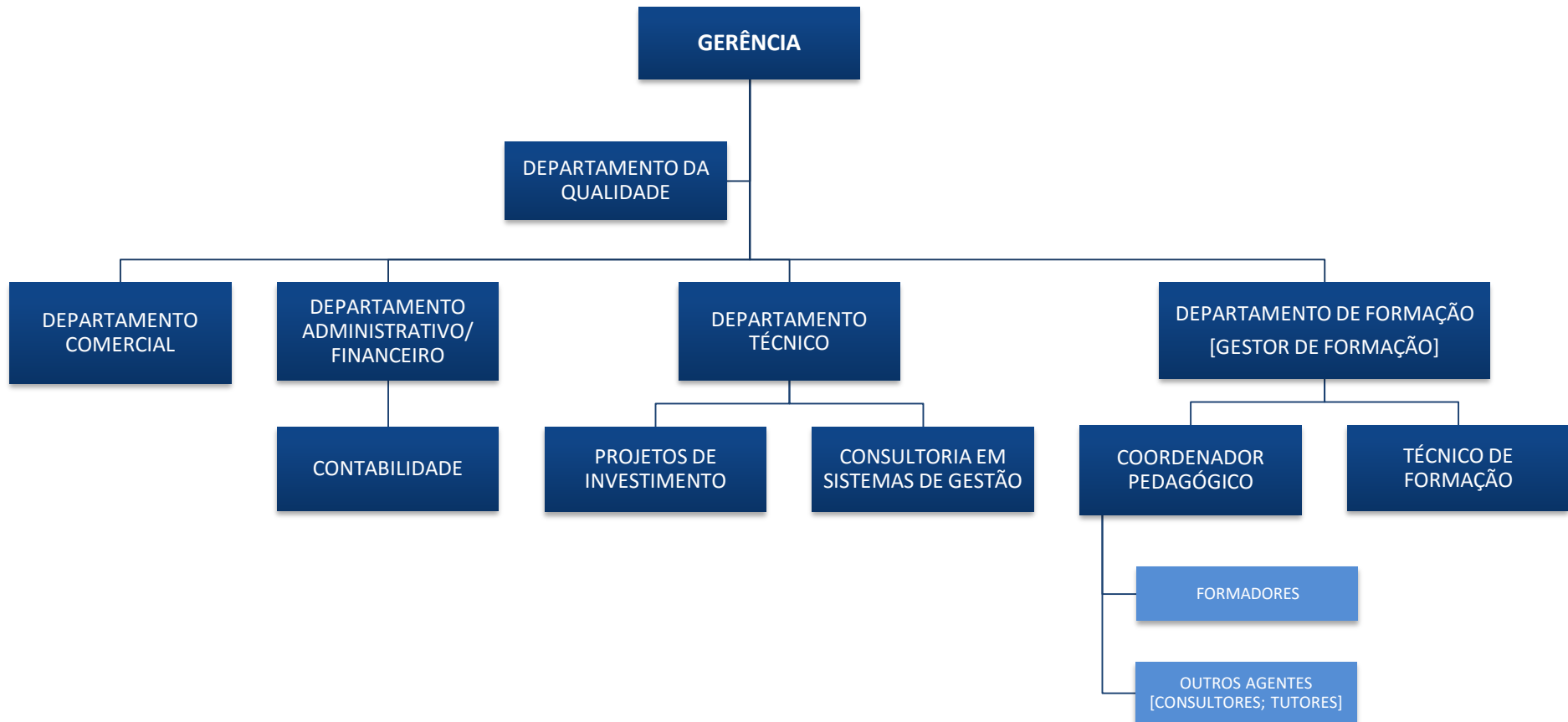
Telefone: 232 400 360 ou 935 267 455

Fax: 232 107 957

Site: www.sistemconsultores.pt

Email: formacao@formacao.pt

1.2. ORGANOGRAMA DA SISTEMA CONSULTORES



1.3. MISSÃO, VISÃO E POLÍTICA DA QUALIDADE

MISSÃO

Desenvolver soluções personalizadas, para qualquer organização, por adaptação e transferência de conhecimentos e tecnologia, no âmbito da concepção e desenvolvimento de projetos de investimento, implementação de sistemas de gestão, formação e auditoria, garantindo o desenvolvimento pessoal e organizacional dos nossos clientes.

VISÃO

Consolidar-se nos sectores onde atua e expandir a sua experiência a nível nacional, destacando-se como uma marca de serviços credíveis e de referência.

POLÍTICA DA QUALIDADE

A **SISTEMA CONSULTORES**, é uma empresa jovem e dinâmica que atua nas áreas de consultoria de gestão e formação, constituída por uma equipa multidisciplinar de consultores altamente qualificados nas suas áreas de especialização.

A **SISTEMA CONSULTORES** tem como principais linhas de orientação, superar as expetativas dos clientes na prestação de serviços técnicos de consultoria de gestão, concepção, desenvolvimento e acompanhamento de projetos de investimento e concepção e desenvolvimento de ações de formação adequadas às necessidades dos formandos, de forma a promover o aumento do grau de fidelização do cliente, contribuindo para o crescimento sustentado do negócio.

De forma a consolidar as linhas de orientação definidas, a **SISTEMA CONSULTORES** compromete-se a:

- Superar as expetativas dos clientes, mantendo uma forte parceria com fornecedores e parceiros de negócio, através da apresentação de soluções personalizadas que reflitam o conhecimento técnico dos nossos consultores;
- Melhorar continuamente os processos e a motivação dos colaboradores, como base fundamental para o alcance dos principais objetivos de negócio;
- Melhorar a sua notoriedade e imagem, cumprindo os procedimentos da qualidade estabelecidos e colaborando ativamente com todas as partes interessadas;
- Garantir o cumprimento de requisitos legais, regulamentares, normativos, entre outros, aplicáveis à sua área de atividade;
- Manter uma estrutura capaz de acompanhar o desempenho dos objetivos da qualidade propostos;
- Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

1.4. EQUIPA TÉCNICO PEDAGÓGICA

A Equipa técnico - pedagógica é o órgão de coordenação e orientação da ação formativa da empresa, nomeadamente nos domínios pedagógico-didático, da orientação e acompanhamento dos formandos e dos formadores cabendo-lhe, designadamente:

- Representar a empresa junto da DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho em todos os assuntos de natureza formativa;
- Representar a empresa perante as entidades que cofinanciam a formação onde a empresa intervém como entidade formadora;
- Planificar e superintender as atividades curriculares e outras complementares;
- Promover o cumprimento dos planos e programas de formação;
- Defender a qualidade da formação;
- Definir critérios gerais da informação e da orientação vocacional, do acompanhamento pedagógico e da avaliação dos formandos;
- Incentivar e apoiar iniciativas de índole formativa cultural;
- Definir os critérios a que deve obedecer a elaboração dos horários;
- Definir os requisitos para a contratação de Formadores, de acordo com o disposto na legislação aplicável, e participar ativamente no seu processo de recrutamento e formação inicial;
- Intervir no processo de avaliação de desempenho dos Formadores;
- Definir e alterações ao regulamento de formação, quando aplicável;
- Estabelecer contactos com os Formandos e responsáveis das empresas onde decorre formação onde a SISTEMA CONSULTORES intervém como entidade formadora, para todos os assuntos relacionados com a atividade da empresa, nomeadamente no âmbito da avaliação da atividade formativa.

EQUIPA TÉCNICO-PEDAGÓGICA	
Gerência	Rui Silva
Gestor de Formação	Marisa Fernandes
Coordenador de Formação	Marisa Fernandes
Técnico de formação (gestor plataforma e-learning)	Rui Silva

1.4.1. Responsabilidades

FUNÇÃO	Gerência - Representante da Gestão
RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabelecer e a Política da Qualidade e estratégia da empresa, tendo em conta os seus objetivos de negócio, requisitos de clientes e requisitos legais e regulamentares. Assegurar que a Política da Qualidade é entendida, implementada e mantida a todos os níveis da organização; ▪ Definir os Objetivos da Organização. Apuramento e seguimento dos indicadores de desempenho correspondentes; ▪ Definir o campo de aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade. Nomear o responsável da qualidade; ▪ Assegurar a promoção da consciencialização para a qualidade; ▪ Definir as funções, responsabilidades e autoridades e competências mínimas para assegurar a operacionalidade do Sistema de Gestão da Qualidade; ▪ Definir a metodologia de seleção, avaliação e gestão do serviço subcontratado; ▪ Definir a metodologia de seleção, avaliação e gestão de fornecedores; ▪ Estabelecer e assegurar a comunicação Interna; ▪ Nomear o representante da gestão com autoridade para assegurar o desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade; ▪ Assegurar a disponibilidade dos recursos necessários para a implementação e controlo do Sistema de Gestão da Qualidade (humanos, financeiros, materiais), segundo um planeamento já estabelecido; ▪ Aprovar aquisição de equipamentos e plano de manutenção preventiva; ▪ Aprovar planos da qualidade (auditorias, formação, etc.); ▪ Motivar os colaboradores da empresa para o cumprimento da Política da Qualidade e para o cumprimento dos requisitos dos clientes e outras partes interessadas; ▪ Validar o Manual da Qualidade e Organograma da organização; ▪ Aprovar os documentos e dados relacionados com o Sistema de Gestão da Qualidade; ▪ Analisar dados e conduzir a revisão anual ao Sistema de Gestão da Qualidade; ▪ Analisar indicadores de desempenho; ▪ Planear e selecionar o tipo de serviços que se deve implantar no mercado; ▪ Recrutamento e Seleção de novos colaboradores; ▪ Avaliação de desempenho dos colaboradores; ▪ Utilização de ferramentas para a motivação das equipas de trabalho; ▪ Assegurar a articulação da função formativa às restantes funções dentro da organização; ▪ Preparar Plano de Intervenção Formativa, com regularidade mínima anual; ▪ Rever regularmente as condições de desenvolvimento da sua atividade, introduzindo ações corretivas e de melhoria; ▪ Definir a estratégia da empresa. Captação de recursos financeiros; ▪ Controlo de faturação e rentabilidade da empresa; ▪ Controlo financeiro. Negociação bancária. 	

FUNÇÃO	Gestor de Formação
RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir a política da formação, sua gestão e coordenação geral; ▪ Planejar, executar, acompanhar, controlar e avaliar o plano de atividades; gerir recursos afetos à formação; ▪ Comunicar com entidades externas relativamente aos assuntos relacionados com a formação; ▪ Assegurar a articulação entre os responsáveis da entidade e destinatários da formação; ▪ Promover ações de revisão e melhoria contínua e implementar mecanismos de qualidade da formação; ▪ Garantir que as práticas formativas implementadas na organização estão de acordo com os requisitos da certificação; ▪ Assegurar a articulação da função formativa às restantes funções dentro da organização; ▪ Ser o elo de ligação das intervenções com a gestão de topo ou direção e os clientes ou utilizadores; ▪ Preparar o Plano de Intervenção Formativa, com regularidade mínima anual, em que esteja contextualizada a atividade relevante para a Certificação; assegurar o cumprimento dos objetivos do Plano de Intervenção, no que diz respeito à formação; ▪ Promover o desenvolvimento e melhoria contínua da sua atividade, garantindo o controlo de todo esse processo, através de Balanços de Atividade; ▪ Verificação contínua da adequabilidade entre os serviços prestados e as reais necessidades e expectativas dos clientes ou utilizadores; ▪ Averiguação das causas de desistências (cujos resultados devem ser incluídos nos Balanços de Atividade), através de procedimento próprio usado de forma sistemática. ▪ Rever regularmente as condições de desenvolvimento da sua atividade, introduzindo ações corretivas e de melhoria. A entidade deve ainda assegurar a manutenção de registos atualizados das revisões e atualizações efetuadas; no desenvolvimento do processo formativo, assegurar o respeito dos princípios de igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos; ▪ Atuar no respeito pelas normas legais que afetem a sua atividade na área da formação, incluindo a legislação laboral em vigor e a relativa aos direitos do consumidor, bem como cumprir as obrigações a que se comprometa contratualmente com terceiros; ▪ Colaborar com DQ relativamente aos assuntos que dizem respeito ao Sistema de Gestão da Qualidade e a sua melhoria contínua. ▪ Organização ou gestão de formação à distância; implementação de programas de formação e estratégias pedagógicas em formação à distância. <p>Nota: as responsabilidades discriminadas aplicam-se à conceção, desenvolvimento e gestão da formação na forma de organização presencial e à distância.</p>	

FUNÇÃO	Coordenador Pedagógico
RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES	
<ul style="list-style-type: none">▪ Prestar apoio à gestão da formação e à gestão pedagógica;▪ Assegurar a articulação com o gestor de formação e com a equipa de formadores na fase de conceção dos programas;▪ Prestar o acompanhamento pedagógico dos coordenadores da ação, formandos e formadores na fase de preparação e execução da ação;▪ Resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações entre outras;▪ Verificar e assegurar a existência de equipamentos, instalações e material adequado às ações de formação;▪ Promover reuniões prévias com os formandos e formadores no sentido de prestar esclarecimentos sobre as regras de funcionamento de cada ação e respetivas metodologias;▪ Acompanhar e supervisionar todas as fases da ação, no sentido de garantir o integral cumprimento dos referenciais de formação para cada ação desenvolvida assim como a salvaguarda da qualidade e profissionalismo da empresa e os interesses dos formandos;▪ Informar, regularmente, o seu superior hierárquico acerca do desenvolvimento de todas as tarefas relacionadas com a sua atividade de coordenação;▪ Colaborar na avaliação final do projeto formativo, contribuindo com os resultados da avaliação qualitativa e quantitativa do processo e dos efeitos da formação para os ajustamentos necessários;▪ Elaborar o Relatório de Avaliação Final no fim de cada ação de formação;▪ Participar na revisão dos referenciais de formação e sua adequação, articulando esta com os formadores;▪ Efetuar a autoavaliação de desempenho da sua atividade. <p>Nota: as responsabilidades discriminadas aplicam-se à forma de organização de formação presencial e à distância.</p>	

FUNÇÃO	Técnico Formação
RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinamizar projetos específicos de formação, na forma de organização à distância; ▪ Assegurar a conceção ou adaptação de programas, conteúdos e recursos pedagógicos adequados, na forma de organização à distância; Desenvolvimento pedagógico dos programas e conteúdos; ▪ Conceber / gerir as funcionalidades do sistema de gestão de aprendizagem e conteúdos, suportado em plataforma tecnológica, atividades de tutoria e de avaliação em formação à distância; ▪ Assegurar a articulação entre a equipa técnico-pedagógica e o grupo de formação; ▪ Articular os diversos projetos formativos com eficácia e rigor; ▪ Colaborar com o (s) representante (s) da organização, na constituição dos grupos de formação, participando no processo de recrutamento e seleção dos formandos; ▪ Participar na organização do processo individual do formando aquando da sua entrada na ação (informatização dos dados pessoais, verificação da documentação que atesta a elegibilidade do mesmo, confirmação da presença de todos os documentos necessários ao desenvolvimento da ação); ▪ Formalizar a inserção do formando na ação, celebrando o contrato entre as partes implicadas; ▪ Garantir o acompanhamento e orientação pessoal, social e pedagógica dos formandos; ▪ Coordenar a equipa técnico-pedagógica (constituída pelo grupo de Formadores responsáveis por cada uma das áreas de competências-chave) no âmbito do processo formativo salvaguardando o cumprimento dos percursos individuais e do percurso do grupo de formação; ▪ Assegurar o correto preenchimento do DTP, arquivando toda a documentação que a ele diz respeito (manual de suporte da ação, as propostas de trabalho individuais e/ou coletivas, artigos de apoio, exercícios práticos, testes, etc.) devendo proceder à sua verificação periódica, não devendo, no entanto, criar ou adaptar outros instrumentos que não constem do guião do DTP; ▪ Formalizar a relação contratual entre formador e entidade formadora e/ou promotora; ▪ Atuar, em tempo oportuno, tomando medidas preventivas face a questões de assiduidade e pontualidade, quer da parte do formando, quer da parte do formador; ▪ Elaborar o Relatório de Avaliação Final no fim de cada ação de formação; ▪ Participar na elaboração do balanço, propondo ações corretivas. 	

2. INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DE FORMANDOS/AS

2.1. INSCRIÇÃO

O processo de inscrição consiste no preenchimento da **Ficha de Inscrição** disponibilizada pela SISTEMA CONSULTORES, e entrega dos documentos nela solicitados (Mod.DF.02 ou formulário em www.sistemaconsultores.pt). No momento da formalização da inscrição é disponibilizado o Regulamento de Formação e/ou Regulamento de Formação e-learning, o Contrato de Formação e a Ficha Técnica do respetivo curso.

O/a candidato/a é ainda informado/a, pelo/a técnico/a de formação que o atende em espaço adequado para o efeito, de todos os aspetos considerados relevantes para o total esclarecimento prévio das questões subjacentes ao curso.

2.2. SELEÇÃO

O processo de seleção é efetuado de acordo com os seguintes critérios:

- Existência de todos os elementos solicitados na ficha de inscrição;
- Verificação da coerência da candidatura com o público-alvo e os objetivos da ação;
- Verificação dos critérios de seleção específicos constantes da Ficha Técnica do Curso e dos critérios de elegibilidade¹;
- Data de entrada da candidatura.

A SISTEMACONSULTORES reserva-se o direito de interditar a frequência na ação de determinado(a) candidato(a) caso revele conduta pouco própria ou inadequada aos princípios de respeito ou quaisquer outras perturbações fundamentadas, que destabilizem total ou parcialmente o decurso da formação.

3. CONDIÇÕES PARTICULARES DE FREQUÊNCIA

3.1. OBRIGAÇÕES, INTERDIÇÕES, REQUISITOS E ASSIDUIDADE

- a) O(a) formando(a), após o preenchimento da Ficha de Inscrição, assinada por si/submetida online e com a aposição da respetiva data, assume a sua vontade expressa em reservar lugar para a frequência dessa ação de formação o que sucederá após verificação do cumprimento de pré-requisitos determinados para a mesma, por parte do(a) técnico(a) de formação que o entrevista;
- b) O(a) formando(a) toma conhecimento expresso e aceita o início dessa ação, quando reunido um número mínimo de formandos/as (ver “Contrato de Prestação de Serviços de Formação);

¹ Quando aplicável

- c) O(a) formando(a) toma conhecimento e aceita que a emissão do seu Certificado de Formação Profissional ou Certificado de Frequência de Formação, conforme existência ou não de avaliação de conhecimentos, está dependente da sua presença/assiduidade e da obtenção de aproveitamento, em função do descrito na Ficha Técnica do Curso;
- d) O(a) formando(a) toma conhecimento de que, no caso das sessões presenciais, a pontualidade representa um dever a que se obriga sendo que o período válido de tolerância são os 15 minutos imediatamente seguintes à hora de início definida para a ação – aceita ainda que os seus atrasos poderão ser contabilizados e somados para efeitos de aferição de assiduidade.

3.2. DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS

3.2.1. Direitos Gerais do formando(a)

- Participar na ação em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos;
- Ser tratado(a) com respeito por qualquer elemento da SISTEMA CONSULTORES;
- Ver reconhecido e valorizado o mérito individual, a dedicação e a participação nas atividades formativas e ser estimulado(a) nesse sentido;
- Ver salvaguardada a sua segurança na frequência da formação e respeitada a sua integridade física;
- Ser pronta e adequadamente assistido(a) em caso de acidente ou doença súbita ocorrida no âmbito das atividades formativas;
- Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes na sua Ficha do(a) formando(a);
- Ter acesso às instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a tipologia da ação em questão;
- Apresentar críticas e sugestões relativas ao funcionamento da organização;
- Ser ouvido(a), em todos os assuntos que lhe digam respeito, pelos formadores, Coordenador(a) pedagógico(a), órgãos de Gestão da organização e outros elementos da equipa de formação;
- Ter acesso a todo o material necessário para a aprendizagem, em função do que está estipulado para a ação que frequenta;
- Receber os apoios financeiros a que tem direito, no âmbito da formação financiada, de acordo com os valores constantes no respetivo contrato de formação.
- Receber informação e orientação / apoio sempre que o solicitar;
- Receber no final da ação, um certificado comprovativo da frequência e/ou aproveitamento obtido.

3.2.2. Deveres do formando(a)

- Frequentar a formação, nomeadamente empenhando-se nas sessões e nas atividades em que participa;
- Preencher os formulários que lhe sejam solicitados assim como entrega da documentação necessária a anexar ao processo do(a) formando(a);
- Ser assíduo(a) e pontual;
- Não perturbar o normal decurso das sessões de trabalho;
- Seguir as orientações dos formadores relativas ao seu processo de formação e aprendizagem;
- Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido/a;

- Participar no processo de avaliação da ação;
- Tratar com respeito e educação qualquer elemento da comunidade de formação;
- Ser leal para com os formadores e colegas;
- Respeitar a integridade física e moral de todos os membros do processo formativo;
- Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações onde decorre a formação, material didático e mobiliário, fazendo uso adequado dos mesmos;
- Suportar os custos de substituição ou reparação de equipamentos e materiais na ação de formação, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso, ou negligente;
- Informar com verdade a SISTEMA CONSULTORES de todas as ocorrências anómalas ao desenrolar da ação de formação, quer relativamente aos colegas, formadores/as e demais colaboradores/as da organização;
- Não praticar qualquer ato ilícito;
- Atualizar os dados pessoais junto da SISTEMA CONSULTORES, nomeadamente, contactos, renovação da documentação de identificação, etc;
- Abster-se do uso de quaisquer equipamentos eletrónicos e informáticos durante as sessões de formação, exceto se os mesmos forem recursos necessários à formação a decorrer.

4. REGIME DE PAGAMENTOS

Após inscrição num curso, o formando(a) pode efetuar pagamento utilizando um dos seguintes meios: **Cheque, Vale Postal, Transferência** ou **Depósito Bancário**.

Os pagamentos em **Cheque** ou **Vale Postal**, devem ser efetuados à ordem de **AMETSIS CONSULTORES UNIPESSOAL LDA** e enviados para a Avenida Almirante Afonso Cerqueira, lote 362, Loja 3U r/c 3510-022 Viseu.

Transferências ou **Depósitos Bancários** devem ser efetuados para a conta bancária com **IBAN PT50 0036 0102 99100039134 19** (Montepio - Balcão Marzovelos Viseu) e uma cópia com comprovativo de transferência ou depósito, deve ser enviada por correio, email (formacao@sistemaconsultores.pt) ou fax: 232107957.

Todos os preços mencionados incluem IVA à taxa legal em vigor.

Tendo optado por dividir o valor da frequência da ação em prestações, o mesmo é entregue segundo plano de pagamentos estabelecido no ato da inscrição.

Nota: O(a) formando(a) toma conhecimento e aceita, no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços de formação, que não lhe será restituído qualquer valor entregue no ato da inscrição exceto se ocorrer apenas algum eventual adiamento da formação imputado à responsabilidade da SISTEMA CONSULTORES.

Reduções sobre o valor das ações: Poderá a SISTEMA CONSULTORES, a qualquer momento, entender definir reduções resultantes de eventuais promoções, sazonalidade, etc., divulgando as mesmas no seu site, por e-mail, em jornais ou outros canais julgados mais convenientes.

5. POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES

Antes de efetuar o pagamento da sua inscrição num curso, o(a) formando(a) pode cancelar a inscrição a qualquer momento.

Após efetuar o pagamento da inscrição, o o(a) formando(a) reconhece a reserva da sua vaga. Deste modo, se pretender alterar a data de frequência do curso, terá de solicitar / justificar junto da SISTEMA CONSULTORES.

Quando, por motivo de acidente ou doença, devidamente comprovados, o(a) formando(a) não puder iniciar a frequência da ação na qual está inscrito, a SISTEMA CONSULTORES possibilita-lhe, a frequência numa das ações que decorra nos dois meses seguintes ou na primeira ação a iniciar, caso não se realize nenhuma ação no período de dois meses;

Quando, por motivo de acidente ou doença, devidamente comprovados, o(a) formando(a) não puder continuar a frequentar a ação de formação, a SISTEMA CONSULTORES possibilita-lhe, a frequência numa das ações que decorra nos dois meses seguintes ou na primeira ação a iniciar, caso não se realize nenhuma ação no período de dois meses, tendo que pagar apenas uma taxa de 15% para despesas administrativas referentes à sua reintegração.

Adiamento da inscrição: os valores pagos ficam retidos até o cliente indicar a data de início pretendida.

Cancelamento da inscrição: os valores pagos não serão devolvidos, ficando em crédito para utilização futura.

Nota: o pedido de desistência deve ser efetuado por escrito (formacao@sistemaconsultores.pt) ou por correio: Av. Almirante Afonso Cerqueira, Lt 362 Loja 3U, r/c 3510-022 Viseu.

Formação Financiada: O(a) formando(a) toma conhecimento e aceita, no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços de formação, que poderá ser obrigado(a) a restituir todos os montantes recebidos e a ressarcir a entidade promotora de todas as despesas consigo efetuadas no âmbito da frequência da ação de formação, no montante mencionado no contrato de formação, em caso de desistência do curso sem motivo justificado ou rescisão do Contrato de Formação com base no incumprimento pelo/a formando/a das regras nele estabelecidas.

6. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

6.1. DEFINIÇÃO E EVENTUAL ALTERAÇÃO DE DATAS, HORÁRIOS E LOCAIS

Por motivos operacionais a SISTEMA CONSULTORES reserva-se o direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de datas, horários e locais de realização da ação. Tal decisão respeitará a distância geográfica que esteve na origem de tomada de decisão do/a candidato/a, ao escolher determinado local de realização da ação de formação.

6.2. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO À DISTÂNCIA

- Após validação da inscrição, é enviado ao(a) formando(a) o regulamento da formação e-learning (**Mod.DF.05**). O referido documento define regras específicas aplicáveis apenas à formação e-learning.
- A formação terá início conforme informação disponibilizada na plataforma e cujas datas foram previamente transmitidas a cada um dos(as) formandos(as) inscritos(as).
- Aquando da entrega da senha, de acesso à plataforma e-learning, o(a) formando(a) tem acesso ao manual de formando **sistemamoodle**;
- Na sessão de abertura, exceto em cursos específicos, é feita uma apresentação da plataforma e das ferramentas disponíveis na mesma; Os(as) formandos(as) têm acesso a todos os conteúdos da ação de formação;
- No decurso da formação os(as) participantes têm acesso a toda a informação que os(as) formadores/as disponibilizarem.

6.3. REQUISITOS ESPECÍFICOS DE UTILIZAÇÃO DE FORMAÇÃO À DISTÂNCIA

- A utilização do serviço da plataforma **sistemamoodle.com** apenas é possível se o(a) formando(a) dispuser de uma ligação à Internet no momento de acesso ao serviço.
- O(a) formando(a) é responsável por todos os custos em que possa incorrer para estabelecer e utilizar uma ligação à Internet.
- A Entidade Formadora não se responsabiliza pela falta de requisitos técnicos, humanos ou de qualquer outra natureza, que impossibilitem o(a) formando(a) da frequência de qualquer curso ou utilização de qualquer funcionalidade, conteúdo ou informação disponibilizada pelo, ou no serviço da **sistemamoodle**, caso os motivos causadores dessa impossibilidade sejam do lado do(a) formando(a), como por exemplo, problemas respeitantes ao computador pessoal.

7. INTERRUPÇÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÃO DA AÇÃO

Por motivos operacionais ou por indisponibilidade temporária dos(as) formadores(as), a SISTEMA CONSULTORES reserva-se o direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de horários, locais de formação e cronogramas, os quais serão devidamente comunicados e justificados a todos os(as) participantes. Caso surjam situações incontornáveis de continuidade de frequência da ação, por parte de algum(a) formando(a), devido às alterações efetuadas, a SISTEMA CONSULTORES possibilita a integração em futura turma, sem custos acrescidos, sempre que exista uma nova edição da mesma ação.

8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais constantes da ficha de inscrição ou outros documentos relativos à formação, serão processados informaticamente pela SISTEMA CONSULTORES, garantindo-se a estrita confidencialidade no seu tratamento. Nos termos legais, assegurar-se-á que a informação constante desses dados não seja partilhada com terceiros e seja utilizada apenas, e mediante autorização do(a) formando(a) no ato de inscrição, para os fins diretamente relacionados com o(s) curso(s) em que o(a) formando(a) se inscreve, respeitando o direito dos(as) formandos(as) à proteção dos seus dados pessoais.

9. REGIME DE AVALIAÇÃO

O regime de avaliação será definido em função das características inerentes a cada curso e respetivo referencial.

9.1. AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA

A avaliação diagnóstica é realizada no início da formação de forma a avaliar os pré-requisitos dos formandos face aos objetivos pedagógicos e necessidades específicas dos mesmos.

9.2. AVALIAÇÃO FORMATIVA

A avaliação formativa promovida no decurso da formação, permite por um lado aferir a aquisição das competências (feedback da aprendizagem) e por outro identificar desvios aos objetivos fixados inicialmente, detetar problemas e conseguir soluções, possibilitando ao formador reajustar a estratégia de monitorização à evolução da aprendizagem.

9.3. AVALIAÇÃO SUMATIVA

A avaliação sumativa promovida no final da ação/sessão permite avaliar a aquisição de competências globais fixadas pelos objetivos pedagógicos e será traduzida em termos quantitativos na escala de 0 a 100% conforme a Grelha de Avaliação Final.

A classificação final resulta da média das avaliações globais dos vários módulos.

Para que se considere ter havido aproveitamento, a avaliação média global do curso deverá ser superior ou igual a 50% (na escala de 0 a 100%) ou quando efetuada uma avaliação em termos qualitativos, seja pelo menos suficiente.

9.4. AVALIAÇÃO / REAÇÃO DA FORMAÇÃO

A avaliação da formação permite obter informação sobre a relação entre as expectativas e motivação dos participantes e os objetivos alcançados, performance dos formadores envolvidos (competência técnica, interpessoal e estratégica ou conceptual), apoio da entidade formadora, entre outros aspetos.

Esta avaliação/reação é efetuada no final do módulo de formação/Ação. É efetuada uma análise dos resultados da avaliação e, quando necessário, são acionadas ações corretivas.

A avaliação da formação pode ser definida como a apreciação da qualidade ou do grau de eficácia de um processo de formação, ou seja, resulta de uma reflexão sobre todos os momentos e fatores que intervêm na formação, a fim de determinar quais foram os resultados obtidos com a sua realização. Trata-se de um processo amplo e complexo que pressupõe a necessidade de recolher informações em diferentes fases e de diferentes fontes, tendo sempre em vista a melhoria contínua das aprendizagens dos formandos e consequentemente dos resultados obtidos.

9.5. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO(A) FORMADOR(A)/COORDENADOR(A)/CONSULTOR(A)

A avaliação de desempenho aplica-se a todos os intervenientes quer internos ou externos e realiza-se no final da ação. Com esta avaliação pretende-se conhecer e reconhecer o desempenho profissional, bem como identificar os pontos fortes e as necessidades de melhoria da equipa.

10. PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS / RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

As eventuais sugestões e/ou reclamações deverão ser registadas na Folha de Sugestão/Reclamação (Mod.DF.03), disponível no Dossier Técnico-Pedagógico e no espaço de receção da organização, no prazo de oito dias a contar da data de ocorrência.

Sempre que se verificar uma reclamação, deverá ser analisado o seu teor, podendo constituir uma não conformidade. Neste caso deverá aplicar-se o procedimento de controlo de não conformidades e ações corretivas (PQ.DQ.03), de modo a impedir a sua repetição).

O prazo máximo de resposta ao (s) reclamante (s) será de 30 dias após o recebimento da reclamação.

Todas as Sugestões deverão ser alvo de análise, devendo contribuir para a melhoria do sistema.

Nota: Todas as ações desencadeadas para tratar uma sugestão/ reclamação deverão ser acompanhadas pela Coordenação da Formação apoiada pelo Departamento de Qualidade que avalia a eficácia da implementação das medidas corretivas, cumprimento do procedimento, registo e arquivo.

11. NORMAS DE FUNCIONAMENTO DAS INSTALAÇÕES

É terminantemente proibido fumar nas instalações da SISTEMA CONSULTORES ou de parceiros. Os(as) formandos(as) deverão dirigir-se ao exterior das mesmas, e apenas nos intervalos da formação.

Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações onde decorre a formação, material didático e mobiliário, fazendo uso adequado dos mesmos.

12. DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS RESPONSABILIDADES / DEVERES**11.1. RESPONSABILIDADES / DEVERES DOS FORMADORES**

- Cumprir rigorosamente os horários e calendários a que se vincularam;
- Serem pontuais e assíduos;
- Darem cumprimento normativo legal dos elementos do dossier técnico pedagógico (DTP) inerentes à sua função;
- Comunicar com o/a responsável de formação/gestor/a da formação todo e qualquer acontecimento gravoso que impeça o normal funcionamento da ação;
- Comunicar imediatamente com a SISTEMA CONSULTORES, caso haja imprevisto que impeça a sua presença na sessão de formação;
- Comparecer a reuniões para preparação, acompanhamento, avaliação da formação sempre que seja convocado/a para tal;
- Zelar pelos materiais, equipamentos e instalações afetos à ação;
- Prestar, com verdade, toda a informação que for solicitada a qualquer momento;
- Pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios de igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos na ação, abstendo-se da prática de discriminação em questões do género, pertença étnico-religiosa ou qualquer outra característica, passível de colocar em causa a imagem da organização.

11.2. DEVERES DO COORDENADOR E GESTOR DE FORMAÇÃO

- Cumprir com a responsabilidade individual das suas ações, desde a abertura ao encerramento no âmbito do acompanhamento da ação;
- Assegurar o cumprimento normativo legal do DTP junto dos(as) formadores(as) e outros eventuais agentes envolvidos(as);
- Acompanhar os(as) formandos(as) e prestarem quaisquer esclarecimentos, no âmbito da formação, que forem solicitados;
- Assegurar o decurso das sessões de formação, tal como planeado previamente, em estreita colaboração com os(as) formadores(as);
- Verificar a realização das atividades assíncronas e síncronas e execução da avaliação final de cada módulo;
- Dar seguimento a eventuais queixas ou reclamações que possam surgir;
- Convocar e acompanhar reuniões de trabalho para preparação, acompanhamento, avaliação da formação sempre que necessário;
- Zelar pelos materiais, equipamentos e instalações afetos ao curso;
- Prestar, com verdade, toda a informação que for solicitada a qualquer momento pela Gerência;
- Abster-se da prática de qualquer ato donde possam resultar incómodos, prejuízos ou descrédito para a SISTEMA CONSULTORES;
- Pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios de igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos na ação, abstendo-se da prática de discriminação em questões do género, pertença étnico-religiosa ou qualquer outra característica, passível de colocar em causa a imagem da organização;

- Zelar pelo bom funcionamento das ações que estão a seu cargo, desde a fase de calendarização até ao encerramento formal das mesmas.

11.3. RESPONSABILIDADES / DEVERES DE OUTROS AGENTES

- Todos(as) os(as) colaboradores(as) das restantes Unidades bem como elementos afetos ao atendimento e parte administrativa deverão pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios de igualdade de tratamento de todos/as os/as agentes envolvidos/as na organização, abstendo-se da prática de discriminação em questões do género, pertença étnico - religiosa ou qualquer outra característica, passível de colocar em causa a imagem da organização.