

# REGULAMENTO DA FORMAÇÃO PRESENCIAL

DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO

Versão 01

2023

## ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO .....	4
2. CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA PRESENCIAL.....	5
3. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DA EQUIPA TÉCNICO- PEDAGÓGICA.....	6
3.1. GESTORA DA FORMAÇÃO .....	6
3.2. COORDENADORA PEDAGÓGICA .....	7
3.3. RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO .....	7
3.4. FORMADORES/AS .....	7
4. REQUISITOS DE ACESSO, PROCESSO DE SELEÇÃO E INSCRIÇÃO .....	9
4.1. REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO.....	9
4.1.1. PARTICIPANTES INDIVIDUAIS.....	9
4.1.2. EMPRESAS/ORGANIZAÇÕES .....	10
4.2. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELEÇÃO DE FORMANDOS/AS .....	10
5. DIREITOS E DEVERES DOS/AS FORMANDOS/AS .....	11
5.1. DIREITOS DOS/AS FORMANDOS/AS .....	11
5.2. DEVERES DOS/AS FORMANDOS/AS.....	12
5.3. DEVERES DE ASSIDUIDADE E REGIME DE FALTAS .....	12
6. REGIME DE PAGAMENTOS E DEVOLUÇÕES .....	14
6.1. REGIME DE PAGAMENTO DOS/AS FORMANDOS/AS .....	14
6.2. REGIME DE PAGAMENTO AOS/ÀS FORMADORES/AS.....	14
6.3. POLÍTICA DE CANCELAMENTOS E DEVOLUÇÕES.....	15
7. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO .....	16
7.1. CRITÉRIOS E METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO .....	16

7.2. CLASSIFICAÇÃO DOS/AS FORMANDOS/AS .....	17
7.3. ACOMPANHAMENTO .....	18
7.4. CERTIFICAÇÃO.....	18
8. INTERRUPÇÕES E REPETIÇÃO DE AÇÕES DE FORMAÇÃO .....	20
8.1. INTERRUPÇÕES DE AÇÕES DE FORMAÇÃO .....	20
8.2. REPETIÇÕES DE AÇÕES DE FORMAÇÃO .....	21
9. TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS/RECLAMAÇÕES .....	22
10. PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS .....	23
11. DISPOSIÇÕES FINAIS .....	23

## 1. ENQUADRAMENTO

A Empresa **Joana Melo Matos, Unipessoal Lda.** surgiu fruto do gosto e da dedicação aos alunos, às crianças e à sociedade em geral, encarando o ato de ensinar como um desafio aliciante, sobretudo por acreditarmos ser sempre possível fazer mais e melhor.

A Empresa começou como um Centro de Explicações em Montemor-o-Velho que, há mais de 10 anos, desenvolve permanentemente um trabalho pautado pelo rigor, pela entrega e pela qualidade, estabelecendo parcerias com associações concelhias, promovendo a harmonização entre as várias entidades empenhadas no desenvolvimento do concelho, o que também permitiu à Empresa crescer e evoluir.

Em 2015, foi registada a marca nacional “*Rumo ao Sucesso*”, ganhando assim posição no mercado local, ao mesmo tempo que se percebeu ser possível aumentar as suas valências e expandir-se, nomeadamente para Coimbra, o que veio a acontecer. Hoje em dia, a marca *Rumo ao Sucesso* é muito mais que um Centro de Explicações de qualidade que proporciona boas experiências a todos os seus utilizadores, possibilitando o alcançar de objetivos nem sempre fáceis, mas desafiadores.

Atualmente a *Rumo ao Sucesso* detém o pólo de Montemor-o-Velho, onde se dedica à atividade de centro de estudos; e o pólo de Coimbra, onde, para além da atividade de centro de estudos, funciona a atividade do Departamento de Formação Profissional.

Neste âmbito, o presente Regulamento da Formação da *Rumo ao Sucesso* constitui-se como um documento de referência do funcionamento geral da atividade formativa desenvolvida pela Entidade, definindo as normas aplicáveis às intervenções formativas realizadas e é aplicável a todos os/as agentes intervenientes nas mesmas.

## 2. CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA PRESENCIAL

Todas as ações de formação em regime presencial desenvolvidas pela *Rumo ao Sucesso* respeitarão as seguintes condições gerais de funcionamento:

- A ação de formação deverá ter no mínimo 6 formandos/as e no máximo 20 formandos/as, salvo exceções definidas nos requisitos específicos de diferentes modalidades de formação profissional;
- As datas e horários das sessões de formação, bem como o local de realização da ação, são previamente definidos no cronograma da ação, sendo que qualquer alteração deverá ser aprovada por todos/as os/as intervenientes no processo formativo e informada atempadamente;
- O cronograma da ação de formação será enviado a todos/as os/as intervenientes do processo formativo antes do início da mesma;
- Antes do início da ação, será dado a conhecer aos/às formandos/as o presente Regulamento da Formação Presencial, disponível em papel, nas instalações da *Rumo ao Sucesso* e em formato digital no website;
- Será entregue em papel e enviado por email a todos/as os/as formandos/as, todo o material pedagógico utilizado na ação de formação, desde manuais de apoio, apresentações multimédia, atividades e exercícios, testes e corrigendas, entre outros;
- No final da formação, serão emitidos e entregues a todos/as os/as formandos/as aprovados um Certificado de Formação Profissional, e a todos/as os formandos/as não aprovados um Certificado de Frequência da Formação, no prazo máximo de 30 dias após o encerramento da ação;
- O Dossier Técnico-Pedagógico deverá estar permanentemente atualizado, sendo que qualquer alteração e/ou ocorrência deverá ser devidamente registada no separador designado para o efeito.

### 3. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DA EQUIPA TÉCNICO-PEDAGÓGICA

A Equipa Técnico-Pedagógica da Formação Presencial da *Rumo ao Sucesso* é constituída pela Gestora da Formação, pela Coordenadora Pedagógica, pela Responsável pelo Atendimento e pelos/as Formadores/as.

As responsabilidades e funções da Equipa Técnico-Pedagógica encontram-se identificadas nos pontos que se seguem.

#### 3.1. GESTORA DA FORMAÇÃO

A Gestora da Formação é responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, tendo como funções:

- A articulação com os responsáveis máximos da Entidade e com os destinatários da formação;
- O planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
- A definição das orientações estratégicas no âmbito da atividade formativa, definindo as práticas e procedimentos daí resultantes;
- A gestão dos recursos físicos e humanos afetos à formação;
- A promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- O controlo da execução das atividades e projetos face aos objetivos definidos;

À Gestora da Formação compete ainda gerir as relações institucionais, bem como garantir que as práticas formativas implementadas na Entidade se encontram em sintonia com os requisitos de certificação da DGERT.

### 3.2. COORDENADORA PEDAGÓGICA

A Coordenadora Pedagógica é responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, coordenando todo o processo formativo e tendo como funções:

- A articulação com a Gestora de Formação;
- O recrutamento e seleção de formadores/as;
- A articulação com a equipa de formadores/as na fase de concepção dos programas;
- A criação, manutenção, conferência e encerramento do Dossier Técnico-Pedagógico de cada ação de formação;
- O acompanhamento pedagógico dos/as formandos/as e dos/as formadores/as na fase de execução da ação;
- A resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações;
- A atualização dos indicadores para o Balanço de Atividades anual.

### 3.3. RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO

A Responsável pelo Atendimento tem como funções o atendimento diário (presencial e telefónico), assegurando o horário de funcionamento definido para atendimento ao público, prestando todas as informações necessárias. É ainda responsável pela resolução de problemas relacionados com aspetos logísticos e de organização geral.

### 3.4. FORMADORES/AS

Os/as Formadores/as são os/as responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando as seguintes funções:

- Preparação do programa de formação, em conjunto com os restantes elementos da Equipa Pedagógica;
- Elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento da formação, tais como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros;
- Monitorização das ações de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos/às destinatários/as e objetivos da formação;

- Aplicação de métodos e instrumentos de avaliação.

Aos/às Formadores/as são ainda atribuídas as seguintes responsabilidades:

- Acompanhar os/as formandos/as ao longo da ação de formação, esclarecendo dúvidas;
- Respeitar os critérios orientadores e o cronograma previamente definido, comunicando atempadamente qualquer alteração;
- Requisitar com três dias de antecedência os recursos pedagógicos que necessitar para as sessões de formação;
- Preencher a documentação necessária do Dossier Técnico-Pedagógico, mantendo-o permanentemente atualizado;
- Reportar à Coordenação Pedagógica qualquer ocorrência que se verifique durante as ações de formação.



## 4. REQUISITOS DE ACESSO, PROCESSO DE SELEÇÃO E INSCRIÇÃO

Os requisitos de acesso podem variar consoante a ação de formação em causa, sendo que os mesmos são devidamente enunciados nos meios de publicitação da ação de formação. Da mesma forma, o processo de seleção e inscrição também pode variar, sendo que o mesmo será sempre feito de acordo com as informações constantes nos meios de publicitação da formação e em conformidade com o expresso no Programa da Formação.

### 4.1. REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO

Os requisitos de acesso e o processo de inscrição variam consoante o público-alvo, conforme explícito nos pontos que se seguem.

#### 4.1.1. PARTICIPANTES INDIVIDUAIS

A formalização das inscrições é efetuada através do preenchimento da Ficha de Inscrição, que pode ser preenchida presencialmente no local de atendimento, enviada via email ou preenchida diretamente no website da *Rumo ao Sucesso* (<https://rumo-ao-sucesso.pt/formacao-profissional/>).

Aquando da receção da inscrição, é enviado via email para todos/as os/as inscritos/as, o Programa da Formação, em que podem ser consultadas todas as informações sobre a mesma (pré-requisitos, carga horária, conteúdos programáticos, metodologias de formação e de avaliação, entre outras), juntamente com o cronograma previsto da ação.

As inscrições apenas serão consideradas válidas após o envio da ficha de inscrição devidamente preenchida e da entrega de todos os documentos solicitados (nomeadamente Curriculum Vitae, Certificado de Habilitações, entre outros, consoante os requisitos da ação), bem como após a confirmação das mesmas por parte dos serviços.

Após a confirmação da inscrição por parte da *Rumo ao Sucesso*, os/as inscritos/as deverão realizar o pagamento do valor da formação, enviando o comprovativo de pagamento, para que a inscrição fique ativa.

#### 4.1.2. EMPRESAS/ORGANIZAÇÕES

As inscrições de Empresas/Organizações são formalizadas de acordo com as condições previstas na respetiva proposta de formação enviada pela Rumo ao Sucesso.

As inscrições apenas serão confirmadas com a comunicação escrita da adjudicação da proposta por parte da Empresa/Organização, e só serão válidas após o envio do comprovativo de pagamento da primeira prestação do valor da proposta.

#### 4.2. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELEÇÃO DE FORMANDOS/AS

A seleção dos/as formandos/as para cada ação de formação é da responsabilidade da Coordenadora Pedagógica. A seleção para cada ação de formação será feita tendo em consideração o cumprimento dos pré-requisitos aplicáveis à ação em causa e, caso se justifique, tendo em conta a realização de uma entrevista.

No caso de ações de formação em que não sejam exigidos pré-requisitos, a seleção dos/as formandos/as será feita por ordem de chegada das fichas de inscrição devidamente preenchidas.

Nas ações de formação com limite do número de presenças, as inscrições serão consideradas por ordem de chegada, até que o limite de formandos/as seja atingido. As restantes inscrições, caso sejam válidas e cumpram os pré-requisitos, ficarão em lista de espera para a realização de uma nova ação de formação. Caso se verifique alguma desistência, as inscrições em lista de espera serão consideradas.

A *Rumo ao Sucesso* salvaguarda que a ação de formação só será realizada caso reúna o número mínimo de inscrições, sendo que este número pode variar consoante a modalidade da ação de formação em causa.

## 5. DIREITOS E DEVERES DOS/AS FORMANDOS/AS

Todos/as os/as formandos/as inscritos nas ações de formação desenvolvidas pela *Rumo ao Sucesso* estão sujeitos a um conjunto de direitos e deveres, apresentados nos pontos seguintes.

### 5.1. DIREITOS DOS/AS FORMANDOS/AS

Todos/as os/as formandos/as têm direito a:

- Ser previamente informados/as de todas as condições necessárias para a sua boa participação na ação de formação;
- Receber a formação em harmonia com os programas, metodologias e processos estabelecidos previamente;
- Beneficiar de um seguro contra acidentes pessoais, a celebrar pela *Rumo ao Sucesso*, nos termos constantes da respetiva apólice, caso seja aplicável;
- Ter acesso a todos os equipamentos e materiais necessários, de acordo com a modalidade da ação de formação frequentada;
- Ter acesso a uma cópia de todos os documentos e materiais pedagógicos utilizados na ação de formação;
- Recusar a realização de atividades que não se insiram no âmbito da ação de formação frequentada;
- Receber gratuitamente, no final de cada ação de formação, um Certificado de Formação Profissional respeitante à formação frequentada, caso tenha sido aprovado, de acordo com o estabelecido na Portaria 474 de 8 de Julho de 2010, que revogou o D.R. 35/2002;
- Usufruir dos apoios financeiros estabelecidos na Legislação Aplicável, quando a eles houver lugar.

## 5.2. DEVERES DOS/AS FORMANDOS/AS

Todos/as os/as formandos/as têm o dever de:

- Cumprir as regras de funcionamento da formação presentes no Regulamento da Formação;
- Entregar toda a documentação solicitada para completar o seu processo de inscrição;
- Tratar com respeito e cordialidade todos/as os/as demais intervenientes no processo formativo;
- Frequentar as sessões de formação com assiduidade e pontualidade;
- Utilizar cuidadosamente todos os materiais e equipamentos, bem como zelar pela conservação das instalações onde decorre a formação;
- Abster-se da prática de qualquer ato que possa prejudicar o bom funcionamento da formação;
- Comunicar ao/à formador/a ou à Coordenadora Pedagógica da ação de formação qualquer situação que altere o bom funcionamento da ação, tal como atrasos, faltas ou desistências;
- Justificar as faltas, indicando os motivos que lhes deram origem;
- Em caso de desistência, é dever do formando comunicar à Rumo ao Sucesso, por escrito, esse facto e as razões que estiveram na origem do mesmo;
- Cumprir os demais deveres legais e contratuais.

## 5.3. DEVERES DE ASSIDUIDADE E REGIME DE FALTAS

A assiduidade é um fator determinante tanto para a avaliação e aprovação dos/as formandos/as, como para a atribuição e pagamento dos apoios financeiros a que os/as formandos/as têm direito em determinadas modalidades de formação.

No que diz respeito à aprovação, cada formando/a não poderá exceder o limite de 10% de faltas face ao número total de horas de formação, ou o limite definido nos referenciais específicos a determinadas ações de formação. Ultrapassado o limite indicado, o/a formando/a poderá ser excluído/a, sem aviso prévio, e perde todos os direitos ou benefícios de formando/a.

No caso de o/a formando/a apresentar mais do que 10% de faltas, mas apresentar justificações válidas para as mesmas, o/a formando/a não será excluído da ação de formação e cada caso será analisado individualmente para averiguar se o/a formando/a terá acesso à certificação, desde que o/a mesmo/a apresente uma assiduidade mínima de 80%. Caso a assiduidade seja inferior a este valor, mesmo que as faltas sejam justificadas, o/a formando/a é excluído da ação de formação, perdendo todos os direitos ou benefícios.

Aceitam-se justificações de faltas de acordo com a Legislação Geral, ficando estas registadas no Registo de Ocorrências, arquivado no respetivo Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação.

Para o efeito, consideram-se faltas justificadas aquelas que decorram das seguintes situações:

- Acidente;
- Doença comprovada através de baixa médica;
- Consulta médica e/ou realização de exames médicos;
- Cirurgia;
- Doença comprovada ou acidente de familiar a cargo;
- Falecimento de familiares ou amigos;
- Casamento;
- Maternidade ou Paternidade;
- Qualquer dever imposto por lei, que não admita adiamento;
- Outros motivos de força maior, devidamente comprovados.

Os documentos que atestam a justificação das faltas deverão ser entregues ao/à formador/a ou à Coordenadora Pedagógica da ação de formação, no prazo máximo de 3 dias após a ocorrência da falta.

## 6. REGIME DE PAGAMENTOS E DEVOLUÇÕES

Todas as ações de formação desenvolvidas pela *Rumo ao Sucesso* respeitam o regime de pagamentos e a política de devoluções estabelecida e apresentada nos pontos seguintes.

### 6.1. REGIME DE PAGAMENTO DOS/AS FORMANDOS/AS

Após a fase de seleção dos/as formandos/as e receção das inscrições, estas só ficarão ativas após o pagamento do valor da ação de formação, e envio do respetivo comprovativo de pagamento.

O valor da ação de formação, devidamente comunicado nos meios de publicitação da ação, inclui a frequência da ação de formação, o acesso a toda a documentação de apoio da formação e a obtenção do Certificado de Formação Profissional, caso seja aprovado/a, ou do Certificado de Frequência da Formação, caso não seja aprovado/a.

O pagamento do valor da ação de formação deverá ser realizado no prazo comunicado no momento da confirmação da inscrição, sendo que o mesmo pode ser realizado em numerário nas instalações da *Rumo ao Sucesso*, através de cheque, ou através de transferência bancária para o IBAN que será enviado a cada formando/a aquando da confirmação da inscrição.

A *Rumo ao Sucesso* reserva o direito de não permitir a frequência da ação de formação caso o/a formando/a em causa não efetue o pagamento da ação de formação no prazo estabelecido.

Em situações em que o pagamento possa ser efetuado em mais do que uma prestação, a *Rumo ao Sucesso* reserva o direito de não permitir a continuidade da frequência na ação de formação dos/as formandos/as que não efetuem todos os pagamentos nos prazos estabelecidos. Neste caso, os montantes anteriormente liquidados não serão sujeitos a qualquer tipo de devolução.

### 6.2. REGIME DE PAGAMENTO AOS/ÀS FORMADORES/AS

O pagamento aos/às formadores/as de cada ação de formação será efetuado no prazo máximo de 30 dias após a conclusão da ação e entrega do Dossier Técnico-Pedagógico com a respetiva documentação completa e devidamente preenchida e assinada. Pode ser acertado outro prazo de pagamento, desde que devidamente acordado entre ambas as partes.

### 6.3. POLÍTICA DE CANCELAMENTOS E DEVOLUÇÕES

Se o/a formando/a comunicar o cancelamento da sua inscrição até dez dias antes da data de início da ação de formação, será feita a devolução integral do valor que já tenha sido pago no ato da inscrição. Em qualquer outro caso, não há lugar a qualquer tipo de devolução.

Caso a ação de formação não reúna o número mínimo de formandos/as, a *Rumo ao Sucesso* poderá cancelar a ação de formação, reembolsando todos/as os/as participantes que tenham efetuado, até então, o pagamento da inscrição. No entanto, o/a formando/a não tem direito a qualquer indemnização ou compensação pela não realização da ação de formação. O/a formando/a poderá optar por não reaver o montante pago e entrar na ação de formação seguinte em que existam vagas disponíveis.

## 7. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

Todos/as os/as formandos/as deverão cumprir os momentos de avaliação estipulados, quer no sentido de monitorizar os níveis de aprendizagem, quer para apurar os níveis de satisfação face à ação de formação que frequentou.

A Equipa Pedagógica da ação realizará reuniões periódicas para discutir a avaliação dos/as formandos/as e a sua evolução ao longo da formação, identificando os principais pontos a melhorar, fazendo todo o acompanhamento da ação de formação.

### 7.1. CRITÉRIOS E METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO

Tendo em conta o momento de realização, sem prejuízo da utilização de outras formas de avaliação complementares, o sistema de avaliação dos/as formandos/as em todas as ações de formação presencial baseia-se no modelo que inclui três tipos de avaliação a aplicar na ação de formação: avaliação inicial / de diagnóstico; avaliação contínua / sumativa; e avaliação final / sumativa.

A avaliação inicial consiste na avaliação diagnóstica, utilizada no início da ação de formação. Na primeira sessão da ação de formação, será feita a avaliação diagnóstica, através da realização de um pequeno questionário ou de uma atividade ou através da aplicação de perguntas orais. Esta avaliação tem como objetivo identificar o posicionamento dos/as formandos/as em relação ao tema da formação, as expectativas, interesses e níveis de conhecimentos.

A avaliação contínua / sumativa será realizada no decorrer da ação de formação com o objetivo de conseguir acompanhar a evolução dos/as formandos/as de forma contínua e permanente. Desta forma, poderão ser identificadas as dificuldades de aprendizagem que possam surgir ao longo da ação de formação, aplicando medidas que ajudem a ultrapassar essas dificuldades. Esta avaliação pode ser feita através da realização de atividades e/ou pequenos testes ou trabalhos ao longo da ação de formação, geralmente no final de cada módulo ou de cada sessão. Pode ainda ser feita através de questões orais ou observação direta.

A avaliação final / sumativa será realizada no final da ação de formação, visando avaliar o resultado final da aprendizagem dos/as formandos/as, em função do perfil de saída esperado. Esta avaliação poderá ser feita através da realização de testes escritos, de atividades práticas ou de



trabalhos individuais ou de grupo. A avaliação de cada formando/a resultará da média dos resultados obtidos nos instrumentos de avaliação que forem utilizados, nas ponderações previamente definidas e explícitas no Programa da Formação. A avaliação final poderá também ser realizada apenas por observação direta, sem recurso a elementos escritos, mediante as características específicas da ação de formação.

Para além dos três momentos de avaliação acima identificados, existirão ainda mais dois tipos de avaliação. A avaliação da qualidade global da ação de formação, realizada na última sessão de formação, através do preenchimento de questionários para o efeito, quer pelos/as formandos/as, quer pelos/as formadores/as, avaliando o nível de satisfação dos/as formandos/as e do/a formador/a, visando a melhoria contínua da formação desenvolvida pela *Rumo ao Sucesso*. E, por último, a avaliação do impacto da formação, através do preenchimento do questionário de acompanhamento pós-formação por parte dos/as formandos/as, enviado via email, seis meses após a realização a ação de formação, com o objetivo de aferir o impacto que a ação de formação teve a nível pessoal e profissional dos/as mesmos/as.

## 7.2. CLASSIFICAÇÃO DOS/AS FORMANDOS/AS

Após a conclusão da ação de formação, tendo em conta os métodos de avaliação utilizados, a classificação dos/as formandos/as será feita de acordo com a seguinte categorização:

- Formando/a **APROVADO/A**: quando o/a mesmo/a obtém aproveitamento na avaliação contínua e final, e apresenta uma taxa de assiduidade superior à assiduidade mínima definida;
- Formando/a **NÃO APROVADO/A**: quando o/a mesmo/a não obtém aproveitamento na avaliação contínua e final, e/ou não apresenta o índice de assiduidade mínimo respeitante à ação de formação;
- Formando/a **DESISTENTE**: quando o/a mesmo/a apresenta formalmente a sua desistência da ação de formação ou apresenta uma taxa de assiduidade igual a 0%.

### 7.3. ACOMPANHAMENTO

Ao longo de toda a ação de formação existirá um acompanhamento permanente por parte de toda a Equipa Pedagógica. Este acompanhamento passará por:

- Reuniões preparatórias entre o/a formador/a e a Coordenadora Pedagógica, com o objetivo de definir as metodologias a utilizar na formação, bem como os respetivos recursos pedagógicos necessários;
- Acompanhamento da formação, pela Coordenadora Pedagógica e pela Gestora da Formação, de forma a obter as informações necessárias referentes ao modo como decorre a formação, no sentido de promover alguns ajustamentos às necessidades dos/as formadores/as e dos/as formandos/as;
- Reuniões intercalares entre o/a formador/a e a Coordenadora Pedagógica, de forma a apurar se os objetivos da formação estão a ser cumpridos e os resultados esperados estão a ser alcançados;
- Reunião final de encerramento da ação, englobando toda a Equipa Pedagógica, na qual serão avaliados os resultados da ação de formação, no que concerne ao cumprimento dos objetivos; ao nível de aprendizagem dos/as formandos/as; ao grau de satisfação dos/as formandos/as e do/a formador/a. Serão ainda analisadas as ocorrências que possam ter sido registadas e apontadas considerações e medidas de melhoria contínua a ser implementadas.

### 7.4. CERTIFICAÇÃO

Para efeitos de obtenção do Certificado de Formação Profissional, para além do aproveitamento do/a formando/a ao longo da ação, é definida como a percentagem mínima de assiduidade de 90% face à carga horária total da formação, obrigatória para a atribuição do certificado. Nos casos em que o/a formando/a não seja aprovado/a, será emitido um Certificado de Frequência da Formação.

No prazo máximo de 30 dias após o encerramento da ação de formação, serão emitidos os Certificados de Formação Profissional a todos/as os/as formados/as aprovados/as, e emitidos os Certificados de Frequência da Formação a todos/as os/as formandos não aprovados/as.

Todos os certificados serão enviados por email, em formato digital, e disponibilizados em papel para o levantamento dos mesmos pelos/as formandos/as nas instalações da *Rumo ao Sucesso*. Os certificados poderão ainda ser enviados por correio, em situações específicas e/ou se for previamente acordado entre as partes.

Em caso de extravio do certificado, o/a formando/a poderá requerer uma segunda via do mesmo, sendo que a *Rumo ao Sucesso* se reserva o direito de cobrar um valor por esse serviço.

## 8. INTERRUPTÕES E REPETIÇÃO DE AÇÕES DE FORMAÇÃO

A *Rumo ao Sucesso* assegura a realização de cada ação de formação segundo o cronograma divulgado, podendo pontualmente sofrer alterações no que concerne às datas, horários e local de realização. Todas as alterações serão comunicadas aos/às formandos/as no mais curto prazo de tempo possível, não conferindo ao/à formando/a o direito a qualquer tipo de indemnização ou compensação.

### 8.1. INTERRUPTÕES DE AÇÕES DE FORMAÇÃO

Sempre que se verificarem situações que ponham em causa o normal funcionamento da ação de formação, esta poderá ser interrompida. As situações que poderão gerar a decisão de interrupção da ação de formação são:

- Número de formandos/as abaixo do número mínimo previsto;
- Incompatibilidade e/ou indisponibilidade por parte dos/as formandos/as;
- Indisponibilidade do/a formador/a, sem haver hipótese de substituição do/a mesmo/a;
- Indisponibilidade de sala ou dos recursos pedagógicos considerados essenciais;
- Greves ou outros acontecimentos que não permitam que a ação decorra com normalidade.

Quando a interrupção de uma ação de formação for da exclusiva responsabilidade da *Rumo ao Sucesso*, esta assume a obrigação de possibilitar aos/às formandos/as uma nova participação no processo formativo.

Nos casos em que a interrupção e/ou desistência da participação na ação de formação for da exclusiva responsabilidade do/a formando/a ou do/a formador/a, a situação será analisada individualmente, devendo ser ponderada a possibilidade de dar uma oportunidade aos/às mesmos/as de repetição da participação no processo formativo, após apreciação dos danos que poderão ter sido causados por essa interrupção.

## 8.2. REPETIÇÕES DE AÇÕES DE FORMAÇÃO

Após a conclusão da ação de formação, verificando-se que os requisitos pedagógicos e normativos a que deveria obedecer a ação não foram cumpridos na sua totalidade, e considerando por isso que a mesma não foi realizada com o sucesso pretendido/expectável, a ação de formação poderá ser repetida, após análise da situação específica. Esta análise será efetuada pela Equipa Pedagógica em reunião, tendo por base a verificação do Dossier Técnico-Pedagógico e de todos os seus elementos. Esta reunião, com uma decisão por unanimidade, poderá determinar a repetição da ação de formação, sendo esta decisão comunicada aos/às formandos/as.

## 9. TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS/RECLAMAÇÕES

A *Rumo ao Sucesso* possui um Livro de Reclamações nas suas instalações, sendo que sempre que se verifique uma reclamação, a mesma é primeiramente analisada pela gerência e posteriormente encaminhada para o departamento/serviço mais adequado, tendo em conta o carácter da reclamação. De seguida serão tomados todos os procedimentos legais necessários, serão ouvidos todos/as os/as intervenientes na ação que deu origem à reclamação e a gerência atuará em conformidade.

Mais concretamente no Departamento de Formação Profissional, tem direito à apresentação de uma reclamação qualquer um/uma dos/as intervenientes e interessados/as na realização das ações de formação que considere que as regras, condições de funcionamento, normas pedagógicas e requisitos normativos, não se encontram a ser cumpridos e que estão a ser prejudicados/as com essa situação, tanto nos seus interesses como nos seus direitos.

Todas as ocorrências/reclamações devem ser registadas num registo próprio, criado para o efeito, no prazo máximo de 5 dias úteis após a situação e/ou ocorrência que motivou a reclamação. Nas instalações da *Rumo ao Sucesso* está disponível o Registo de Ocorrências/Reclamações, sendo que o mesmo pode ser enviado por email sempre que solicitado. O Registo deve ser preenchido com a indicação do máximo de informação possível, descrevendo e fundamentando a situação, para que se possa dar seguimento da melhor forma.

Todo o processo referente à ocorrência/reclamação, como o tratamento, encaminhamento e acompanhamento, será responsabilidade da Gestora da Formação.

A resposta à ocorrência/reclamação será apresentada por escrito no prazo máximo de 10 dias úteis após a receção da mesma. Poderá existir prorrogação do prazo quando, fundamentadamente, a recolha de elementos assim o justifique.

## 10. PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

A *Rumo ao Sucesso* compromete-se a não divulgar os dados fornecidos pelos/as formandos/as e pelos/as formadores/as junto de terceiros, sendo que a utilização dos mesmos será exclusiva para a gestão da atividade formativa.

## 11. DISPOSIÇÕES FINAIS

Todos/as os/as intervenientes no processo formativo ficam sujeitos/as ao presente Regulamento, bem como a todas as obrigações que vierem a ser fixadas por contrato específico entre a *Rumo ao Sucesso* e cada um/a dos/as formandos/as. Este contrato é obrigatoriamente celebrado com todos/as os/as formandos/as na primeira sessão da ação de formação.

No caso de formandos/as em situação de Colaboradores de Empresas/Organizações que contratem os serviços de formação da *Rumo ao Sucesso*, o contrato pode ser celebrado apenas entre a *Rumo ao Sucesso* e a Empresa/Organização em causa.

Os direitos e deveres dos/as Formadores/as serão fixados por contrato específico de prestação de serviços, celebrado para cada ação de formação ou para um conjunto de ações.

O presente Regulamento da Formação Presencial da *Rumo ao Sucesso* entra em vigor a partir de 01 de maio de 2023.

Coimbra, 26 de abril de 2023

*A Gestão da Formação da Rumo ao Sucesso*