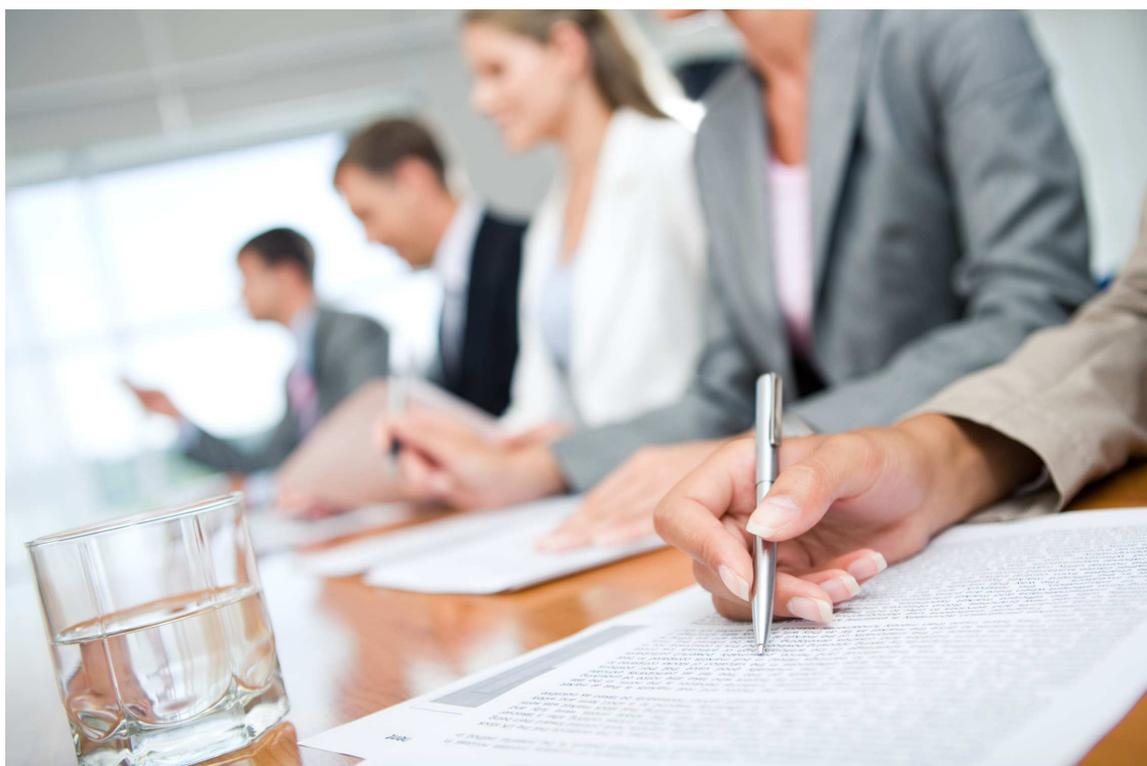


# REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA



<i>Código</i>	<i>Versão</i>	<i>Elaboração</i>	<i>Data</i>	<i>Aprovação</i>
QUEST.014.15	0	Equipa Pedagógica da Quest21	17 de Junho 2015	Vera Zeferino

**ÍNDICE**

1.	ÂMBITO.....	3
2.	APRESENTAÇÃO DA QUEST21.....	3
	2.1. Natureza .....	3
	2.2. Atribuições .....	3
3.	POLÍTICA E ESTRATÉGIA.....	4
	3.1. Política de formação .....	4
	3.2. Estratégia.....	4
4.	REGRAS DE INSCRIÇÃO E SELECÇÃO DE FORMANDOS .....	5
5.	REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES.....	6
	5.1. Condições de pagamento .....	6
	5.2. Devoluções de pagamento .....	6
6.	CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO.....	7
7.	FREQUÊNCIA E ASSIDUIDADE .....	8
8.	CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO .....	8
9.	INTERRUPÇÕES E EVENTUAL REPETIÇÃO DE CURSOS.....	8
	9.1. Interrupção ou desistência da colaboração de um dado formador .....	9
	9.2. Interrupção da participação de um dado formando.....	9
	9.3. Interrupção de um dado curso/acção de formação.....	9
10.	PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES .....	10
11.	FUNÇÕES, RESPONSABILIDADES E DEVERES.....	10
	11.1. Gestor de Formação .....	10
	11.2. Coordenador pedagógico.....	11
	11.3. Formador .....	11
	11.4. Formando.....	11

## 1. ÂMBITO

O presente regulamento de funcionamento da formação pretende enquadrar, de forma sintética e abrangente, as linhas de orientação pelas quais o departamento de formação da **QUEST 21** se rege no exercício da actividade formativa.

Bem como, disponibilizar aos vários utilizadores informações claras, objectivas e uniformes no que concerne ao funcionamento da actividade formativa. O presente regulamento, aplica-se aos participantes das acções de formação promovidas pela **QUEST 21**.

## 2. APRESENTAÇÃO DA QUEST 21

A **QUEST 21** é uma empresa de formação e consultoria vocacionada para o desenvolvimento do comportamento organizacional, ao nível da exponenciação da performance, actualização, aperfeiçoamento e especialização de competências das pessoas. Pretende ser uma empresa de referência no sector dos serviços de apoio às organizações, sendo reconhecida pela sua qualidade, capacidade de inovação, relação de confiança e empenhamento na materialização dos objectivos dos seus clientes. Procura providenciar soluções formativas à medida, capazes de ampliar e otimizar conhecimento, contribuindo para consolidar as competências pessoais, operacionais e estratégicas de trabalho.

### 2.1 Natureza

Constituída no dia 13 de Maio de 2008, a **QUEST 21** desenvolve a sua actividade em Portugal, na área de formação e de Consultoria de gestão e serviços relacionados, com valências e qualificações complementares no sentido de proporcionar aos seus clientes as melhores soluções. A **QUEST 21** tem a sua sede operacional na Avenida da Duque de Ávila, nº 141, 2º Dto 1050-081 Lisboa, e desenvolve actividades de formação, tendo por objectivo a excelência do desempenho e a obtenção de elevados padrões de profissionalismo, posicionando-se no mercado como entidade detentora de grande capacidade técnica e pedagógica.

#### Missão

Partilhar conhecimento de modo a acrescentar valor às organizações, estimulando a mudança atitudinal e promovendo a emergência de ambientes favoráveis ao aumento da eficiência pessoal e colectiva.

#### Visão

A **QUEST 21** tem como visão constituir-se como uma entidade de referência prestando um serviço de excelência nas suas áreas de intervenção bem como contribuir de forma ativa para a formação e qualificação individual dos seus clientes.

#### Valores

- Colocamos os interesses dos Clientes acima de tudo
- Cumprimos de forma rigorosa os compromissos assumidos
- Norteamos a nossa actividade por um profissionalismo absoluto
- Acreditamos na aprendizagem e crescimento pessoal contínuos

### 2.2. Atribuições

Fornecemos soluções integradas e à medida aos nossos Clientes, de forma a catalisar os meios internos existentes para a resolução de problemas e complementando-os com competências externas, onde necessário. A nossa actuação pauta-se por um enfoque particular nas necessidades reais dos nossos Clientes e na adaptação das metodologias utilizadas às características e contexto particulares das empresas.

## 3. POLÍTICA E ESTRATÉGIA

### 3.1 Política de formação

Reconhecendo que a valorização dos recursos humanos das organizações constitui um dos instrumentos fundamentais para a concretização da estratégia das organizações e um factor crítico de sucesso nos mercados em que actuam, a **QUEST 21** quer-se constituir como um agente de promoção do desenvolvimento e reforço da competitividade das empresas, contribuindo para a qualificação dos seus colaboradores.

Constitui, assim, política de formação da **QUEST 21**, desenvolver a sua actividade formativa de modo a satisfazer as necessidades dos seus clientes, valorizando o espírito de equipa e a ética em todas as suas relações profissionais internas e externas, procurando simultaneamente acompanhar a evolução da formação num contexto nacional e internacional e consolidando a sua posição no mercado como uma empresa de referência em formação profissional.

Na **QUEST 21**:

- Pautamo-nos por princípios sólidos, orientados para a satisfação das necessidades dos Clientes.
- Prestamos serviços, com vista à obtenção de resultados concretos, com explícito valor acrescentado.
- Desenvolvemos as competências internas, quer técnicas quer pessoais, através do apoio mútuo e da contínua formação e informação.
- Desenhamos e implementamos os nossos processos de trabalho de forma eficiente e eficaz, com análise crítica constante, catalisadora da sua melhoria contínua.

### 3.2 Estratégia

Com o intuito de oferecer um serviço diferenciado aos seus clientes, a **QUEST 21** engloba um conjunto de profissionais, especialistas nas diversas áreas temáticas, unidos pela convicção de que a formação e consultoria constituem ferramentas imprescindíveis para o desenvolvimento de competências e aumento da competitividade das empresas.

Constitui estratégia da **QUEST 21** na área de formação:

- Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- Apostar em formação em áreas inovadoras;
- Melhorar as práticas na área da formação;
- Garantir competências nas novas áreas de formação.

## 4. REQUISITOS DE ACESSO, FORMAS DE INSCRIÇÃO E SELECÇÃO DE FORMANDOS

Sempre que a formação for desenvolvida em contexto intra-empresa, é esta que tem como responsabilidade seleccionar os formandos para as acções de formação. À **QUEST 21** deverão ser facultadas informações de cada participante, de forma a preencher os vários documentos do dossier técnico pedagógico, nomeadamente o certificado de formação profissional.

Ao tratar-se de formação inter-empresas, a inscrição nos cursos de formação é efectuada através do preenchimento de uma ficha de inscrição. Esta ficha pode ser disponibilizada presencialmente ou enviada por e-mail. Para a formalização da inscrição os participantes deverão entregar a documentação exigida.

O número de participantes por curso de formação é limitado, pelo que a selecção é efectuada por ordem de inscrição. Em regra, a selecção de formandos obedece aos seguintes critérios gerais:

- Existência de vagas na turma pretendida;
- Preenchimento da ficha de inscrição;
- Pagamento das quantias devidas e aceitação da obrigação do pagamento integral da acção de formação.

Após a recepção das inscrições dos candidatos é feita uma triagem das candidaturas visando a elegibilidade das mesmas face aos requisitos legais. O conjunto de inscrições elegíveis são objecto de análise e selecção cujos critérios variam em função das características das intervenções formativas e os quais são comunicadas aos candidatos no acto da inscrição.

A Direcção do Centro **QUEST 21** poderá rejeitar ou excluir candidaturas a acções de formação sempre que surjam dúvidas fundamentadas quanto à idoneidade e quanto aos pressupostos técnicos, culturais e habitacionais de base dos interessados, quando exigidos.

Presencialmente ou por outro meio, os interessados poderão obter informações necessárias que suportem a sua decisão de inscrição, nomeadamente:

- Perfil de entrada e perfil de saída;
- Objectivos da acção e respectivos conteúdos
- Duração da acção (cronograma)
- Processo de avaliação (metodologias e critérios)
- Processo de selecção (metodologias e critérios)
- Condições de participação (bolsas de formação e outros apoios aos formandos)

### 5. REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES

#### 5.1. Condições de pagamento

A **QUEST 21** oferece diferentes condições de pagamento e eventuais promoções consoante a natureza e a duração do curso. Todas estas informações serão apresentadas em documento específico aquando a divulgação do curso.

O pagamento deverá ser efectuado através de uma das seguintes formas:

- Por cheque à ordem de **QUEST 21**;
- Por transferência bancária

O respectivo recibo é emitido após quitação, em nome do formando ou da organização a que pertence.

No caso de formações intra-empresas, o pagamento é feito após emissão da factura correspondente ao curso em questão. Os valores e condições comerciais associados são acordados previamente com a entidade cliente.

No que concerne à formação intra-empresa, é sempre celebrado um contrato de prestação de serviços, onde são enunciadas as várias condições de prestação do projecto formativo.

#### 5.2. Devoluções de pagamento

Qualquer desistência deverá ser comunicada à **QUEST 21**, até 5 dias antes da formação, por escrito, preferencialmente através do *e-mail* [maria.roque@questconsulting.pt](mailto:maria.roque@questconsulting.pt). Caso a desistência seja comunicada após ter sido confirmado o curso, a **QUEST 21** reserva-se no direito de devolver apenas 50% do valor do curso. A comunicação da desistência após o início do curso ou a falta de comparência sem qualquer aviso escrito implicam necessariamente a não devolução da totalidade do valor da inscrição.

Aquando da impossibilidade de presença da pessoa inicialmente inscrita, esta ou a organização a que pertence pode indicar outra pessoa que a substitua, desde que esta cumpra o perfil profissional exigido (quando aplicável).

A **QUEST 21** reserva-se ao direito de cancelar o curso de formação, até 5 dias úteis anteriores à sua realização, caso não exista um número mínimo de participantes, ou por qualquer outra razão que justifique a não realização da mesma. O cancelamento é comunicado por escrito a todos os participantes inscritos, sendo posteriormente reembolsado o valor da inscrição.

## 6. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

As condições de funcionamento das acções de formação, nomeadamente, horário, data e local de realização, são dadas a conhecer atempadamente através de meios de divulgação da entidade, tais como, newsletters, brochuras, planos anuais de formação, cartazes promocionais, circulares, fax, mailing, informações no site, telefonicamente, etc.

Contudo, essas condições de funcionamento poderão ser sujeitas a alterações em virtude de alguma situação inicialmente imprevisível. Quaisquer alterações ao referencial da formação serão geridas pelo Coordenador Pedagógico. Havendo alterações ao cronograma inicialmente distribuído, é da responsabilidade do Coordenador assegurar a comunicação das mudanças a formandos e formadores. Todas as alterações verificadas no programa inicial, serão registadas na Ficha de Ocorrências.

### **Referencial de Formação e Cronograma**

No início do curso é apresentado o referencial de formação e o cronograma da acção que inclui os objectivos, os conteúdos programáticos, o calendário e o horário. O formador fica obrigado a cumprir o referencial conforme o estipulado, de modo garantir a sua boa execução dentro do prazo previsto. Por cada curso existe sempre um coordenador pedagógico alocado que assegura o funcionamento tal e qual o planeado, assim como um elemento de apoio que assegura o atendimento necessário e responde a qualquer solicitação ao nível logístico e administrativo.

A sala de formação deverá reunir as condições adequadas em termos de dimensão, luminosidade, temperatura, ventilação e ruído, dispor de recursos técnico-pedagógicos necessários à boa execução da formação, mobiliário adequado, suficiente e em boas condições.

### **Alteração de Horários**

Os horários só poderão ser alterados quando o formador e pelo menos 90% de todos os formandos presentes na aula estiverem de acordo. Esta alteração terá que ser autorizada pelo coordenador do curso.

Em formação intra-empresa, esta alteração tem de ser sempre aprovada pelo responsável interno da empresa cliente.

### **Sessões de Formação**

As sessões têm início à hora marcada no referencial. O horário das sessões funciona em regime laboral (das 9h00 às 18h00) de dias úteis, sendo em regime pós laboral as sessões que decorram fora deste período. Em contexto de formação intra-empresa, o regime laboral e pós laboral é determinado pelas normas internas da organização, nomeadamente aquelas aferidas pela Autoridade das Condições do Trabalho.

### **Interrupções e possibilidade (eventual) de repetições de cursos**

As sessões que não sejam ministradas por motivos justificados nos dias previstos no cronograma, serão repostas a curto prazo de modo a que a programação do curso fique novamente regularizada.

Quando se verifique a necessidade imperiosa de modificação do local de formação, e disso resultar a desistência de algum(ns) formando(s), o Coordenador deverá informar esses participantes das datas de realização do próximo curso de formação com os mesmos objectivos de aprendizagem e, caso aqueles confirmem o seu interesse, seleccioná-los de imediato para a frequência do próximo curso.

### **Emissão de Certificados**

De acordo com a legislação em vigor, os formandos têm direito a um Certificado de Curso, em caso de aproveitamento positivo, ou a um Certificado de Frequência, em caso de reprovação (Portaria n.º 474/2010 de 08 de Julho). O certificado ficará disponível num prazo de 15 dias úteis a contar do dia em que a acção termina. Aos formandos considerados desistentes, ou que estejam em incumprimento de pagamentos, não são passadas declarações de frequência dos módulos/conteúdos que entretanto tenham concluído.

### 7. FREQUÊNCIA E ASSIDUIDADE

É obrigatória a presença dos formandos em todas as actividades formativas nucleares e complementares.

O regime de frequência dos cursos de formação é presencial, sendo a assiduidade mínima exigível na globalidade de 90%. Caso tal não seja observado, o formando será considerado desistente, perdendo o direito ao certificado. Em tais situações não haverá lugar à repetição e/ou reembolso do curso/módulo.

O controlo da assiduidade dos formandos é efectuada através do preenchimento de um registo de presenças a distribuir pelo formador em cada sessão.

Os formandos deverão cumprir o horário estabelecido para cada curso/acção de formação, sendo concedida uma tolerância de 15 minutos. A partir dessa tolerância, o formando pode assistir à formação, mas o seu atraso será registado pelo formador.

### 8. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO

A metodologia e instrumentos de avaliação são específicos de cada acção e constam do programa que é entregue ao formando na fase da selecção ou no início da acção.

Na componente de formação em sala, a cada formando e no final da acção, será atribuída uma nota final que resultará, em função da acção, da conjugação de alguns dos seguintes parâmetros:

- Classificação obtida em testes de avaliação
- Resultados alcançados em trabalhos individuais e de grupo
- Capacidade de aquisição de conhecimentos/competências
- Interesse demonstrado
- Participação
- Cooperação em actividades de grupo
- Assiduidade e pontualidade

A avaliação final do formando, baseia-se nas classificações obtidas em todos os módulos que compõem o programa: a avaliação é traduzida numa escala de 0 a 20 ou de( 0 a 100%), ou em termos qualitativos na escala de Insuficiente a Muito Bom.

Avaliação negativa – nível I - Insuficiente

Avaliação positiva – nível II - Suficiente

Avaliação positiva – nível III- Bom

Avaliação positiva – nível IV- Muito Bom

Para que se considere ter havido aproveitamento, é necessário que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:

- Avaliação média global do curso igual ou superior a 10 valores, ou seja pelo menos suficiente.
- Frequência mínima de 90% de presenças relativamente à duração total da acção.

### 9. INTERRUPÇÕES E EVENTUAL REPETIÇÃO DE CURSOS

#### 9.1 Interrupção ou desistência da colaboração de um dado formador

A situação será analisada por forma a avaliar o impacto no processo pedagógico e decidir-se pela substituição do formador ou pela alteração do cronograma do curso, de modo a minimizar as consequências no cumprimento dos objectivos pedagógicos.

#### 9.2 Interrupção da participação de um dado formando

Os formandos cessarão a frequência dos cursos por iniciativa própria ou por decisão da Direcção do Centro, após auscultação do Conselho Pedagógico e da Entidade Patronal do mesmo.

A Direcção poderá deliberar a cessação da frequência dos cursos nos seguintes casos:

- a) Adopção reiterada de atitudes ou comportamentos irresponsáveis ou prejudiciais à dinâmica de aprendizagem dos restantes formandos;
- b) Quando o número de faltas às acções de formação, independentemente de justificadas ou não, exceder 10% do total de horas do curso;
- c) Por manifesta incapacidade física ou psíquica superveniente.

Salvo disposição em contrário eventualmente prevista no contrato bilateral de prestação de serviços de formação, a cessação da frequência de qualquer dos cursos por parte de dum formando implica a perda de todas as prestações já realizadas ou, no caso de as mesmas serem insuficientes para cobrir proporcionalmente o número de horas já por ele recebidas face à carga horária total, o pagamento do montante em falta, exceptuando-se aqui as situações previstas na alínea c).

#### 9.3 Interrupção de curso/acção de formação

Mediante a necessidade de interromper uma acção/curso por motivo de força maior, a **QUEST 21** compromete-se a empreender esforços no sentido de retomar o curso tão rapidamente quanto possível. Na impossibilidade do formando vir a frequentar a acção/curso nos moldes propostos, será considerada a possibilidade de frequentar uma nova edição da acção/curso que venha a ser agendada.

### 10. PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Os formandos poderão, em situação de não cumprimento por parte da entidade formadora do estabelecido neste regulamento, ou por outro motivo, apresentar a sua reclamação, até 48 horas após a data da ocorrência que se reclama, nos seguintes moldes:

- No decorrer da acção, junto do formador, do coordenador pedagógico ou do secretariado da formação;
- No final da acção, através de registo na “Ficha de Avaliação da Formação”;
- Após a acção, através de telefone, e-mail, fax ou carta dirigida ao Gestor da Formação;

As reclamações recebidas através do site são respondidas sempre por e-mail. As restantes são respondidas pelo mesmo meio, a partir do qual foram recepcionadas. Posteriormente o Gestor de Formação irá analisar a veracidade dos factos e tomar as diligências e decisões necessárias de forma a resolver a reclamação. A **QUEST 21** deverá identificar as áreas/aspectos com necessidades de ajustamento/correções e definir acções correctivas e de melhoria, de forma a promover a qualidade das suas intervenções.

A **QUEST 21** compromete-se a responder por escrito no prazo de 15 dias úteis após a recepção da queixa ou reclamação sempre que o seu objecto seja da sua responsabilidade directa. Este prazo poderá ser prorrogado quando, fundamentadamente, a recolha de elementos o justifique.

### 11. FUNÇÕES, RESPONSABILIDADES E DEVERES

#### 11.1 Gestor de Formação

- Responsável pela política de formação, pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; gestão dos recursos afectos à formação;
- Responsável pelas relações externas;
- Promoção das acções de revisão e melhoria contínua e a implementação de mecanismos de qualidade da formação;
- Conhecer e aplicar a legislação existente;
- Conceber e formular, Plano de Atividades Formativas (PAF);
- Definir estratégias de divulgação da oferta formativa;
- Selecção e Recrutamento de Formadores;
- Garantir a qualidade da formação;
- Supervisionar a organização dos dossiers técnico-pedagógicos;
- Admitir e demitir pessoal, executar a aquisição e alienação de material, alugar equipamentos e contratar os serviços de manutenção necessários;
- Supervisionar o trabalho do Coordenador Técnico-Pedagógico;
- Produzir relatórios de Avaliação da Formação;
- Produzir relatórios de acompanhamento Pós Formação.

**11.2 Coordenador pedagógico**

- Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma;
- Assegura: a articulação com o gestor de formação; articulação com a equipa de formadores na fase de concepção dos programas; acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação;
- A resolução de questões pedagógicas e organizativas das acções;
- Organização dos Dossier`s Técnico Pedagógicos;
- Validar conteúdos e materiais pedagógicos;
- Garantir a disponibilidade de todo o material e equipamentos de apoio aos formadores durante o período de formação;
- Redigir as actas das reuniões de coordenação;
- Elaborar os relatórios de avaliação das acções de formação;
- Garantir a aplicação dos instrumentos de avaliação previstos;
- Monitorização da atividade formativa;
- Garantir a melhoria contínua da atividade formativa;
- Desenhar o Plano de Formação e Cronograma da Atividade Formativa;
- Apoiar a Selecção e Recrutamento de Formadores e Formandos;
- Emissão de Certificados na Plataforma SIGO e Certificação dos Formandos.

**11.3 Formador**

- Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das acções de formação;
- Assegurar: a preparação do programa de formação; a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, planos de formação, manuais, planos de sessão, slides power point; instrumentos de avaliação - exercícios, entre outros;
- Monitoria das acções de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação;
- Elaboração de pautas de Avaliação
- Participar nas reuniões pedagógicas.

**11.4 Formando**

Os formandos dos cursos ministrados pela **QUEST 21** têm direito a um adequado acompanhamento e apoio pedagógico durante todo o processo formativo, nomeadamente recebendo materiais de apoio e documentação relacionados com as temáticas abordadas, sem prejuízo do disposto na legislação relativa à salvaguarda das matérias protegidas e classificadas.

Os formandos que concluem os respectivos cursos de formação, após o cumprimento de todas as obrigações pecuniárias e outras, têm o direito a receber no final um certificado de formação do curso emitido pela **QUEST 21**.

**No âmbito e no decurso das acções de formação a cargo da QUEST 21 os formandos têm o dever de:**

- Observar uma conduta idónea e responsável;
- Ser assíduos e pontuais nas actividades formativas;
- Cumprir com exactidão as determinações relativas às actividades formativas.
- Ser responsáveis por todo o material que lhes for distribuído e ainda pelas instalações e mobiliário que utilizem, devendo zelar pela sua conservação, asseio e apresentação.