

REGULAMENTO INTERNO

FORMAÇÃO

Promulgação

O presente Regulamento define as normas específicas para a Formação da Fundação AFID Diferença.

Amadora, 21 de fevereiro de 2025

Índice

ARTIGO 1º - POLÍTICA E ESTRATÉGIA DE FORMAÇÃO	4
ARTIGO 2º - INSCRIÇÃO NOS CURSOS DE FORMAÇÃO.....	4
ARTIGO 3º - SELEÇÃO DOS FORMANDOS.....	5
ARTIGO 4º - DIREITOS DOS FORMANDOS	6
ARTIGO 5º - DEVERES E OBRIGAÇÕES DOS FORMANDOS.....	7
ARTIGO 6º - REGIME DE PRESENÇAS	8
ARTIGO 7º - DEFINIÇÃO E ALTERAÇÃO DE HORÁRIO, LOCAIS E CRONOGRAMA	9
ARTIGO 8º - INTERRUPÇÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÃO DE CURSOS DE FORMAÇÃO	9
ARTIGO 9º - REGIME DE AVALIAÇÃO	10
1. AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA E INICIAL	10
2. AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM DOS FORMANDOS	10
3. AVALIAÇÃO DE REAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS	13
4. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS FORMADORES.....	14
5. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORMADORES	15
ASPETOS A AVALIAR	15
6. AVALIAÇÃO PÓS-FORMAÇÃO	16
ARTIGO 10º - NORMAS DE FUNCIONAMENTO.....	17
ARTIGO 11º - PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES (SE APLICÁVEL)	17
ARTIGO 12º - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES.....	18
ARTIGO 13º - DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DOS INTERVENIENTES NA FORMAÇÃO	19
ARTIGO 14º - DISPOSIÇÕES FINAIS	22
ARTIGO 15º - ENTRADA EM VIGOR.....	22
.....	23

Para o bom funcionamento das atividades de formação promovidas pela Fundação AFID Diferença é estabelecido o presente **Regulamento Interno da Formação**, regido pelos artigos seguintes, o qual é de cumprimento obrigatório por todos os seus formandos.

Artigo 1º - Política e Estratégia de Formação

O Fundação AFID Diferença desenvolve a sua oferta formativa nas áreas do secretariado e trabalho administrativo, materiais (indústria da madeira, cortiça, papel, plástico, vidros e outros), floricultura e jardinagem, hotelaria e restauração, trabalho social e orientação e indústrias alimentares.

Artigo 2º - Inscrição nos Cursos de Formação

Os destinatários de cada curso de formação desenvolvido pela Fundação AFID Diferença, assim como os pré-requisitos impostos aos Candidatos são definidos no “Referencial do Curso”.

O processo de inscrição nos cursos de formação da Fundação AFID Diferença consiste no preenchimento da “Ficha de Inscrição”, através do nosso site: <https://www.afid.pt/inscrições>. É, posteriormente, marcada uma entrevista de diagnóstico psicossocial, momento em que deverão entregar obrigatoriamente os seguintes documentos:

- Fotocópia do documento de identificação;
- Fotocópia do NIF (não é necessário se for titular de Cartão de Cidadão);
- Fotocópia do NISS (não é necessário se for titular de Cartão Cidadão);
- “Declaração de Consentimento” datada e assinada;
- Fotocópia do Atestado de Incapacidade Multiusos, ou resultado da avaliação IAOQE no caso de ainda não ser detentor do Atestado de Incapacidade Multiusos;
- Fotocópia do Relatório Médico com Historial clínico;

- Fotocópia da medicação atualizada prescrita pelo médico;
- Fotocópia da Inscrição no Centro de Emprego da área de Residência;
- Fotocópia do Certificado de Habilitações;
- Fotocópia do NIB da conta bancária em nome do candidato.

O incorreto ou incompleto preenchimento das fichas de inscrição poderá implicar a anulação da mesma. Na entrevista é também confirmado que o formando tomou conhecimento do regulamento interno da formação através da assinatura da declaração constante da última página do presente regulamento.

É também celebrado um contrato de formação de cariz obrigatório.

Artigo 3º - Seleção dos Formandos

O processo de seleção de formandos decorre de acordo com as seguintes etapas:

- a) Divulgação do curso de formação;
- b) Recolha das inscrições resultantes da divulgação efetuada - preenchimento da respetiva Ficha de Inscrição;
- c) Pré-seleção tendo em conta a existência de todos os elementos solicitados na “Ficha de Inscrição”;
- d) No caso de pessoas com deficiência e incapacidade, com base nas fichas de inscrição/atendimento são escolhidos potenciais candidatos às ações de formação para entrevistas, no decurso das quais são elaborados documentos que refletem as competências do candidato identificadas pelo entrevistador; Do resultado das entrevistas, da apreciação dos Questionários de Autodiagnóstico, e das avaliações realizadas, resulta a decisão de aceitação do candidato a formando para as ações de formação/curso em desenvolvimento;
- e) Análise curricular e verificação da coerência da candidatura com o público-alvo e os objetivos do curso;
- f) Verificação da data de entrada da inscrição, que funciona como critério de desempate.

Na devida altura, é realizado o contacto com os formandos selecionados, por forma a confirmar a sua presença no curso de formação. A identificação dos participantes efetivos

no curso consta do DTP, caracterizando o perfil do grupo, sendo fornecido ao/à formador/a atempadamente.

A prestação de falsas declarações que representem influência no processo de seleção é motivo de anulação de inscrição.

Artigo 4º - Direitos dos Formandos

Os FORMANDOS têm direito a:

1. Participar no curso de formação e receber os ensinamentos de harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados;
2. Receber toda a documentação referente ao curso frequentado, nomeadamente o “Referencial do Curso”, respetivo “Cronograma”, textos de apoio e/ou manuais de acordo com o estipulado pelo/a formador/a;
3. Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso;
4. Receber um certificado de aproveitamento do curso de formação, desde que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:
 - a. Tenha registado uma frequência mínima de, pelo menos, 90% do número total de horas de formação, ressalvando-se situações afetas a regulamentos específicos;
 - b. Tenha tido aproveitamento de acordo com os objetivos definidos na avaliação, realizada no decorrer do curso de formação pelo/a formador/a;
 - c. Tenha tido aproveitamento de acordo com os objetivos definidos na avaliação, realizada no decorrer da formação prática em contexto de trabalho pelo/a tutor/a;
 - d. Tenha entregue a documentação pessoal solicitada, definida nos termos da legislação em vigor, nomeadamente, a “Ficha de Inscrição” devidamente preenchida e assinada, acompanhada de todos os elementos nela solicitados.
5. Receber, gratuitamente, uma “Declaração de Frequência” do curso, no caso da atribuição da categoria de “Sem Aproveitamento” ou de ser “Reprovado/a”;
6. Receber informação e orientação sempre que o solicitar, durante o decorrer do curso de formação;
7. Reclamar sobre quaisquer anomalias que, no seu entender, prejudiquem os objetivos da formação;

8. Ser ouvido/a no processo de avaliação do curso de formação e/ou práticas em contexto de trabalho.

Artigo 5º - Deveres e Obrigações dos Formandos

Os FORMANDOS ficam obrigados a:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, o curso de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
2. No caso de formação prática em contexto de trabalho, frequentar, com assiduidade e pontualidade;
3. Assinar a “Folha de Presenças e Sumários” no final de cada sessão de formação e no caso da formação prática em contexto de trabalho, assinar a “Folha de Assiduidade”;
4. Participar em todas as sessões de formação, teóricas e práticas;
5. Participar no processo de avaliação do curso de formação e/ou práticas em contexto de trabalho e prestar as provas de avaliação a que venham a ser submetidos;
6. Em caso de desistência justificar a razão através de documento próprio;
7. Justificar todas as faltas através de documento próprio;
8. Tratar com urbanidade a Fundação AFID Diferença, seus representantes, trabalhadores e colaboradores;
9. Guardar lealdade à Fundação AFID Diferença, não transmitindo para o exterior qualquer informação sobre a atividade da mesma de que tome conhecimento por ocasião do curso de formação;
10. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhes sejam confiados para efeitos de formação;
11. Zelar pela sua segurança pessoal nos cursos que possam colocar em causa a mesma;
12. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizarem no período de formação prática, fornecidos pela Fundação AFID Diferença e seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
13. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação promovida pela Fundação AFID Diferença;
14. Absterem-se da prática de qualquer ato de onde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação, para a Fundação AFID Diferença ou para outras entidades participantes;

15. Adotar um comportamento consentâneo com o processo formativo, respeitando todos os colegas, formadores e a equipa do Fundação AFID Diferença;
16. Não transportar quaisquer materiais, equipamentos tecnológicos, instrumentos ou engenhos passíveis de, objetivamente, perturbarem o normal funcionamento das atividades formativas, ou poderem causar danos físicos e morais aos formandos ou a terceiros;
17. Não utilizar equipamentos de som, walkman, discman, rádio, leitor de MP3, leitor de mini disc) e auscultadores nos ouvidos;
18. O/A formando/a deverá assegurar que o seu telemóvel se encontra em silêncio ou desligado durante as sessões, sendo o mesmo guardado pelo formando num local destinado para o efeito.

Artigo 6º - Regime de Presenças

1. A assiduidade do/a Formando/a é verificada através da assinatura da “Folha de Presenças e Sumários”.
2. É condição obrigatória a frequência mínima de, pelo menos, 90% do número total de horas de formação, ressalvando-se situações afetas a regulamentos específicos;
3. Ultrapassado o limite de faltas, justificadas ou injustificadas, o/a Formando/a será considerado/a reprovado/a ou sem aproveitamento. Nestes casos, a reprovação implica:
 - a. Perda do direito à devolução dos montantes já entregues à Fundação AFID Diferença (se aplicável);
 - b. Perda do direito de obtenção do Certificado de Formação Profissional.
4. No caso de o/a Formando/a ser considerado/a “reprovado/a” ou “sem aproveitamento”, será emitida uma “Declaração de Frequência”;
5. Os atrasos superiores a 15 minutos e as saídas antecipadas, face aos horários que forem estipulados, carecem de justificação e serão contabilizados no número de horas de faltas;
6. Caso o/a Formando/a ultrapasse o limite máximo de faltas poderá solicitar à Fundação AFID Diferença que analise possíveis formas de remediação. O/A Formando/a deverá suportar todos os encargos associados à implementação das medidas de remediação que vierem a ser definidas e aceites por si.

7. As faltas injustificadas poderão dar motivo a ação disciplinar, sob forma de suspensão ou expulsão, depois de devidamente apreciadas pela equipa técnica e mediante despacho do Conselho Executivo da Fundação AFID Diferença.

Artigo 7º - Definição e Alteração de Horário, Locais e Cronograma

1. Os dias em que a formação decorre e os respetivos horários e locais são definidos antes do início da formação. Esta programação é comunicada atempadamente a todos os formandos.
2. Por motivos operacionais ou por indisponibilidade temporária dos formadores, a Fundação AFID Diferença reserva-se o direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de horários, locais da formação e cronogramas, os quais serão comunicados e justificados a todos os formandos em tempo oportuno.
3. No caso de a formação não se efetuar por opção da Fundação AFID Diferença, o valor é restituído na totalidade, sem qualquer tipo de contrapartidas (se aplicável).
4. No caso de o formando não ter disponibilidade para frequentar o curso nas novas datas e horários propostos poderá optar por uma das duas situações:
 - a. Solicitar a devolução dos montantes pagos e cancelar a sua participação (se aplicável);
 - b. Solicitar a transferência da inscrição para uma nova turma que venha a surgir e que se ajuste aos horários pretendidos. Neste caso, o formando(a) poderá ainda solicitar a devolução dos montantes pagos posteriormente caso as soluções propostas não se ajustem às suas disponibilidades.

Artigo 8º - Interrupções e Possibilidade de Repetição de Cursos de Formação

1. Caso se verifiquem situações excecionais que comprometam a continuidade do curso de formação, a Fundação AFID Diferença procederá à sua interrupção de forma imediata, num prazo máximo de 30 dias, salvo interrupções associadas a acontecimentos imprevistos como guerras, tumultos, fenómenos naturais ou crises sanitárias. Tal facto será comunicado a todos os formandos e formadores bem como as razões que estiveram na origem da interrupção.

2. Nestas situações, a Fundação AFID Diferença procederá à continuidade do curso de formação logo que estejam reunidas condições para tal ou à sua repetição. Em ambos os casos, as novas datas serão comunicadas a todos os formandos, com uma antecedência mínima de 1 semana.
3. Caso seja impossível a realização do curso de formação por causa imputável à Fundação AFID Diferença, ou seja, impossível encontrar novas datas que sejam convenientes, os formandos serão reembolsados integralmente de todos os valores entretanto pagos (se aplicável).
4. Nos casos em que exista repetição do curso de formação no seguimento de interrupção por parte da Fundação AFID Diferença, não haverá lugar a qualquer pagamento adicional para além do contratualizado e os formandos ficarão obrigados a frequentar o curso integralmente, de acordo com o regime de faltas definido (se aplicável).
5. Caso o/a formando/a interrompa/desista da frequência do curso de formação, tem a possibilidade de realizar o curso mais tarde, estando sujeito às condições de pagamento definidas no artigo 11.º11 e que se possam aplicar à formação (se aplicável).

Artigo 9º - Regime de Avaliação

1. Avaliação diagnóstica e inicial

A avaliação de diagnóstico é um processo de aferição das competências já adquiridas pelos formandos. Poderá ocorrer antes do arranque da formação, com o objetivo de determinar o nível de conhecimentos do/a Candidato/a e/ou o perfil do candidato para a área escolhida.

Esta avaliação deverá ser implementada através da colocação de questões orais ou através da realização de um questionário de respostas curtas/escolha múltipla, e no caso dos cursos de Formação Profissional MQPDI para candidatos com deficiência e/ou incapacidade, deverá ser realizada uma avaliação prática simulada em sala, pelo menos dois dias completos por candidato, sendo possível realizar mais dias de avaliação caso o formador necessite e justifique com fundamento essa necessidade.

2. Avaliação da aprendizagem dos formandos

A avaliação de desempenho dos formandos é realizada pelos formadores, no final de cada

Módulo e/ou Unidade de Competência (UC) e/ou Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD), utilizando-se para o efeito o impresso GER445_Avaliação do Formando, os quais, numa escala de 1 (Mau) a 5 (Excelente), avaliam para cada formando os seguintes aspetos:

1. Foi pontual
2. Demonstrou interesse pela formação, é motivado/a
3. Participou nas sessões
4. Demonstrou capacidade de cooperação e empenho na execução conjunta das atividades propostas
5. Comunicou com os outros membros do grupo e com o/a formador/a e fomentou o relacionamento interpessoal
6. Adaptou-se a novas tarefas
7. Adquiriu e aplicou conhecimentos em exercícios, análise de casos reais e/ou simulações
8. Mobilizou as competências adquiridas, transferindo/generalizando a outras situações ou contextos

A avaliação que o/a formador/a atribui ao item 7 tem origem no resultado alcançado pelo/a formando/a na avaliação de aprendizagem definida pelo/a formador/a. O/A formador/a poderá utilizar de forma isolada ou combinada os seguintes recursos de avaliação de aprendizagem:

- Testes (orais e/ou escritos);
- Exercícios práticos;
- Simulações;
- Trabalhos de grupo ou individuais.

A avaliação final dos formandos será encontrada através da média aritmética verificada nos módulos que constituem a avaliação contínua. A mesma será expressa nos termos de “Com Aproveitamento” ou “Sem Aproveitamento”.

A avaliação da componente de formação em contexto de trabalho (FCT), baseia-se num processo contínuo e formativo, apoiado na apreciação sistemática das atividades desenvolvidas pelo formando/a e expressa-se, em função de desempenho, com recurso

a uma escala (1 - Insuficiente / 2 - Suficiente / 3 - Bom / 4 - Muito Bom / 5 – Excelente) e atribuída pelo/a Tutor/a, utilizando para o efeito o modelo GER311 – Ficha de Avaliação do Formando (FPCT). São avaliados para cada formando os seguintes aspetos:

DOMÍNIOS	PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO
SABER/SABER FAZER	Conhecimentos e competências profissionais demonstrados Detém os conhecimentos teórico-práticos para a execução das tarefas previstas em Plano Individual.
	Qualidade e organização de trabalho Organiza a sua atividade, de acordo com as indicações que lhe são fornecidas, e realiza-a de forma adequada.
	Ritmo de trabalho/destreza Demonstra ritmo adequado na execução das tarefas que lhe são distribuídas.
	Autonomia, iniciativa e criatividade Demonstra autonomia na realização das tarefas que lhe são distribuídas. Demonstra iniciativa e criatividade na resolução de problemas que lhe são colocados.
	Aplicação das regras de higiene e segurança Aplica as normas de segurança e higiene, evitando acidentes que ponham em risco a sua própria segurança e/ou a dos outros.
RELACIONAL	Trabalho de equipa e relacionamento interpessoal Demonstra capacidade de comunicação. Demonstra um bom relacionamento com os outros elementos de equipa.
COMPORAMENTAL	Sentido de responsabilidade Demonstra empenho na realização de tarefas, com um comportamento adequado.
	Participação e adaptação profissional Evidenciou interesse pelas tarefas, bem como facilmente se adaptou a mudanças.
	Apresentação pessoal Apresenta-se de forma cuidada e demonstra ter um comportamento adequado ao contexto de trabalho.
	Pontualidade e assiduidade Cumpre o pré-estabelecido em termos de pontualidade e assiduidade.

Considera-se que o formando obteve aproveitamento, sempre que a sua avaliação seja positiva (igual ou superior a 50%).

Para que se considere ter havido aproveitamento do/a formando/a, é indispensável que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:

- Que o/a formando/a obtenha avaliação global positiva no curso de formação ou no percurso de formação;
- Se verifiquem as condições de assiduidade estabelecidas neste regulamento - a frequência mínima de, pelo menos, 90% do número total de horas de formação.

3. Avaliação de reação e satisfação dos formandos

A avaliação da formação é efetuada pelos formandos, no final de cada curso e tem como objetivo obter o grau de satisfação dos beneficiários finais relativamente ao curso de formação e ao desempenho da entidade e recolher sugestões de melhoria para cursos futuros.

Deste modo, no que se refere ao modelo GER279 - Avaliação do Curso, os formandos avaliam diferentes dimensões (organização da formação; a formação; a Coordenação Pedagógica; o serviço de Secretariado/Atendimento; a Entidade Formadora), todas com o mesmo fator de ponderação, atribuindo-lhes uma classificação, ordenada numa escala que varia entre (1) Mau e (5) Muito Bom, nomeadamente:

Organização da formação	Instalações e equipamentos utilizados
	Documentação ao dispor
	Desempenho da Coordenação Pedagógica
	Qualidade do serviço prestado pelo Atendimento
	Qualidade do acompanhamento efetuado pela instituição
Objetivos do curso de formação	Grau de cumprimento dos objetivos iniciais do curso de formação
	Adequação dos objetivos às finalidades do curso de formação
	Objetivos adequados às expectativas
	Conteúdos da Ação
	Utilidade prática das matérias tratadas

Conteúdos do curso de formação	. Capacidade de desempenhar novas funções após a frequência do curso
	. Valorização pessoal e profissional decorrente do curso de formação
Metodologias	. Metodologias de formação utilizadas
	. Capacidade, por parte do/a formador/a, para potenciar a participação
	. Adequação dos conteúdos ao curso de formação

Neste formulário existe ainda um espaço para os formandos identificarem os temas que gostavam que tivessem sido abordados e que importa incluir futuramente, e um outro no qual poderão identificar outros cursos nos quais poderiam ter interesse. No final do questionário existe uma parte para os formandos apontarem sugestões de melhoria, caso pretendam.

4. Avaliação de satisfação dos formadores

A avaliação da formação também é efetuada pelos próprios formadores no final de cada curso e tem como objetivo obter o grau de satisfação dos mesmos relativamente ao curso de formação e ao desempenho da entidade e recolher sugestões de melhoria para cursos futuros.

Deste modo, os formadores avaliam, através do impresso GER438_Avaliação da Satisfação do Formador, numa escala de 1 a 5 vários parâmetros, nomeadamente:

Critérios de Avaliação de Satisfação do Formador	
Motivação dos participantes	8. Apoio Administrativo
Atividades dos participantes	9. Serviço de Atendimento
Relacionamento entre os participantes	10. Conhecimento prévio do público-alvo
Instalações e equipamentos	11. Trabalho com a equipa pedagógica
Meios audiovisuais e recursos ao dispor	12. Necessidade de alteração de estratégias
Documentação ao dispor	13. Necessidade de adequação de materiais
Apoio do/a Coordenador/a Pedagógico/a	14. Resultados alcançados

Nesse mesmo modelo existe, ainda, um espaço para os formadores apontarem sugestões de melhoria, caso pretendam.

5. Avaliação de desempenho dos formadores

A avaliação de desempenho do/a formador/a é constituída por duas componentes:

- Avaliação do/a formador/a, efetuada pelos formandos, no final de cada módulo, com um peso total de 60%;
- Avaliação interna do/a formador/a, efetuada pelo Fundação AFID Diferença, com um peso total de 40%.

A avaliação do/a formador/a, efetuada pelos formandos, aborda os seguintes pontos:

ASPETOS A AVALIAR
Pontualidade do/a formador/a (5 – sempre pontual; 4 – quase sempre pontual; 3 – o tolerável; 2 – raramente pontual; 1 – sempre atrasado)
Cumprimento do programa e adequação dos textos distribuídos (5 – cumprido na totalidade; 4 – quase cumprido; 3 – o aceitável; 2 – raramente cumprido; 1 – não cumprido)
Capacidade de motivação do/a formador/a (5 – elevada capacidade; 4 – quase sempre motivador; 3 – motiva o suficiente; 2 – pouco motivador; 1 – não motiva)
Capacidade de transmissão de conhecimentos evidenciada pelo/a formador/a (5 – totalmente capaz; 4 – quase sempre capaz; 3 – capaz o suficiente; 2 – pouca capacidade; 1 – nenhuma capacidade)
Qualidade dos exemplos mencionados, exercícios e práticas realizadas (5 – totalmente adequados; 4 – quase sempre adequados; 3 – adequados o suficiente; 2 – pouco adequados; 1 – não adequados)

A avaliação interna do/a formador/a, visa classificar os seguintes aspetos:

- Assiduidade;
- Cumprimento dos prazos de requisição de manuais e materiais;

- Facilidade no trato e no relacionamento;
- Cumprimento de prazos de disponibilização de documentação para os formandos;
- Disponibilidade e capacidade de colaboração.

6. Avaliação pós-formação

Realiza-se 6 meses a 1 ano após o término do curso e utiliza questionários a ex-formandos (010 - Avaliação Pós-Formação), procurando-se aferir a qualidade da formação nas seguintes dimensões:

- Satisfação com as competências adquiridas e oportunidade de aplicação em contexto profissional;
- Melhoria do desempenho profissional;
- Inserção profissional (nível de empregabilidade).

O acompanhamento pós-formação é coordenado pelo/a GF. Os dados são tratados informaticamente e considerados no processo de melhoria contínua da empresa cujas evidências podem ser encontradas no Balanço de Atividades e Plano de Atividades, caso existam medidas a planear e executar.

Todas as avaliações recolhidas são analisadas individualmente e transpostas para folhas de Excel em que se processa o cálculo de médias para facilitar a análise por parte do/a GF e CP. Quando há sugestões dos formandos, as mesmas são tidas em consideração e, quando pertinente, estabelece-se comunicação com o/a formando/a.

Os resultados deste tratamento são considerados no processo de melhoria contínua da empresa, compilados nos balanços de atividades e relatórios finais dos cursos e influenciam os planos de atividade, pois podem dar origem a ações de melhoria que importa planear no plano de atividades e posteriormente reportar no balanço de atividades.

Artigo 10º - Normas de Funcionamento

Nas instalações da Fundação AFID Diferença estão vedados aos formandos os seguintes atos:

- Não fumar nos locais não autorizados dentro das instalações da Fundação AFID Diferença;
- Não possuir e não consumir substâncias aditivas e em especial drogas e bebidas alcoólicas, nem promover qualquer tipo de tráfico, facilitação e consumo das mesmas;
- Não é permitido jogos de azar ou fortuna no interior das instalações da Fundação AFID Diferença;
- A comercialização de quaisquer artigos, produtos ou oferta de serviços, de qualquer natureza;
- A presença ou consumo de qualquer tipo de alimento e/ou bebida, exceto água, na sala de aulas e/ou de atividades;
- Divulgação de produtos, promoções ou eventos;
- O incumprimento das alíneas anteriores, após análise da Fundação AFID Diferença, pode levar à expulsão do formando, tendo o mesmo a obrigatoriedade imediata do pagamento total do valor da formação;
- Em caso de expulsão, não será restituído pelo Fundação AFID Diferença qualquer valor já liquidado (se aplicável).

Artigo 11º - Pagamentos e Política de Devoluções (se aplicável)

- O pagamento do direito de participação, se aplicável, deve ser feito após a inscrição, por transferência bancária (IBAN indicado no ato da inscrição);
- Ao montante final será descontado qualquer valor antecipadamente pago, a título de caução ou adiantamento (se aplicável);
- O pagamento do valor de um curso (se aplicável) pode ser feito de forma faseada, mediante acordo com o/a formando/a, dependendo de cada tipo de curso. O Certificado

de Formação Profissional será emitido somente quando todos os valores se encontrarem liquidados;

- O Fundação AFID Diferença reserva-se ao direito de não devolver os montantes pagos pelo/a formando/a sempre que este seja excluído/a da frequência do curso de formação;
- Em caso de abandono do curso pelo formando sem motivo justificado, ou de rescisão do contrato de formação com base no incumprimento das regras nele estabelecidas, fica o formando sem qualquer direito a reembolso;
- Caso o/a formando/a deseje desistir da frequência do curso de formação, com motivo justificado e até 48h antes do início do curso, após o pagamento total do mesmo, apenas serão devolvidos 25% do valor pago.

Artigo 12º - Reclamações e Sugestões

Sempre que algum interessado desejar apresentar uma reclamação ou sugestão poderá fazê-lo utilizando o Livro de Reclamações da Fundação AFID Diferença quer em formato papel quer em formato eletrônico ou boletim próprio para o efeito – “Ficha de Sugestões e Reclamações”.

As reclamações e sugestões podem ser apresentadas a qualquer momento, no entanto, no caso das reclamações, é necessário ter presente que quanto menos tempo passar entre a ocorrência e a reclamação relativamente à mesma, mais facilmente se poderá atuar no sentido da resolução da situação e eliminação da sua causa.

Para apresentar uma sugestão, dever-se-á assinalar o campo correspondente existente na “Ficha de Sugestões e Reclamações”. Todas as sugestões são uma mais-valia para a nossa entidade e serão transmitidas aos responsáveis máximos da Fundação AFID Diferença.

Para apresentar uma reclamação, dever-se-á fornecer o máximo de informações sobre o assunto em questão. Todas as reclamações serão avaliadas e desencadearão um conjunto de ações com o objetivo de resolver a situação e eliminar a sua causa. De forma a

podermos responder à reclamação, todos os dados do reclamante solicitados na “Ficha de Sugestões e Reclamações” deverão ser preenchidos.

A “Ficha de Sugestões e Reclamações” devidamente preenchida, datada e assinada poderá ser entregue em mãos ou enviada ao cuidado do Gestor de Formação da Fundação AFID Diferença para a seguinte morada: Rua Quinta do Paraíso, Alto Moinho, 2610-316 Amadora.

Em caso de reclamação, é da responsabilidade do/a Coordenador/a Pedagógico analisar a mesma; definir uma ou mais ações com vista à resolução da situação (tratamento), respetivo/a responsável e prazo de resolução; e definir uma ou mais ações com vista à eliminação da(s) causa(s), respetivo/a responsável e prazo de resolução – ação corretiva. O/A CP notificará por escrito o/a reclamante num prazo máximo de 5 dias úteis, a contar da data de apresentação da reclamação, por forma a informar qual o tratamento dado à reclamação, registando todas estas informações no impresso “Ficha de Tratamento de Reclamações”.

O procedimento em caso de reclamações é, portanto, o seguinte:

- Análise da reclamação apresentada;
- Notificação escrita da decisão ao reclamante, no prazo de 5 dias úteis após a receção da reclamação.

Artigo 13º - Descrição Genérica de Funções e Responsabilidades dos Intervenientes na Formação

Gestor/a de Formação

- Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
- Assegurar a gestão dos recursos afetos à formação e das relações externas relativas à mesma;
- Coordenar e articular com os responsáveis máximos do Fundação AFID Diferença e com os destinatários da formação;

- Promover ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- Assegurar o relacionamento e comunicação com o Sistema de Certificação, garantindo que as práticas formativas implementadas no Fundação AFID Diferença estão em harmonia com os requisitos de certificação;
- Aprovar os programas concebidos, bem como as suas alterações;
- Aprovar os documentos utilizados, regulamentos e respetivas alterações;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Coordenador/a Pedagógico/a

- Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com o/a Gestor/a de Formação; a articulação com a equipa de formadores na fase de conceção dos programas; acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução do curso; a resolução de questões pedagógicas e organizativas dos cursos, entre outras; acompanhamento da componente de FCT;
- Supervisionar o processo de seleção e recrutamento do pessoal afeto à formação;
- Estabelecer várias parcerias com entidades públicas e privadas que proporcionam aos formandos a Formação Prática em Contexto de Trabalho;
- Responsável pelo DTP – Dossier Técnico Pedagógico dos cursos;
- Analisar e dar seguimento às sugestões e reclamações apresentadas;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Formadores

- Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico dos cursos de formação, assegurando a preparação do programa de formação;
- Elaborar recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros, selecionando e adequando os conteúdos de formação, os métodos e técnicas pedagógicas aos objetivos da formação;

- Antes do início do curso, entregar a bibliografia do curso e requisitar os materiais pedagógicos necessários;
- Ministrando a formação segundo as orientações estabelecidas;
- Relacionar conhecimentos teóricos com a sua aplicabilidade;
- Aplicar estratégias e instrumentos de avaliação;
- Cumprir e fazer cumprir as normas estipuladas pela Fundação AFID Diferença e coresponsabilizar-se pelo bom funcionamento e imagem externa e interna da empresa;
- Zelar pela conservação e manutenção das instalações e equipamentos;
- Disponibilizar informação e documentos para o Dossier Técnico-Pedagógico, incluindo materiais de apoio à formação, enunciados de instrumentos de avaliação, respetiva correção e cotação, trabalhos e /ou relatórios;
- Registrar os sumários, no fim de cada sessão, utilizando o sistema de gestão da formação;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Tutor/a

- Indicado/a pela empresa/entidade enquadradora, em articulação com a Fundação AFID Diferença, através do/a Técnico/a de Apoio ao Formando (TAF) e do/ Coordenador/a Pedagógico/a, que acompanha a formação na empresa, o/a Tutor/a realiza o acompanhamento técnico-pedagógico do formando no período em que decorre a FCT.
- Deve ser designado entre os profissionais aos quais sejam reconhecidas competências profissionais e pedagógicas para o exercício da função;
- Compete ao Tutor/a:
 - Garantir as condições necessárias ao formando, de modo a facilitar a sua integração e a adaptação na empresa e no trabalho em articulação com a Fundação AFID Diferença;
 - Garantir, mediar e acompanhar a realização das tarefas inerentes à sua formação profissional;
 - Garantir as condições de apoio familiar ao formando, de acordo com as suas necessidades.

Atendimento

- Assegurar o atendimento presencial e telefónico a todos os clientes e formandos;
- Responder a questões gerais dos clientes e formandos ou encaminhar as mesmas para os profissionais qualificados;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Artigo 14º - Disposições Finais

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pelo Fundação AFID Diferença de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 15º - Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor a 21 de fevereiro de 2025.

DECLARAÇÃO:

Eu, _____,
(Maiúsculas)

- Formador
 Formando/ Representante Legal

Declaro para os devidos efeitos, que tomei conhecimento do conteúdo do **Regulamento Interno da Formação** pelo seguinte meio:

Receção por email

Cópia em papel

Declaro que aceito cumprir com as disposições contidas no Regulamento Interno.

Assinatura:

Amadora __, de _____ 20__
