

GUIA DO FORMANDO E REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO

DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Versão: 2.0 Processo CERTIFICADO DGERT N.º 2456/2016

1. ÂMBITO DO REGULAMENTO

O presente regulamento destina-se a esclarecer os interessados e formandos sobre as regras, normas e princípios a aplicar em todas as ações de formação profissional (Formação Modular e Outra Formação Profissional) promovidas pela ACIFF – Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz, Associação Empresarial Regional.

2. APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE

IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Denominação Social:

ACIFF – Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz, Associação Empresarial Regional

Forma Jurídica:

Associação empresarial sem fins lucrativos e de duração ilimitada

Data da Fundação:

21 de maio de 1835

NIPC:

501083928

CAE Principal:

94110 (Actividades de organizações económicas e patronais)

CAE Secundário

82990 (Outras actividades de serviços de apoio prestados às empresas, n.e.)

86906 (Outras actividades de saúde humana, n.e.)

85591 (Formação profissional)

Sede Social

Largo Professor Vítor Guerra, n.º 3

3080-072 Figueira da Foz

Contactos

Telefone: 233 401 320

Email: aciff@aciff.pt / formacao@aciff.pt / formacao.fm@aciff.pt

Site: www.aciff.pt

Horário de Funcionamento:

segunda-feira a sexta-feira; das 09h30 às 13h00 e das 14h00 às 18h00 (exceto nos feriados).

Morada:

Largo Professor Vítor Guerra, n.º 3, 3080-072 Figueira da Foz

ÁREA DA ACTUAÇÃO

Concelhos que constituem a Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra, designadamente os da Figueira da Foz, Montemor-o-Velho, Cantanhede, Mira, Coimbra, Soure, Condeixa-a-Nova, Penacova, Mealhada, Mortágua, Arganil, Góis, Lousã, Miranda do Corvo, Oliveira do Hospital, Pampilhosa da Serra, Penela, Tábua e Vila Nova de Poiares.

MISSÃO DA ENTIDADE

Como consta da alínea b), do artigo 3.º dos Estatutos por que se rege, “A Associação tem por objetivos e fins: b) Promover o desenvolvimento do comércio, indústria e serviços, contribuindo de forma harmoniosa e integrada para o desenvolvimento económico e social da sua área de atuação;”.

A sua atuação e atividades que patrocina, relacionam-se fundamentalmente com a disponibilização de serviços e apoio no âmbito das atividades económicas, entre as quais se destaca a organização e desenvolvimento de ações de formação profissional, tendo como objetivo responder de forma dinâmica às necessidades de mercado, em prol do desenvolvimento socioeconómico e integrado da sua área de atuação.

Na tentativa de chegar a todos os setores de atividade aos quais presta serviços, a ACIFF é certificada pela DGERT - Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, enquanto entidade formadora, com oferta nas seguintes áreas de formação:

- **LÍNGUAS E LITERATURAS ESTRANGEIRAS (222)**
- **COMÉRCIO (341)**
- **MARKETING E PUBLICIDADE (342)**
- **GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO (345)**
- **ENQUADRAMENTO NA ORGANIZAÇÃO/EMPRESA (347)**
- **INFORMÁTICA NA ÓPTICA DO UTILIZADOR (482)**
- **SEGURANÇA E HIGIENE NO TRABALHO (862)**

À ACIFF incumbe um caminho próprio, em que um dos objetivos mais importantes é conferir aos empresários que dela fazem parte, a viabilização de condições de operacionalidade e competitividade no quadro da economia global em que estão integrados.

A formação e o reforço das competências dos ativos das empresas, realizados no quadro de um determinado percurso formativo, com vista à obtenção de uma qualificação, assume-se como fator potenciador da atividade empresarial, permitindo o acompanhamento da inovação técnica e tecnológica.

A ACIFF valoriza a gestão e aperfeiçoamento profissional, apostando no desenvolvimento de formação associada a processos de modernização organizacional, reestruturações e reconversões produtivas que contemplem a promoção da capacidade de inovação, gestão e modernização das empresas enquanto condição fundamental de modernização do tecido produtivo, da melhoria da qualidade do emprego e do aumento da competitividade.

No âmbito da sua atividade formativa, a ACIFF desenvolve formação financiada e formação não financiada, tanto em formato presencial como à distância, à medida das necessidades das empresas e dos ativos que pretendam aumentar as suas competências e qualificações profissionais nas seguintes modalidades: Formação Certificada não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações e Formação Modular Certificada.

FORMAÇÃO CERTIFICADA NÃO INSERIDA NO CATÁLOGO NACIONAL DE QUALIFICAÇÕES

A ACIFF assegura a realização de Formação Certificada não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações, de acordo com o manual de qualidade da ACIFF para a atividade formativa, o qual cumpre todos os requisitos e referenciais definidos pela DGERT para a formação certificada, e segundo o quadro de legislação aplicável.

Em que consiste?

Esta modalidade de formação consiste na adaptação das formações às necessidades específicas das empresas, colaboradores e público em geral, contribuindo para a flexibilização e diversificação da oferta de formação e estando inseridas em processos de inovação, modernização e reconversão empresarial e profissional.

Os cursos são estruturados sob a forma de módulos, a realizar de acordo com os objetivos, conteúdos programáticos e carga horária definidos pela ACIFF nas áreas: 222, 341, 342, 345, 347, 482 e 862.

Esta formação propõe-se colmatar lacunas de conhecimentos verificadas pelos interessados, no decurso da respetiva atividade profissional.

Objetivos:

- Criar condições de valorização profissional para os formandos;
- Aprofundar conhecimentos tecnológicos numa determinada área de formação;
- Desenvolver competências para o exercício profissional ou requalificação profissional;
- Reforçar a capacidade técnica e organizativa dos intervenientes nas organizações;

Destinatários:

Adultos com idade superior a 18 anos que pretendam ajustar as suas competências profissionais a necessidades pessoais e/ou do mercado de trabalho.

Certificação:

A aprovação numa Formação Certificada não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações confere a atribuição de um certificado.

FORMAÇÃO MODULAR CERTIFICADA

A ACIFF assegura a realização de cada UFCD, Unidades de Formação de Curta Duração, de acordo com manual de qualidade da ACIFF para a atividade formativa, o qual cumpre todos os requisitos e referenciais

definidos pela DGERT – Direção-Geral do Emprego e Relações de Trabalho para a formação certificada, e segundo o quadro de legislação aplicável.

Em que consiste?

As Formações Modulares Certificadas visam o desenvolvimento de um suporte privilegiado para a flexibilização e diversificação da oferta de formação, integrada no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), com vista ao complemento e à construção progressiva de uma qualificação profissional. Os cursos estão estruturados sob a forma de **Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)**, a realizar de acordo com os referenciais previstos no Catálogo Nacional de Qualificações <http://www.catalogo.angep.gov.pt/UFCD/Index>, nas áreas: 222, 341, 342, 345, 347, 482 e 862. Esta formação propõe-se colmatar lacunas de conhecimentos verificadas pelos interessados, no decurso da respetiva atividade profissional.

Objetivos:

- Aprofundar as competências profissionais e relacionais, tendo em vista o exercício de uma ou mais atividades profissionais, uma melhor adaptação às mudanças tecnológicas e organizacionais e o reforço da empregabilidade;
- Promover a realização e a certificação de unidades de competência (UC) e ou de unidades de formação de curta duração (UFCD) com finalidade e duração flexíveis e adaptadas às necessidades e disponibilidade do adulto, num contexto de aprendizagem ao longo da vida;
- Possibilitar a conclusão de qualificações incompletas previamente obtidas através de outras modalidades de educação e formação do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ) ou de processos de reconhecimento, validação e certificação de competências (RVCC);
- Permitir a realização e a certificação de percursos de formação de curta e média duração, previamente organizados, de modo a dar uma resposta com coerência e relevância para o mercado de trabalho;
- Responder às necessidades de formação do mercado de trabalho, nomeadamente as identificadas pelas empresas e outras entidades empregadoras e pelos centros especializados em qualificação de adultos, decorrente do diagnóstico realizado, incluindo a análise efetuada no âmbito das Comissões de Avaliação e Certificação (CAC), bem como da formação complementar prevista nos processos RVCC, de acordo com a legislação aplicável.

Destinatários:

Adultos que, à data do início da formação, tenham idade igual ou superior a 18 anos.

Certificação:

A aprovação numa Formação Modular Certificada confere a atribuição de um certificado.

FORMAÇÃO À DISTÂNCIA

A ACIFF para além da formação presencial também realiza formação à distância, a qual cumpre todos os requisitos e referenciais definidos pela DGERT – Direção-Geral do Emprego e Relações de Trabalho para a modalidade, a qual apresenta as seguintes especificidades.

Sistema de gestão de aprendizagem e conteúdos (plataforma tecnológica)

Para a realização de ações de formação à distância a ACIFF irá utilizar ferramentas digitais que permitam a criação de salas de formação *online*, preferencialmente o Microsoft Teams para a Educação que contem todos os recursos e funcionalidades necessárias para realização de formação à distância. Esta ferramenta funciona como um *hub* digital que agrupa videoconferências, conversas por *chat*, conteúdos, trabalhos, aplicações, etc., num só local, permitindo uma interação entre formandos e formadores com toda a estrutura de suporte necessária para a execução das ações, havendo um controlo centralizado administrado pela ACIFF que permitirá regular, monitorizar e evidenciar todos os aspetos relevantes da formação.

À ACIFF foi concedido o estatuto de Entidade de Ensino/Educação pela Microsoft, tendo sendo disponibilizado de forma totalmente gratuita um plano Microsoft 365 A1 para Educação que inclui todas as ferramentas, aplicações e

suporte para a realização de formação à distância, tudo integrado numa infraestrutura *cloud* da Microsoft, no qual se inclui o Microsoft Teams para Educação que será o núcleo de toda a formação realizada nesta modalidade.

A ACIFF disponibiliza a todos os formandos e formadores licenças e contas de utilizador para o uso das ferramentas digitais usadas na formação à distância, nomeadamente para acesso ao Microsoft Teams e várias aplicações do Microsoft Office Online (Word, Excel, PowerPoint, etc.) entre outros recursos caso sejam necessários para a realização das ações. Serão igualmente dadas instruções para o acesso à plataforma, assim como disponibilizado um tutorial da plataforma adotada

Caso seja necessário por alguma razão excecional, poderão ser utilizadas outras ferramentas para a realização da formação à distância, desde que garantam a possibilidade de videoconferência e respetivo registo de hora de início e de fim.

Como complemento às sessões e às ferramentas apresentadas, poderão ser utilizados outros meios para partilha de documentos:

- Email – poderá ser utilizado para envio de informação e documentos;
- Google Drive – poderá ser utilizado para troca de documentos;
- Dropbox – poderá ser utilizado para troca de documentos;
- WeTransfer – poderá ser utilizado para troca de documentos de maiores dimensões e não requer qualquer instalação.

Modelo pedagógico

A totalidade das horas de duração da ação devem ser planificadas recorrendo única e exclusivamente à modalidade de formação à distância síncrona:

- Em que o formador organizará sessões/reuniões conjuntas com todos os formandos através de plataformas digitais adequadas (devem permitir comprovar a presença dos formandos nas sessões);
- Atribui tarefas, através de plataformas digitais adequadas;
- Disponibiliza para consulta de outros materiais pedagógicos, atribuindo atividades que permitam confirmar/avaliar o recurso aos materiais pedagógicos sugeridos;

Podem ser utilizados outros meios de formação sugeridos pelos formadores, que permitam estimar a duração e comprovar a frequência dos formandos.

A planificação da ação deverá ser realizada pelo formador, estimando a duração dos tempos para todos os conteúdos/metodologias utilizadas e permitindo sempre comprovar a frequência dos formandos.

A plataforma digital utilizada tem de permitir a discussão entre os inscritos, onde todos os formandos possam participar e ter a possibilidade de comunicar diretamente com o formador, colocando dúvidas e obtendo *feedback*.

As sessões síncronas permitirão a transmissão de conteúdos, o *feedback* formandos – formador – formandos, discussão, esclarecimento de dúvidas entre outros aspetos, à semelhança das sessões presenciais.

A sugestão de consulta de outros materiais pedagógicos permitirá o autoestudo.

A atribuição de tarefas permitirá a avaliar a transmissão dos conteúdos e a aquisição de conhecimentos.

Neste modelo o sistema de tutoria ativa é assegurado pelo formador visto que a estrutura da formação à distância é exatamente a mesma da formação presencial.

DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES ASSOCIADAS À ATIVIDADE FORMATIVA

Gestor da Formação

- É o responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a gestão dos recursos afetos à formação; as relações externas relativas à mesma; a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação; a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- Interlocutor privilegiado com o Sistema de Certificação - garante que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos da certificação;
- Responde prontamente às reclamações que eventualmente receba, dando o seu parecer e encaminhando-as para o elemento da Direção da ACIFF responsável pela formação
- Garantia de estabilidade através do exercício da função a tempo completo e vínculo laboral devidamente formalizado;

Coordenador Pedagógico

- É o responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com o gestor da formação, articulação com a equipa de formadores na fase de conceção, acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação, a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras;
- Garantia da presença regular na entidade formadora, através da formalização e vínculo contratual;
- Procede à abertura dos cursos, explicando as condições de realização do curso, apresentando o formador e distribuindo o regulamento de funcionamento a formandos e formadores;
- Procede ao encerramento dos cursos, recolhendo o *feedback* dos formandos e formadores, por auscultação das suas opiniões e registo das mesmas num questionário de satisfação;
- É mediador no processo de aprendizagem juntamente com todos os formadores envolvidos;
- Coordena e supervisiona todas as atividades relacionadas com o processo de formação e aprendizagem;
- Efetua todos os procedimentos de acompanhamento pós-formação, designadamente avaliação de impacto da formação e monitorização da empregabilidade dos formandos;
- Assegura o cumprimento dos procedimentos definidos;

Formadores

- São responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando: a preparação do programa de formação, a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros, a monitoria de ações de formação através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação, a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação;

- Adequação de competências profissionais e pedagógicas para as áreas de educação e formação solicitadas para a certificação;
- Preparação inicial, dos instrumentos necessários à realização da formação;
- Animar e dinamizar a formação (motivar os formandos);
- Gerir os recursos existentes (tempo e informação);
- Orientar os formandos no decorrer do processo formativo;
- Ser mediador no processo de aprendizagem juntamente com o coordenador pedagógico;
- Adequar métodos e técnicas pedagógicas;
- Avaliar os formandos;
- Realizar as capturas de ecrã no início e fim de cada sessão com o grupo de formandos nas formações na modalidade à distância e facultá-las à entidade formadora;

Equipa do Centro Qualifica

- Informar sobre o Centro Qualifica na sessão inicial da formação;
- Inscrever os interessados no SIGO - Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa;
- Encaminhar interessados para ofertas formativas adequada ao perfil do formando.

Atendimento e Apoio Administrativo

- Assegurar o atendimento permanente no horário de abertura ao público;
- Efetuar o atendimento pessoal e telefónico, a triagem e encaminhamento dos assuntos a tratar;
- Organizar a documentação de apoio aos projetos;
- Assegurar o arquivo de todos os documentos em suporte papel e informático;
- Preparar a documentação oficial de carácter administrativo e formativo (mapas de pagamento a formandos, volume de formação, ...);
- Solicitar notas de honorários e recibos a pessoal externo e conferir os mesmos;
- Reunir documentação de formandos e formadores;
- Assegurar o aprovisionamento dos consumíveis necessários ao funcionamento da instituição;
- Assegurar os trabalhos de secretariado de apoio;
- Reproduzir manuais e documentos;

Gestão e Apoio Técnico da Formação à Distância

- Gerir e administrar a plataforma tecnológica de suporte à formação;
- Criar e gerir as contas de utilizador da equipa Técnico-Pedagógica da ACIFF;
- Prestar apoio técnico à equipa Técnico-Pedagógica da ACIFF;
- Configurar todo o ambiente digital onde a formação decorre, nomeadamente, criar as contas de utilizador para todos os formandos e formadores e a respetiva turma digital, calendarizar na plataforma as sessões

em formato à distância, disponibilizar toda a documentação e materiais de suporte necessários à formação, entre outras configurações;

- Enviar aos formandos e formadores as credenciais de acesso à plataforma tecnológica;
- Garantir a preparação do formador para a utilização da plataforma tecnológica, reunindo com ele, caso seja necessário, para assegurar que a planificação da formação (programa, conteúdos e recursos pedagógicos) se adequa ao formato à distância, fornecer as informações necessárias e esclarecer qualquer dúvida nas especificidades da plataforma;
- Prestar apoio técnico aos formandos e formadores, com especial atenção na sessão de abertura, garantido que todos conseguem aceder à plataforma e frequentar a formação com toda qualidade que ela exige;
- Criar os tutoriais de utilização da plataforma e dos seus recursos;
- Fazer a gestão do ambiente digital onde a formação decorre, fazendo todas as alterações que sejam necessárias durante o decorrer da mesma;
- Recolher toda a informação, registos, ficheiros e material necessário que a plataforma disponibiliza e o que tenha sido enviado pelos formandos e formadores para efeitos de evidência e arquivo no Dossier Técnico-Pedagógico, cumprindo o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Pessoais (RGPD) com base nas regras definidas pela ACIFF referidas em 12. Tratamento de Dados Pessoais;

Outros agentes

- Responsáveis pelo desenvolvimento de outras atividades a montante ou a jusante da execução do processo formativo e que contribuem para o desenvolvimento geral do mesmo.
 - **Responsável Financeiro** – elaboração de candidaturas, pedidos de pagamento, organização contabilística e o seu cumprimento legal e faturação e respetiva verificação de pagamentos.
 - **Responsável Informático** – acompanhamento e assistência informática.
 - **Aconselhamento Jurídico** – assessoria jurídica na elaboração, alteração e acompanhamento das vicissitudes contratuais inerentes aos contratos com formandos, contratos de prestação de serviços (formadores e outros) e contratos de trabalho relativos aos colaboradores da ACIFF.

3. FORMAS E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO

FORMANDOS

Todos os interessados em frequentar os cursos promovidos pela ACIFF, deverão manifestar a sua intenção através de telefone, email, formulário *online* ou presencialmente junto do Departamento de Formação, sito no Largo Professor Vítor Guerra, n.º 3, Figueira da Foz onde poderão obter informações, e/ ou proceder às inscrições, devendo formalizá-las através do preenchimento e assinatura de uma ficha apropriada para o efeito, da assinatura do contrato de formação, da entrega da documentação solicitada consoante o tipo de ação de formação e do pagamento da mesma quando aplicável, caso sejam selecionados.

A inscrição em formações não financiadas só é válida mediante o pagamento do valor definido para a frequência na ação, o qual é comunicado a todos os interessados e também divulgado em toda a publicitação da ação. O pagamento deverá ser efetuado no momento da inscrição com o envio do comprovativo de transferência do valor do mesmo. Assim que estiver assegurado o número mínimo de formandos estabelecido para dar início à ação de

formação, a ACIFF confirmará por e-mail ou contacto telefónico o início da mesma e emitirá a respetiva fatura/recibo.

A ACIFF disponibiliza a todos os interessados, o programa e conteúdos programáticos de cada curso, informando acerca das condições envolventes, nomeadamente, o limite de faltas permitido e o recebimento de um certificado de formação profissional no final da ação.

FORMADORES

Os formadores que pretendam fazer parte da Bolsa de Formadores da ACIFF, deverão formalizar a sua candidatura através de email ou presencialmente junto do Departamento de Formação Profissional, sito no Largo Professor Vítor Guerra, n.º 3, entregando respetivo currículo e Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) ou enviando-os para o seguinte endereço: formacao@aciff.pt.

4. SELEÇÃO

FORMANDOS

A seleção dos formandos é feita mediante os seguintes critérios: em primeiro lugar a verificação do “cumprimento dos requisitos” para cada tipo de ação de formação; seguido da “ordem de inscrição”.

Após a verificação de todos os critérios é feita a seleção dos formandos. Estes serão informados pela ACIFF, presencialmente, por telefone ou e-mail, que foram selecionados para integrarem a ação mediante o processo de formalização descrito em cima. Posteriormente são comunicadas as regras e condições de frequência da ação. As restantes inscrições ficam em arquivo, em situação de suplentes.

Todas as inscrições serão objeto de análise por parte da Coordenação Pedagógica, à qual caberá constituir o grupo alvo da ação a desenvolver, na tentativa de formar um grupo relativamente homogéneo de forma a facilitar a aquisição e o desenvolvimento de competências no domínio pedagógico. Desta forma, promove-se uma formação mais vivenciada e contextualizada, em que a troca constante de experiências atua como fator facilitador da aprendizagem.

FORMADORES

A seleção dos formadores é feita com base numa consulta à Bolsa de Formadores da ACIFF e/ou à Bolsa Nacional de Formadores no Netforce - Portal para a Formação e Certificação de Formadores e outros profissionais, mediante a área de formação, tendo em conta as habilitações académicas e pedagógicas, a experiência profissional e a formação complementar científica, técnica e pedagógica relevantes para a formação a ministrar, sendo, caso seja necessário, convidados para uma entrevista na ACIFF com a coordenadora da formação. Após este procedimento a escolha do formador é consumada pelos responsáveis de formação, sendo formalizada com a entrega da documentação necessária para a mesma e assinatura do respetivo contrato de prestação de serviços.

5. REGRAS E CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA

Sempre que houver necessidade de fazer alguma alteração das condições de funcionamento da formação (cronogramas e locais de funcionamento) será comunicado aos intervenientes, logo que seja possível.

HORÁRIOS E LOCAIS

O local de funcionamento, horário e cronograma da ação estão definidos na Ficha Técnica da ação entregue aos formandos na primeira sessão de formação.

NORMAS DE ASSIDUIDADE

Os formandos que se encontrem a frequentar qualquer ação promovida pela ACIFF, têm um limite de faltas igual a 10% do total da carga horária das ações, sob pena de não obterem aproveitamento.

PROCEDIMENTOS RELATIVOS A RECLAMAÇÕES

Assiste ao formando o direito de reclamar ou apresentar queixa, relativamente a qualquer situação ocorrida durante o processo formativo, em que considere ter sido prejudicado ou lesado nos seus interesses e/ou direitos.

A ACIFF dispõe de Livro de Reclamações, cuja existência está devidamente publicitada nos locais de atendimento e que será facultado quando solicitado pelo utente, de acordo com o Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro.

A reclamação deve ser formalizada, através da sua redação escrita, pelos seguintes meios:

1. Por escrito dirigido ao Gestor de Formação;
2. Preenchimento do Livro de Reclamações, em formato físico que se encontra permanentemente disponível nos espaços de atendimento da ACIFF;
3. Envio de reclamação através do site <https://www.livroreclamacoes.pt>

As reclamações mencionadas em 1) devem ser feitas na Ficha de Reclamação existente para o efeito e solicitada à Coordenação da Formação da ACIFF. Este documento deverá ser emitido em duplicado, sendo o original para a entidade e a cópia para o formando.

No caso de ser efetuada reclamação, a ficha objeto da mesma será sujeita à apreciação do Gestor, a qual dispõe de um prazo de cinco dias úteis para apreciar o teor da mesma e emitir o seu parecer, devendo nesse limite de tempo enviar ambas as peças ao elemento da Direção da ACIFF responsável pela formação, o qual dispõe de um período de dez dias úteis para decidir sobre a atitude resolutive a tomar.

Após ser proferida decisão, deve a mesma ser enviada por escrito, ao formando reclamante, devendo ser arquivada prova de que o mesmo tomou dela conhecimento.

As reclamações mencionadas em 2) devem ser feitas com base no procedimento legal do preenchimento do Livro de Reclamações, nos seguintes termos:

“1. A reclamação deve ser redigida com esferográfica. A reclamação deve ser efetuada em LETRAS MAIÚSCULAS (A, B, C... Z) legíveis e de forma concisa e objetiva.

2. Depois de efetuada a reclamação, devem ser destacados o original, que, no prazo de dez dias úteis, deve ser enviado pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente, sob pena da prática de contraordenação, e o duplicado, que deve ser entregue ao reclamante.

3. O duplicado destina-se a ficar na posse do reclamante ou a ser remetido por este à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente. Para saber qual a entidade competente para receber a reclamação deve verificar o letreiro afixado no estabelecimento. A grelha constante nesta folha de instruções é indicativa e poderá sofrer alterações.

4. Nalguns casos pode existir mais de uma entidade competente, pelo que o utente se deve informar (ex a entidade competente para a eletricidade é a ERSE, mas as questões técnicas e de segurança são da competência da DGEG – Direção-Geral de Energia e Geologia).

5. Caso o reclamante decida remeter a reclamação à entidade competente, deve procurar juntar elementos comprovativos dos factos que motivaram a declaração (faturas, nomes e moradas de testemunhas, etc.).

6. Os utentes têm o direito a ser atendidos com cortesia e eficiência, mas devem igualmente respeitar as normas usuais de urbanidade no relacionamento com os profissionais.”

O acompanhamento é da responsabilidade do Gestor da Formação que deverá dar conhecimento da reclamação ao elemento da Direção da ACIFF responsável pela formação no prazo de cinco dias úteis, com emissão do seu parecer a respeito. Nos cinco dias úteis seguintes, o elemento da Direção da ACIFF responsável pela formação emite o seu parecer, após o qual se remete a reclamação à entidade reguladora competente acompanhada deste parecer, dentro do prazo de 10 dias úteis contados da data da reclamação.

As reclamações mencionadas em 3) o procedimento segue os trâmites legais em vigor.

INTERRUPÇÕES DE AÇÕES

Sempre que um formador se veja impossibilitado de ministrar uma sessão de formação, proceder-se-á automaticamente ao ajuste da calendarização, sendo os formandos informados atempadamente de tal ajuste.

Caso, se trate de um impedimento prolongado, proceder-se-á à substituição de tal formador, por um colega da mesma Equipa Pedagógica, ou por qualquer formador da nossa Bolsa de Formadores. O período de interrupção da ação nunca pode ser superior a cinco dias, por forma a que não seja posta em causa a coesão do grupo e a própria aprendizagem.

6. DEVERES DOS FORMANDOS

O FORMANDO TEM O DEVER DE:

- Proceder à entrega da documentação quando solicitada, garantido a fiabilidade da informação prestada e efetuar o respetivo pagamento, quando aplicável, pela inscrição;
- Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem ministrados;
- Assinar as folhas de presença;
- Tratar com urbanidade a entidade formadora e seus representantes, os formadores e os seus colegas de formação com urbanidade todos os seus colegas;
- Não se opor, por qualquer forma, a ser avaliado;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instalações onde decorre a formação, bem como das instituições ou empresas associadas à formação, em apoio técnico ou outra forma de cooperação e utilizar com bom senso e não abusar do *software*, ferramentas digitais e próprias licenças dos mesmos que lhe sejam confiados para efeitos de formação à distância;
- Responder prontamente a quaisquer inquéritos de interesse formativo, que lhe sejam solicitados pela entidade formadora, nomeadamente para avaliar a eficácia da ação;
- Cumprir os demais deveres emergentes do Contrato de Formação;

7. DIREITOS DOS FORMANDOS

OS FORMANDOS TEM O DIREITO DE:

- Receber os ensinamentos de harmonia com os conteúdos do curso;
- Receber em tempo útil a documentação de apoio pedagógico referente à ação, nomeadamente, textos de apoio e/ou manuais, material informático, de acordo com o estipulado pelo formador;
- Celebrar contrato de formação com a ACIFF – Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz, Associação Empresarial Regional.
- Receber um Kit de Formação, composto por uma pasta de arquivo e folhas brancas na formação em formato presencial;
- Obter, no final da ação, um certificado comprovativo da frequência e aproveitamento obtido emitido pela plataforma SIGO - Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa, dependente do aproveitamento e de uma assiduidade a 90% do total da carga horária da ação;
- Solicitar a emissão de uma declaração com o número de horas frequentadas em caso de não aproveitamento;
- Usufruir dos apoios previstos no regulamento específico das formações financiadas, quando aplicável.
- Beneficiar de seguro de acidentes pessoais apólice, que o protege contra riscos e eventualidades que possam ocorrer durante e por causa das atividades de formação;
- Consultar o Dossier de Candidatura e/ou Técnico-Pedagógico da ação formativa em questão, devendo para o efeito solicitar, junto do Gabinete de Formação, por escrito, a marcação de dia e hora para efetuar essa consulta. Nessa consulta, não será possível ter acesso aos dados pessoais dos restantes formandos;
- Reclamar junto da ACIFF sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação;

8. DEVERES DOS FORMADORES

OS FORMADORES SÃO RESPONSÁVEIS POR:

- Ministrando a formação com rigor, diligência e qualidade, de acordo com os critérios pedagógicos e científicos adequados e com os conteúdos programáticos e objetivos definidos quer para a duração da ação, quer para os formandos em causa;
- Preparar, desenvolver e acompanhar o processo formativo, elaborando os instrumentos para tal necessários, nomeadamente diagnósticos, materiais didáticos, testes de avaliação e atividades de formação complementar dos formandos;
- Fazer chegar a indicação das necessidades de materiais e/ou equipamentos que necessitam, atempadamente ao coordenador da formação.
- Participar nas reuniões para que seja convocado relacionadas com a ação ou com os formandos
- Comparecer pontualmente a todas as reuniões de equipa agendadas durante o processo formativo;
- Fornecer à ACIFF toda a documentação de identificação que deverá constar do Dossier Técnico e Pedagógico do Curso, designadamente: Curriculum Vitae e Certificado de Aptidão de formador;

- Tratar com urbanidade qualquer elemento envolvido no processo formativo, nomeadamente os formandos, o Coordenador Pedagógico, os restantes elementos da Equipa Pedagógica, os técnicos administrativos, etc.;
 - Guardar lealdade à entidade formadora, abstendo-se de praticar quaisquer atos que lhe provoquem prejuízos materiais ou morais;
 - Zelar pelo bom estado de conservação do diverso equipamento e recursos didáticos colocados ao dispor, bem como das instituições ou empresas associadas à formação, em apoio técnico ou outra forma de cooperação e utilizar com bom senso e não abusar do *software*, ferramentas digitais e próprias licenças dos mesmos que lhe sejam confiados para efeitos de formação à distância
 - Comparecer com assiduidade e pontualidade no local onde se encontra a ser ministrada a Ação de Formação;
 - Fornecer indicações sobre a distribuição da documentação e dos materiais pedagógicos, conforme o desenvolvimento da formação
 - Assinar e preencher as Folhas de Sumário e Presenças relativas a cada sessão de formação e a cada formando, respetivamente, acompanhadas da respetiva evidência recolhida
 - Comunicar à ACIFF todas as questões emergentes da formação, quer sejam relacionadas com formandos, quer com outros aspetos;
 - Estar disponível para os formandos e para os restantes agentes formativos sempre que tal lhe seja solicitado;
 - Responder prontamente a quaisquer inquéritos de interesse formativo, que lhe sejam solicitados pela entidade formadora, nomeadamente para avaliar a eficácia da Ação;
 - Efetuar e fornecer à ACIFF, após o término do respetivo módulo/ação, as avaliações dos formandos (nomeada e exemplificativamente, testes, inquéritos, trabalhos);
 - Aperfeiçoar a pedagogia, mantendo a documentação que faculta aos formandos devidamente atualizada;
 - Respeitar o Contrato de Prestação de Serviços e as orientações fornecidas pela ACIFF quanto à organização da ação e ocupação do espaço onde a mesma se desenvolva.
- * Em todo o omissis reger-se-á o formador pelas obrigações por si assumidas no Contrato de Prestação de Serviços celebrado com a entidade formadora.

9. DIREITOS DOS FORMADORES

O FORMADOR TEM O DIREITO DE:

- Ter à sua disposição os meios pedagógicos e audiovisuais de que necessite para o exercício das funções de formador, desde que os mesmos estejam disponíveis na ACIFF e tenham sido devidamente requisitados;
- Ser remunerado de acordo com o valor horário estipulado em contrato de prestação de serviços, a ser assinado por ambas as partes (acrescido de IVA, se devido, à taxa legal em vigor) e de acordo com as restantes cláusulas a tal respeitantes e que constem do mesmo contrato;
- Ser tratado com urbanidade por qualquer elemento envolvido no processo formativo, nomeadamente o responsável pela formação, o Coordenador Pedagógico, os restantes elementos da Equipa Pedagógica, os técnicos administrativos e os formandos;

- Aceder aos resultados da avaliação da ação, nomeadamente ao seu desempenho como formador, efetuado pela equipa de coordenação da ação e pelos formandos.

10. FALTAS

Falta, é a ausência do formando durante o período normal de formação consignado no cronograma da ação:

- A assiduidade é verificada através da assinatura diária da folha de presenças, devidamente validada pelo formador no caso de formação presencial ou das capturas de ecrã e registos internos também devidamente validados pelo formador através da sua assinatura numa folha de presenças;
- Caso as faltas excedam 10% da duração total do curso, presume-se que este comportamento abstencionista revela um nítido desinteresse pela frequência da ação, pelo que tal situação é equivalente a uma desistência, reservando-se a ACIFF ao direito de considerar a exclusão do formando da ação não recebendo para o efeito o respetivo Certificado de Formação;
- As faltas devem ser justificadas por escrito, de acordo com minuta interna, e com a apresentação de documentos comprovativos das mesmas, reservando-se a ACIFF ao direito de as considerar ou não, devidamente justificadas;

11. AVALIAÇÃO

A Avaliação individual dos Formandos será realizada recorrendo a metodologias de avaliação, que pode assumir duas formas: *observação* com base na observação de comportamentos e desempenhos e/ou com base em *testes e/ou trabalhos* elaborados pelos formandos.

1. Critérios de avaliação:

A) Aquisição e Aplicação de conhecimentos

1. Domínio dos assuntos
2. Generalização dos saberes

B) Análise comportamental

1. Zelo/Responsabilidade
2. Participação ativa/Motivação
3. Pontualidade e Assiduidade
4. Relações Humanas
5. Trabalho em Equipa

2. A avaliação é traduzida numa nota final, que será atribuída em função da soma aritmética dos critérios de avaliação suprarreferidos, de acordo com uma escala expressa de 1 a 4:

- 1 = Avaliação negativa = “Insuficiente”
- 2 = Avaliação positiva = “Suficiente”
- 3 = Avaliação positiva = “Bom”
- 4 = Avaliação positiva = “Muito Bom”

Se a média aritmética dos vários critérios de avaliação for inferior a “2” a classificação final do formando será **Sem Aproveitamento**

Se a média aritmética dos vários critérios de avaliação se situar entre “2 e 4” a classificação final do formando será **Com Aproveitamento**.

3. Considera-se:

Formando Com Aproveitamento – aquele que detém um índice de assiduidade em relação á carga horária total da acção igual ou superior a 90% e que tenha um resultado positivo na avaliação.

Formando Sem Aproveitamento – aquele que obtém um índice de assiduidade em relação à carga horária total da acção igual ou superior a 90% e tenha um resultado negativo na avaliação.

Formando Desistente - aquele que comunica ao coordenador do curso a sua desistência da acção, ou que deixa de comparecer à formação.

12. PAGAMENTOS E DEVOLUÇÕES

Todas as inscrições no âmbito da formação profissional financiada são gratuitas.

Sempre que haja lugar ao pagamento de subsídio ou bolsa aos formandos por parte da ACIFF (apenas aplicável em projetos financiados), será efetuado obrigatoriamente através de transferência bancária.

Todas as ações de formação profissional não financiada implicam o pagamento do respetivo valor estipulado para cada ação, por parte do formando e/ou empresa.

O pagamento deverá ser feito obrigatoriamente por transferência bancária para um dos seguintes IBANs:

Millennium BCP - PT5000330000000176326123 E/OU Caixa Geral Depósitos - PT50003520360002216113066

Os valores apresentados estão isentos de IVA ao abrigo do Art.º 9.º do CIVA.

O pagamento deverá ser efetuado no momento da inscrição com o envio do comprovativo de transferência do valor do mesmo. Assim que estiver assegurado o número mínimo de formandos estabelecido para dar início à ação de formação, a ACIFF confirmará por e-mail ou contacto telefónico o início da mesma e emitirá a respetiva fatura/recibo.

A viabilidade da realização de um curso depende de um número mínimo de inscrições.

A ACIFF reserva-se ao direito de adiar um curso por falta de viabilidade deste, informando os inscritos com uma antecedência mínima de 5 dias úteis. Os participantes já inscritos no curso transitam automaticamente para as novas datas previstas de realização, exceto se o formando se opuser a essa transição no prazo máximo de 5 dias úteis após a notificação de adiamento do curso, sendo nesse caso devolvido o valor da taxa de inscrição.

Caso haja desistência da ação de formação, por parte do formando esta ocorrência deverá ser comunicada por escrito, até cinco dias úteis antes do início da mesma para poder ter direito à devolução do valor da inscrição. Qualquer desistência após os cinco dias úteis antes da data de início do curso não dará lugar a qualquer devolução, nem à transferência do valor da inscrição para outro curso.

A não comparecência a uma, ou mesmo à totalidade das sessões, não dará lugar a qualquer tipo de reembolso, nem transferência do valor total ou parte deste na inscrição para outro curso.

Quando, por motivos imprevistos e da responsabilidade da Associação, houver anulação da ação de formação, a importância paga será reembolsada na totalidade aos inscritos.

13. TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Pessoais (RGPD), aplicável desde o dia 25 de maio de 2018, estabelece regras relativas à proteção, tratamento e livre circulação dos dados pessoais das pessoas singulares, mesmo que tenham sido recolhidos antes daquela data, e é aplicável diretamente a todas as entidades que procedam ao tratamento desses dados.

Assim, para que possamos tratar os dados pessoais dos intervenientes, estão definidos os seguintes pressupostos:

- Responsável pelo tratamento dos dados pessoais: ACIFF – Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz, Associação Empresarial Regional, Largo Professor Vítor Guerra nº3 Figueira da Foz, 3080-072 Figueira da Foz;
- Os dados pessoais dos/as intervenientes na formação são recolhidos pela ACIFF no âmbito do processo de recrutamento de formadores/as e no âmbito do processo de inscrição e frequência em qualquer curso da ACIFF;
- A recolha de dados também poderá ser diretamente efetuada por entidades parceiras, que serão devidamente identificadas, devendo os/as intervenientes da formação ser informados/as desta situação e dar o respetivo consentimento;
- Os dados pessoais dos/as intervenientes na formação a recolher e a inserir no registo ou na base de dados manual ou em ficheiros informáticos são: nome, morada, contactos telefónicos e endereços eletrónicos, data de nascimento, sexo, naturalidade, nacionalidade, número do documento de identificação e validade, número de identificação, número da segurança social, habilitações, situação face ao emprego, profissão, empresa;
- Na formação em formato à distância também será recolhida toda a comunicação por mensagens efetuada na plataforma para esse efeito, ficheiros partilhados pelos intervenientes, registos de atividade na plataforma e capturas de ecrã realizadas nas sessões como evidência relativa à assiduidade dos formandos e da realização das mesmas;
- A ACIFF faz a recolha, tratamento e conservação de dados pessoais dos/as intervenientes na formação para gestão dos processos individuais dos/as intervenientes na formação, para cumprimento integral das obrigações contratuais e legais inerentes a qualquer curso e ainda, porque os/as intervenientes na formação dão o seu consentimento;
- As finalidades da recolha e tratamento dos dados pessoais são as seguintes: gestão de recrutamento e seleção de pessoal, gestão de candidaturas e inscrições, procedimentos de avaliação e certificação, controlo de acessos, frequência, horário e assiduidade, prestação ou envio de informações e de material da formação, gestão contratual, gestão da adequação dos serviços de formação às necessidades e interesses dos/as formandos/as, nomeadamente para efeitos de análise de candidatura ou manifestação de interesse em frequentar cursos/ações de formação, envio de conteúdos, emissão de certificados de formação e faturação, meios de pagamento, emissão e envio de recibos;
- A ACIFF será a responsável pelo tratamento de dados dos/as intervenientes na formação, cujo processamento poderá ser interno ou externo. No caso do tratamento externo, o mesmo decorrerá do cumprimento de obrigações legais perante entidades oficiais, e para os restantes casos os/as intervenientes na formação devem autorizar tal tratamento;

- Os dados pessoais dos/as intervenientes na formação recolhidos pela ACIFF poderão ser transmitidos às entidades responsáveis pela certificação dos cursos ou em virtude do cumprimento de regras e obrigações legais relacionadas com os mesmos, bem como poderão ser comunicados ou transferidos em parte ou na sua totalidade a entidades públicas ou privadas sempre que tal decorra de obrigação legal e ou seja necessário para cumprimento de normas e regras legais relacionadas com o/s curso/s;
- Com a intervenção em cursos de formação e durante toda a sua execução e durante o período previsto para o cumprimento de obrigações legais, os/as intervenientes na formação dão o seu consentimento a que os seus dados pessoais possam ser armazenados sob forma digital segura, processados e acedidos nos termos previamente especificados ou pontualmente especificados;
- Os/as intervenientes na formação, através dos documentos para o efeito (inscrição, contratos e outros) podem autorizar e consentir a ACIFF a utilizar os seus dados para efeitos de envio de newsletters, difusão e informação sobre cursos/ações de formação, publicações, eventos, artigos, informação institucional e realização de inquéritos de avaliação;
- A ACIFF garante aos/às intervenientes na formação um tratamento leal e reservado dos dados que foram recolhidos. Mais se compromete a aplicar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco;
- A ACIFF vai conservar os dados dos/as intervenientes na formação pelos prazos necessários para dar cumprimento a obrigações legais e para a execução do contrato a celebrar no âmbito da formação;
- Na formação certificada e/ou financiada os dados pessoais serão armazenados pelo período legal em que os processos estejam sujeitos a auditoria pelas entidades financiadoras ou outras que as representem, nacionais e comunitárias;
- Os/as intervenientes na formação em conformidade com a Lei, têm direito de acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como à sua retificação, apagamento, limitação de tratamento, oposição ou tratamento, direito à portabilidade de dados e direito a reclamar para a CNPD (Comissão Nacional de Proteção de Dados). Os/as intervenientes na formação têm, ainda, o direito de, em qualquer altura, retirar o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no cumprimento de obrigações legais. O exercício destes direitos pode ser efetuados através do seguinte email: formacao.fm@aciff.pt;
- Em caso de violação de dados pessoais, a ACIFF notifica esse facto à CNPD – Comissão Nacional de Proteção de dados nos termos previstos na Lei, bem como os/as intervenientes na formação poderão apresentar reclamações no seguinte site: www.cnpd.pt