

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

O presente Regulamento de Funcionamento da Formação da Câmara do Comércio e Indústria Luso-Espanhola, doravante designada por **CCILE**, foi concebido visando o bom funcionamento da formação.

Na **CCILE** existe um ambiente de trabalho e de formação agradável e saudável, que permitirá o desenvolvimento de competências e a atualização de conhecimentos, com o auxílio de profissionais e formadores certificados pedagogicamente e especializados em diversas áreas.

Apresentação da CCILE

A Câmara de Comércio e Indústria Luso-Espanhola foi fundada em 1970 em Lisboa, e é uma organização privada sem fins lucrativos.

Através das suas inúmeras atividades contribui para o fomento do intercâmbio comercial e económico entre Portugal e Espanha.

Atualmente esta Câmara conta com cerca de 800 empresas associadas, entre as quais se encontram as principais empresas espanholas radicadas neste mercado e um grande número de empresas portuguesas que mantêm relações de intercâmbio comercial com Espanha.

Responsabilidades e Funções dos Agentes de Formação

Gestor/a de Formação

1. Dinamiza a elaboração e concretização do plano de atividades no que à formação diz respeito e em articulação com as restantes áreas de intervenção da **CCILE**.
2. Define o plano de formação da **CCILE**.
3. Recruta e seleciona os formadores, em articulação com a Coordenação da Formação.
4. Dá resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de entidades ou consultores externos.
5. Dinamiza os processos de diagnósticos de situação dos clientes.
6. Garante o cumprimento dos requisitos do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras, assim como todos os procedimentos operacionalizados no Manual de Qualidade da Atividade Formativa da **CCILE**, sendo também o responsável pela sua revisão periódica.
7. Dá resposta a eventuais reclamações associadas à atividade formativa.
8. Gere toda a atividade formativa.

Coordenador/a de Formação

1. Valida os programas de formação concebidos pelos formadores.
2. Valida os planos de sessão e atividades pedagógicas concebidas pelos formadores.
3. Contacta com os clientes / formandos.
4. Organiza os recursos didáticos (equipamentos, textos de apoio e suportes audiovisuais e informáticos).
5. Dá resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento dos formadores e formandos.
6. Participa em reuniões em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação) com todos os interlocutores necessários para a implementação do projeto formativo.
7. Reformula com os formadores, se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação.
8. Monitoriza o desenvolvimento do projeto formativo.
9. Assegura todas as condições de realização da atividade formativa.

10. Coordena todo o processo de avaliação do projeto formativo, incluindo a elaboração do relatório de avaliação.
11. Elabora, valida e encerra o Dossier Técnico-Pedagógico de cada ação de formação.
12. Assegura o processo de acompanhamento pós-formação.
13. Elabora o Balanço de Atividades da **CCILE** a cada ano, cruzando-o com o Plano de Atividades, em conjunto com o/a Gestor/a da Formação, de forma a obter conclusões de melhoria contínua da atividade formativa.

Formador/a

1. Elabora programas de formação, planos de sessão e demais documentação pedagógica de cada ação de formação acordada com a **CCILE** e remete-os para validação pela Coordenação de Formação.
2. Participa em reuniões ou contacta com a Coordenação de Formação em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação).
3. Planeia as sessões de formação, implementando os conteúdos programáticos definidos e utilizando os métodos de ensino e o material didático adequado.
4. Executa as sessões de formação.
5. Reformula, conjuntamente com a Coordenação de Formação e se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação.
6. Colabora, se necessário, na elaboração de um relatório de execução e avaliação da ação de formação.
7. Garante o preenchimento dos documentos do Dossier Técnico-Pedagógico da sua responsabilidade.
8. Informa a Coordenação da Formação da **CCILE** sobre a evolução dos processos de aprendizagem dos formandos das ações de formação que assegura.
9. Contribui para uma boa dinamização da formação, informando a Coordenação de Formação de qualquer ocorrência que se verifique e da necessidade de melhoria das instalações, do equipamento ou do material pedagógico distribuído.

Atendimento Permanente

1. Assegura o atendimento diário, presencial, telefónico, e e-mail a *full-time*, durante o horário de atendimento estabelecido.
2. Responde a qualquer solicitação do público que pretenda contactar com a **CCILE**, ou remete a quem de direito, no caso de não estar em condições de dar resposta.
3. Representa a imagem da **CCILE**, respondendo pela atividade da mesma junto do público.

Disposições Gerais

1. Com vista a manter os níveis de qualidade da formação na **CCILE**, impõe-se a adoção de um documento referencial que normalize e monitorize, de forma eficiente, o processo formativo. Com este propósito, foi elaborado o presente Regulamento de Funcionamento da Formação, no sentido de sistematizar os procedimentos relativos à formação profissional na **CCILE**.
2. Sendo um instrumento assente em princípios flexíveis, será objeto de atualização sempre que se verifiquem alterações a nível da organização e funcionamento das ações de formação.
3. Sempre que se verifiquem alterações ao presente Regulamento, estas serão implementadas e obrigatoriamente aprovadas antes do início de um novo ciclo de formação.

Objetivos

O presente Regulamento de Funcionamento da Formação tem como principais objetivos:

1. Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos de formação da **CCILE**.
2. Estabelecer regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
3. Dinamizar um processo contínuo e permanente de desenvolvimento pessoal e profissional e de melhoria de competências e capacidades funcionais dos profissionais das áreas de formação ministrada pela **CCILE**.

Formas e Métodos de Inscrição e Regime de Pagamentos

1. Qualquer particular / entidade interessado/a em participar ou inscrever os seus colaboradores nas ações de formação dinamizadas pela **CCILE**, poderá efetuar uma pré-inscrição nas mesmas através do formulário disponível para o efeito no site da **CCILE**.
2. Após submetido o formulário acima referido, o pedido de inscrição do(s) candidato(s) será validado via e-mail pelo/a Gestor/a de Formação ou pelo/a Coordenador/a de Formação.
3. A **CCILE** compromete-se a guardar sigilo relativamente a todos os dados fornecidos acerca dos formandos e/ou da entidade e assume a obrigação de não os revelar a terceiros, exceto sob autorização dos próprios, conforme lei de proteção de dados em vigor.
4. Este formulário, designado Ficha de Inscrição, é de preenchimento obrigatório, sendo que poderá ser preenchido em suporte informático ou em suporte papel (no caso da formação para colaboradores de entidades clientes).
5. Este processo só se efetiva em inscrição após seleção dos candidatos pela Coordenação de Formação do curso, para a frequência do mesmo. De forma concreta, o processo de seleção traduz-se nas seguintes fases:
 - a) Receção das fichas de inscrição e da documentação necessária ao processo de inscrição;
 - b) Análise dos candidatos de acordo com o perfil de enquadramento definido para cada curso, ao nível das suas habilitações e pertinência de participação no curso em questão (por exemplo, experiência profissional, afinidade entre a área de trabalho e os conteúdos da formação, implicações para o desenvolvimento de carreira);
 - c) Sempre que necessário, procede-se ao contacto telefónico com os potenciais formandos, no sentido de explorar os seguintes aspetos: descrição da atividade profissional do candidato, motivação do candidato para a realização do curso, expectativas e objetivos a atingir com o curso.
6. Os critérios subjacentes ao referido no ponto anterior, alínea b), serão sempre enquadrados pela legislação aplicável e serão conforme homologação do curso pelas entidades competentes (quando aplicável).
7. A seleção dos formandos é comunicada por e-mail no mais curto espaço de tempo possível.
8. Em caso de situação de empate, constitui critério de seleção dos candidatos a ordem de chegada das inscrições.
9. No caso da formação para particulares, as inscrições só são consideradas válidas após pagamento e receção do respetivo comprovativo, que deverá ser enviado por e-mail. O pagamento pode ser feito através de transferência bancária para o IBAN: PT50 0010 0000 0738 2040 0015 8 (BPI), presencialmente (no atendimento geral da **CCILE**), ou através de envio de cheque para a morada da **CCILE**. No caso de não ser realizado o pagamento relativo aos candidatos selecionados até 48 horas antes do início da ação de formação, a sua vaga será atribuída a um outro candidato integrado em lista de espera.
10. No caso da formação para colaboradores de entidades clientes, é da responsabilidade da própria entidade cliente e empregadora a seleção e alocação dos formandos ao curso a desenvolver. Ainda assim, a **CCILE** disponibiliza-se para apoiar a entidade cliente neste processo.

11. No que respeita a formação para colaboradores de entidades clientes, o método de pagamento e datas limite serão definidos aquando da adjudicação da proposta e de acordo com o que a **CCILE** acordar com a entidade.

Direitos dos Formandos

Os formandos têm direito a:

1. Participar na ação de formação e receber os ensinamentos em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados.
2. Receber toda a documentação disponibilizada referente ao curso frequentado.
3. Receber, no final da ação de formação, um certificado de formação profissional, estando este condicionado à frequência do curso com assiduidade e à obtenção de aproveitamento na avaliação de aprendizagens.
4. Faltar às sessões de formação, sem perder direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda 10% do total de horas de formação, exceto quando expressamente indicado outro critério. No caso da formação para colaboradores de entidades clientes, o limite de faltas será definido de acordo com a duração e objetivos da formação, em sintonia com os objetivos da mesma.
5. Reclamar, junto da **CCILE**, sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, devendo esta reclamação ou queixa ser apresentada no Livro de Reclamações ou em outro impresso próprio disponível a solicitar junto da Coordenação de Formação.
6. Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição.
7. Estar coberto por uma apólice de seguro de acidentes pessoais, durante o período de realização do curso, nos casos em que é responsável pelo pagamento do mesmo;
8. Assinar e cumprir o contrato de formação, nos casos em que é o responsável pelo pagamento do curso.

Direitos da Entidade Cliente

As entidades clientes do Departamento de Formação da **CCILE** têm direito a:

1. Reclamar, junto da **CCILE**, sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, devendo esta reclamação ou queixa ser apresentada no Livro de Reclamações ou em outro impresso próprio disponível a solicitar junto da Coordenação de Formação.
2. Ver garantida a confidencialidade dos dados institucionais fornecidos no processo de inscrição.

Deveres dos Formandos

Os formandos têm o dever de:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a ação da formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados.
2. Tratar de forma cordial e com urbanidade os formadores, os coordenadores e demais elementos que representam a **CCILE**.
3. Consultar a **CCILE**, sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.
4. Prestar provas de avaliação, se tal for solicitado e caso seja aplicável.
5. Guardar lealdade à **CCILE**, não transmitindo para o exterior informações sobre a atividade da mesma de que tome conhecimento aquando do decorrer da ação de formação.
6. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação.
7. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação.

8. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pela **CCILE**.
9. Abster-se de utilizar o telemóvel e consultar e-mails que em nada estejam relacionados com a ação de formação durante as sessões, sendo que em situações de extrema necessidade, deve ser solicitada a respetiva autorização ao formador. Sendo esta concedida, o formando deverá abandonar a sala.

Deveres da Entidade Cliente

As entidades clientes ficam obrigadas a:

1. Garantir que o(s) seu(s) colaborador(es) está(ão) coberto(s) por um Seguro de Acidentes de Trabalho durante o período a que o curso diz respeito.
2. Cumprir com os pagamentos estipulados para o curso através dos meios de pagamento previstos e nas datas previstas.
3. Consultar a **CCILE**, sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.
4. Assinar e cumprir o contrato de formação ou adjudicar formalmente a proposta enviada pela **CCILE** por e-mail.

Assiduidade e Pontualidade

1. Nos casos em que a formação tem um caráter presencial, informa-se que a tolerância permitida é de 15 minutos após o início do período da ação de formação.
2. Para obtenção do Certificado de Formação Profissional, o número de faltas do(s) formandos não deverá ultrapassar os 10% do total de horas de formação, o que supõem a frequência de, pelo menos, 90% do número total de horas, exceto quando expressamente indicado outro critério. Na formação para colaboradores de entidades clientes, poderá ser definido outro critério, de acordo com os objetivos e duração da ação de formação.
3. No final do curso, aos formandos com aproveitamento será emitido um Certificado de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor.
4. No caso do formando ultrapassar o limite de faltas, apenas será emitida uma Declaração de Frequência de Formação.
5. O Certificado de Formação Profissional só será entregue ao formando/à entidade cliente se todos os pagamentos do curso estiverem efetuados.

Interrupções e Possibilidade de Repetições de Cursos

1. Nos casos em que o formando interrompa o curso, só poderá reingressar no mesmo caso não tenha excedido o número de faltas permitido, até à data do reingresso.
2. No que respeita à possibilidade de repetição de cursos, a Coordenação de Formação analisará caso a caso, se tal se mostra possível e em que circunstâncias, pelo que poderá solicitar uma reunião com o formando e/ou o responsável da entidade cliente no sentido de analisar a situação e obter uma decisão.

Condições de Funcionamento e Rescisão de Contrato

1. A definição do horário da formação cabe à **CCILE**, bem como a sua eventual alteração, sendo que o mesmo será atempadamente divulgado em caso de alteração.

2. O local da formação será indicado pela **CCILE**, constando do contrato de formação a celebrar com o particular / entidade cliente.
3. Nas situações em que a **CCILE** se veja obrigada a alterar os horários ou locais de realização da formação, a **CCILE** compromete-se a avisar os formandos e/ou as entidades clientes com pelo menos 5 dias de antecedência. Caso esta situação se verifique incompatível para os participantes, a **CCILE** compromete-se a devolver a importância cobrada ou a aplicá-la em outra inscrição se esse for o desejo do formando/entidade.
4. A realização dos cursos encontra-se condicionada a um número mínimo de inscrições, pelo que a **CCILE** se reserva ao direito de cancelar ou adiar a realização das ações de formação, caso o número de participantes inscritos seja insuficiente. Verificada esta situação, a **CCILE** procederá à devolução do valor da inscrição na totalidade, sempre que a entidade cliente/ formando demonstre interesse em não aguardar pelo início do curso noutra data.
5. A **CCILE** reserva-se ao direito de rescindir o contrato, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas neste regulamento e/ou no contrato de formação estabelecido.
6. Em caso de desistência do formando ou da entidade cliente até 8 dias consecutivos antes da realização da formação, o total do valor da inscrição será restituído. A desistência deverá ser comunicada formalmente por escrito (e-mail ou carta) dentro do prazo acima referido. Caso contrário, não haverá lugar a qualquer tipo de reembolso.

Critérios e Métodos de Avaliação da Formação

1. A **CCILE** dispõe de um dispositivo de avaliação com o objetivo de auscultar os agentes envolvidos. Pretende-se perceber se a ação de formação decorreu conforme o previsto e se foram alcançados os resultados esperados por parte de todos os intervenientes.
2. A metodologia de avaliação das aprendizagens dos formandos é definida no programa de curso.
3. Ao nível da avaliação da formação, os formandos e/ou a entidade cliente avaliam o curso, através de questionário, quanto à sua satisfação com o mesmo no seu término e no pós-formação.

Procedimentos relativos a Queixas e Reclamações

1. Sempre que um formando / entidade cliente pretenda apresentar uma reclamação relativamente ao serviço que lhe foi prestado, esta deverá ser apresentada em formulário próprio, o qual poderá ser solicitado ao serviço de atendimento da **CCILE**, ao respetivo formador ou à Gestão ou Coordenação da Formação. A apresentação de uma reclamação noutra formato poderá ser enviada, por seu turno, para os seguintes contactos ao cuidado do/a Gestor/a da Formação:

A/C Dr.^a Miriam Recacho
Av. Marquês de Tomar, Nº 2 – 7º Piso * 1050-155 Lisboa
Tel. 213 509 310/6 / Fax. 213 526 333
www.portugalespanha.org | mrecacho@ccile.org

2. A reclamação deverá ser apresentada até ao máximo de 30 dias consecutivos após a ocorrência que motiva a reclamação.
3. A apreciação da reclamação é da responsabilidade do/a Gestor/a da Formação, a qual realizará uma leitura da reclamação, bem como da situação a que a mesma diz respeito. Sempre que necessário, a **CCILE** procederá



à convocação da entidade/pessoa reclamante para uma reunião, com o propósito de aceder à natureza da reclamação e posterior resolução.

4. A resposta final à reclamação será dada pela **CCILE** à entidade/pessoa reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

Disposições Finais

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Presidência da **CCILE**, respeitando sempre a legislação em vigor.

Departamento de Formação

Câmara de Comércio e Indústria Luso Espanhola