



CONSULTORES
DE GESTÃO

desde 1991

Regulamento de funcionamento da formação

v.0/2019



Índice

1. Enquadramento	2	7. Descrição Genérica de Funções e Responsabilidades	6
2. Requisitos de Acesso e Formas de Inscrição	2	8. Reclamações e Ocorrências	8
3. Critérios e Métodos de Seleção de Formandos(as)	2	9. Disposições Finais.....	8
4. Condições de Funcionamento da Atividade Formativa.....	3		
4.1. Local, Horários e Cronograma	3		
4.2. Interrupção e Cancelamento de Ações de Formação.....	3		
4.3. Pagamentos e Devoluções	3		
5. Deveres de Assiduidade.....	4		
5.1. Assiduidade dos(as) Formandos(as).....	4		
5.2. Assiduidade dos(as) Formadores(as)	4		
6. Critérios e Métodos de Avaliação da Formação.....	5		
6.1. Metodologia de Avaliação dos(as) Formandos(as).....	5		
6.2. Avaliação da Satisfação.....	5		
6.3. Avaliação do Impacto da Formação	6		

1. Enquadramento

O presente Regulamento pretende enquadrar as principais regras e linhas de orientação pelas quais se rege a atividade formativa da TGA – Consultores de Gestão, de forma a garantir o eficaz desenvolvimento da formação e uma relação adequada entre todos os intervenientes no processo formativo.

Atualmente a TGA desenvolve apenas formação para empresas e outras organizações, não desenvolvendo ações de formação para formandos individuais. Neste contexto, a TGA desenvolve projetos de formação-ação e cursos de formação desenhados à medida das necessidades da organização dentro das seguintes áreas de educação e formação, para as quais se encontra certificada:

- ♦ 341 – Comércio;
- ♦ 342 – Marketing e publicidade;
- ♦ 345 – Gestão e administração;
- ♦ 347 – Enquadramento na organização/empresa.

2. Requisitos de Acesso e Formas de Inscrição

As entidades interessadas nas ações de formação desenvolvidas pela TGA – Consultores de Gestão poderão contactar a TGA através do site (www.tga.pt), por email (formacao@tga.pt) ou telefone (244 823 986) indicando a sua necessidade e destinatários (número e função). Nessa sequência a TGA apresentará uma proposta, podendo solicitar mais informações ou a realização de uma reunião prévia.

3. Critérios e Métodos de Seleção de Formandos(as)

No caso de projetos de formação-ação, a seleção de formandos(as) é da responsabilidade da entidade promotora.

No caso de cursos de formação à medida, a seleção de formandos(as) é da responsabilidade da entidade cliente, exceto se contratado de outra forma.

4. Condições de Funcionamento da Atividade Formativa

4.1. Local, Horários e Cronograma

As ações de formação da TGA decorrem maioritariamente nas instalações da entidade cliente, podendo também decorrer em salas alugadas para o efeito, preparadas de acordo com o público-alvo, número de participantes, objetivos e metodologias das ações, conforme acordado na proposta apresentada.

O Cronograma é elaborado pela TGA em conjunto com a entidade cliente antes do início da ação de formação, sendo da responsabilidade da entidade cliente a comunicação aos formandos(as), seus colaboradores(as).

O Horário das sessões de formação pode decorrer em regime laboral e/ou pós-laboral.

As sessões que, por motivos de força maior, não sejam ministradas nos dias previstos do cronograma, serão repostas no mais curto espaço de tempo possível em data consensual para todos os participantes. Caso seja necessário e possível, um(a) formando(a)

poderá ser integrado noutra grupo de formação para concluir a ação, desde que tal seja validado pelo coordenador da ação.

4.2. Interrupção e Cancelamento de Ações de Formação

As ações de formação serão interrompidas e/ou canceladas quando não se verificarem as condições de funcionamento ao nível de formandos, formadores ou meios logísticos necessários ao bom funcionamento das mesmas. Estas situações são excecionais e a decisão compete à Gestora de Formação em articulação com a entidade cliente.

As ações de formação serão re-calendarizadas logo que estejam asseguradas as condições mínimas necessárias, sendo respeitados os interesses de todos os intervenientes. A TGA obriga-se a informar a entidade cliente das novas datas de realização da formação.

4.3. Pagamentos e Devoluções

A contratação da TGA só se considera válida após o pagamento do valor estipulado para o curso, que deverá ser efetuado até 10 dias antes da data de início da ação através de transferência bancária

para o NIB indicado pela TGA, enviando o respetivo comprovativo de transferência para o e-mail (formacao@tga.pt).

O cancelamento de uma ação de formação poderá ser efetuado até 72h antes do início da formação através do e-mail (formacao@tga.pt), sendo a entidade cliente reembolsada da totalidade do valor pago. O cancelamento efetuado após esse período dá origem a uma retenção de 50% do valor da inscrição, a qual se destina a compensar despesas administrativas e prejuízos decorrentes de cancelamentos de última hora.

A TGA reserva-se o direito de cancelar ou adiar a realização das ações de formação por motivos de força maior. No caso de cancelamento ou se as novas datas não forem convenientes para a entidade cliente procede-se à devolução integral dos valores já pagos pela entidade cliente relativos à ação de formação em causa. A entidade cliente não tem direito a quaisquer indemnizações ou compensações decorrentes da não realização das ações de formação.

5. Deveres de Assiduidade

5.1. Assiduidade dos(as) Formandos(as)

O(a) formando(a) deve apresentar-se na sala de formação a tempo de poder participar integralmente em cada sessão de formação. A formação é de carácter presencial e o controlo da assiduidade é feito, sessão a sessão, pela assinatura da Folha de Presenças. No caso de horas de formação em autoestudo, o controlo de assiduidade é feito pela apresentação dos trabalhos correspondentes.

Caso o(a) formando(a) falte a mais de 10% das horas do curso ficará reprovado(a). A assiduidade é um dos deveres do(a) formando(a).

5.2. Assiduidade dos(as) Formadores(as)

O(A) formador(a) deve apresentar-se no local onde decorre a ação de formação a tempo de verificar se estão reunidas as condições necessárias para a realização da sessão de formação, quer em termos de materiais técnico-pedagógicos, quer em termos documentais. Caso se verifique alguma não conformidade, esta

deverá ser reportada de imediato ao(à) técnico(a) de formação da TGA para que tome as diligências necessárias e registada no documento “Gestão de Ocorrências” disponível no Dossiê Técnico-Pedagógico.

6. Critérios e Métodos de Avaliação da Formação

6.1. Metodologia de Avaliação dos(as) Formandos(as)

No início de cada ação de formação, é feita uma avaliação diagnóstica que tem como objetivo a identificação dos conhecimentos que os(as) formandos(as) possuem no momento de entrada em formação e as suas expectativas, de forma a melhor adequar os conteúdos programáticos e atividades planeados ao perfil dos(as) formandos(as). Esta avaliação poderá ser efetuada oralmente ou por escrito, em função do definido no programa do curso.

Durante o decorrer da ação de formação existirá um processo de avaliação contínua, por observação direta, que incide sobre a forma como cada formando(a) atingiu os objetivos relativos a cada conteúdo programático, bem como a atitude que manifestou no

relacionamento com outros(as) formandos(as) e com a equipa pedagógica. Esta avaliação poderá ser complementada com outros instrumentos, conforme definido no programa do curso.

No final da ação o(a) formador(a) avalia os(as) formandos(as), por observação direta, tendo por critérios a “Assiduidade e Pontualidade” (20%), “Interesse e Participação” (30%), “Aquisição e Aplicação de Conhecimentos” (50%), numa escala de 1 a 3, em que 1 é “Insuficiente”, 2 é “Suficiente” e 3 é “Bom”. Os(As) formandos(as) com classificação igual ou superior a 1,5 serão considerados(as) “Apto”.

Esta metodologia poderá ser alterada em função de alguma especificidade acordada com a entidade cliente.

6.2. Avaliação da Satisfação

As ações de formação são avaliadas pelos(as) formandos(as) ao nível do(a) formador(a), conteúdos, documentação, ambiente e logística através de um questionário. O(A) formador(a) também preenche um questionário de avaliação da ação.

6.3. Avaliação do Impacto da Formação

Para avaliar o nível de transferência da aprendizagem dos(as) formandos(as) para o contexto profissional e pessoal, é enviado aos(às) formandos(as), entre 6 a 12 meses após o final da ação, um questionário que tem como objetivo apurar o impacto da aprendizagem na valorização pessoal e profissional de cada formando(a). Alternativamente, este questionário poderá ser enviado à entidade cliente.

7. Descrição Genérica de Funções e Responsabilidades

A equipa pedagógica da TGA, tem como objetivos o planeamento, a conceção, a organização e a execução das ações de formação e apresenta a seguinte constituição e respetivas responsabilidades:

Gestora de Formação

A Gestora de Formação é responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando:

- ◆ O planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades formativas;
- ◆ A gestão dos recursos afetos à formação;
- ◆ As relações externas relativas à formação;
- ◆ A articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação;
- ◆ A promoção das ações de revisão e melhoria contínua;
- ◆ A implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- ◆ O cumprimento dos requisitos de certificação e a ligação ao Sistema de Certificação de Entidades Formadoras;
- ◆ A articulação da função formativa às restantes funções.

Técnica de Formação

A Técnica de Formação tem como principais funções assessorar a Gestora de Formação na articulação com os vários atores do processo formativo, nomeadamente:

- ◆ Atendimento presencial e telefónico;
- ◆ Preparação de documentação diversa;
- ◆ Organização dos dossiês técnico-pedagógicos.

Coordenador(a) Pedagógico(a)

Para cada programa de formação é nomeado um(a) Coordenador(a) Pedagógico(a), responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando:

- ♦ A articulação com a Gestora de Formação;
- ♦ A articulação com a equipa de formadores na fase de conceção dos programas;
- ♦ O acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação;
- ♦ A resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras.

Formador(a)

Os(as) formadores(as), que pode ser internos ou externos, têm como função ministrar a formação de acordo com os objetivos definidos e com as orientações da coordenação. Os(as) formadores(as) 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 (planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros);
- ♦ A monitoria das ações de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação;
- ♦ A aplicação de métodos e instrumentos de avaliação.

O formador poderá trabalhar individualmente (sob a supervisão do coordenador) ou em equipa com outros formadores e/ou consultores.

Consultor(a) (formação-ação)

Os(as) consultores(as), que pode ser internos ou externos, têm como função executar os serviços em conformidade com a proposta apresentada ao cliente, com o dossiê de formação respetivo (ou documento equivalente) e as orientações do coordenador.

Estes poderão trabalhar individualmente (sob a supervisão do coordenador) ou em equipa com outros consultores e/ou formadores.

8. Reclamações e Ocorrências

A TGA dispõe de Livro de Reclamações, de acordo com o Decreto-Lei n.º 356/2005 de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho, sendo o tratamento das mesmas efetuado de acordo com os procedimentos indicados no Livro.

No Dossier Técnico-Pedagógico é disponibilizado um formulário de Gestão de Ocorrências, o qual tem como objetivo reportar quaisquer ocorrências que, de alguma forma, possam interferir com o desenvolvimento natural das ações de formação.

Este formulário poderá ser preenchido por qualquer formador(a), formando(a) ou outro agente que intervenha na atividade formativa da TGA que pretenda reportar qualquer irregularidade e que não pretenda que esta seja registada no livro de reclamações.

O formulário deve ser entregue em tempo útil à TGA de forma a garantir, caso necessário, a intervenção dos elementos responsáveis da Entidade.

Todas as ocorrências são analisadas pela Gestora de Formação que, após averiguação junto dos intervenientes no processo, decide

em conjunto com a gerência da empresa as ações/correções a desenvolver. No caso de reclamações (mesmo que não formalizadas no livro de reclamações), será dada uma resposta num prazo máximo de uma semana. Caso o queixoso não veja satisfeita a sua pretensão, pode interpor um pedido de esclarecimento adicional no prazo máximo de cinco dias após a receção da comunicação da decisão.

9. Disposições Finais

Os intervenientes na formação poderão, a qualquer momento, apresentar junto da Gestora de Formação as suas sugestões de melhoria.

As eventuais situações que se encontrem omissas no presente Regulamento serão objeto de tratamento e decisão por parte da Gestora de Formação.