

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA  
**FORMAÇÃO**



**Elaborado por:**

Adelaide Martins

**Data:**

28/11/2016

## 1º ENQUADRAMENTO

O presente regulamento define as regras e princípios para a formação promovida pela Bresimar Automação, S.A. e aplica-se a todos os formandos que frequentem as nossas ações de formação.

## 2º REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO

As inscrições podem ser efetuadas através da entidade empregadora ou a título individual, devendo os interessados ter em consideração os objetivos, pré-requisitos e destinatários definidos para a intervenção em causa.

Sem prejuízo do referido no parágrafo anterior, deverão ser salvaguardados os requisitos de acesso legalmente aplicáveis.

As inscrições podem realizar-se diretamente nas instalações da Bresimar Automação, S.A., por correio eletrónico ou através do website [www.bresimar.pt](http://www.bresimar.pt), utilizando para o efeito a ficha de inscrição disponibilizada no mesmo.

## 3º CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELEÇÃO DE FORMANDOS

O número de participantes por intervenção formativa é limitado, pelo que a seleção é efetuada pelo grau de cumprimento dos requisitos mínimos e pelos conhecimentos na área indicados na ficha de inscrição.

Para as ações/cursos com qualificação, a seleção é ainda efetuada mediante apreciação do perfil profissional e das competências do candidato.

Os formandos selecionados para as intervenções formativas em que se encontram inscritos serão informados por correio eletrónico e terão de confirmar a sua presença antes da data de início.

No caso da formação dirigida exclusivamente a empresas/organizações clientes, os requisitos de acesso à formação, bem como a seleção dos formandos são da responsabilidade da empresa que solicitou a intervenção formativa.

## 4º CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

As condições de funcionamento das intervenções formativas, nomeadamente horários, locais e cronograma, serão dadas a conhecer oportunamente mediante os meios de divulgação da Bresimar Automação, S.A., tais como: *newsletters*, planos anuais de formação, *mailings*, correio eletrónico e website. Estas poderão ser alteradas, desde que haja acordo explícito por parte dos formandos/cliente e seja garantida a qualidade do processo pedagógico.

Quando, por circunstâncias imprevistas ou de força maior, a Bresimar Automação, S.A., não puder cumprir integralmente as condições de funcionamento previstas, poderá proceder aos necessários ajustamentos devendo comunicar, sempre e atempadamente, tal facto aos formandos/clientes.

As sessões em sala não deverão ter uma duração ininterrupta superior a 2 horas. No caso de sessões com uma duração superior, deverá ser efetuado um intervalo não superior a 15 minutos.

Sempre que uma intervenção formativa inicie e seja interrompida por motivo de força maior, a Bresimar Automação, S.A., compromete-se a enveredar todos os esforços no sentido de retomar a formação com a maior brevidade possível.

Os intervenientes na ação (formandos, formadores e outros técnicos) devem comunicar qualquer não conformidade detetada no decorrer da ação de formação, em que participem, ao Gestor da Formação, de modo a que este possa providenciar a sua correção. Nesse âmbito, poderá ocorrer a necessidade de interrupção de um módulo ou a sua repetição, verificando-se a possibilidade do desvio detetado poder interferir com a qualidade do perfil final dos formandos. No caso de se verificar a necessidade de interrupção de um curso por motivo não imputável ao formando, ser-lhe-á restituído, na íntegra, o valor que tenha pago pela frequência da ação de formação. Ser-lhe-á dada prioridade no acesso à repetição do curso em causa, se existir essa possibilidade, não lhe sendo exigida nova inscrição.

Caso o número de inscrições numa determinada edição exceda o número máximo de formandos permitido, a Bresimar Automação, S.A. ponderará a possibilidade de efetuar uma sessão extra, de forma a dar resposta às restantes necessidades de formação.

O preço por participante é destacado no website <http://www.bresimar.pt/pt/formacao/formacao>

O pagamento deverá ser efetuado por cheque (à ordem de Bresimar Automação, S.A.) ou por transferência bancária, aquando da receção da fatura, a ser emitida pela Bresimar Automação S.A., antes do início da formação.

Na impossibilidade do formando participar, a mesma terá de ser comunicada por escrito, até 2 dias úteis antes do início da formação, para que haja lugar ao reembolso da totalidade do pagamento efetuado. Os cancelamentos, após esta data, darão lugar a uma retenção de 20% do pagamento efetuado, para fazer face a custos administrativos. A não comparência, no dia da ação, sem qualquer aviso prévio, ou desistência durante o decorrer da mesma, dará lugar à retenção total do pagamento efetuado.

São permitidas as substituições de formandos, desde que se assegure o cumprimento dos requisitos de acesso à formação.

A Bresimar Automação, S.A. reserva-se ao direito de cancelar ou adiar a realização de uma intervenção formativa quando não se verifique um número mínimo de participantes ou por qualquer outro motivo de gestão. Nestes casos será efetuado o reembolso na íntegra do valor da inscrição, caso este tenha sido regularizado.

Qualquer cancelamento será comunicado a todos os inscritos.

Tratando-se de formação dirigida, exclusivamente, a empresas/organizações clientes, as condições de funcionamento da formação serão definidas em propostas comerciais e acordadas, previamente, com o cliente e poderão divergir das referidas no presente Regulamento.

## **5º DEVERES DE ASSIDUIDADE**

A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura diária no registo de presenças.

Para efeitos de aproveitamento e emissão de certificado, o limite máximo de faltas é de 10% do número total de horas da ação de formação, salvo requisito legal ou normativo aplicável. Ultrapassado este limite, caberá à Bresimar Automação, S.A., apreciar e decidir, casuisticamente, sobre as justificações apresentadas pelos formandos, bem como desenvolver os mecanismos de recuperação necessários ao cumprimento dos objetivos inicialmente definidos.

## **6º CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO**

No caso de ações de formação que pressuponham a sua conclusão com aproveitamento, os formandos serão sujeitos a uma avaliação formativa que tem como objetivo acompanhar o desempenho de cada um, relativamente aos conteúdos definidos para cada módulo, bem como o seu grau de participação, assiduidade, relacionamento com os formandos e formadores e capacidade de aplicação dos conhecimentos adquiridos. Quando aplicável, será realizada uma avaliação sumativa dos conhecimentos e/ou competências adquiridas pelos formandos, de acordo com os objetivos específicos do curso através de instrumentos de avaliação que forem considerados pertinentes.

Para efeitos de certificação, os formandos deverão obter uma classificação final positiva (igual ou superior a 10 numa escala de 0 a 20) e um índice de assiduidade de acordo com o previsto no ponto 5º do presente Regulamento.

A Bresimar Automação, S.A. promove em todas as suas intervenções formativas a avaliação da reação/satisfação dos formandos com o objetivo de aferir o seu grau de satisfação relativamente aos objetivos propostos, à qualidade técnica e pedagógica da ação e à qualidade do serviço prestado, mediante a distribuição de questionários no final das mesmas.

## **7º DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E DIREITOS E RESPONSABILIDADES**

### **DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS FORMADORES**

Para além dos devidos honorários são, em especial, direitos do formador:

- Apresentar propostas com vista à melhoria das atividades formativas, nomeadamente através da participação no processo de desenvolvimento e nos critérios de avaliação da ação/curso de formação, de acordo com o plano definido;
- Receber uma Declaração da Atividade Formativa respeitante à formação por si ministrada;
- Encontrar, na sala de formação, as condições necessárias para o correto desenvolvimento da sua tarefa;
- Obter informações concretas sobre as condições de realização da ação/curso, nomeadamente as características do grupo de formandos, os temas a abordar e os objetivos a atingir, os recursos didáticos e os meios audiovisuais disponíveis;
- Solicitar à coordenação o contato de outros formadores que tenham estado na mesma ação/curso de formação para obter informações adicionais sobre a formação;
- Apresentar à coordenação da ação/curso, por escrito (carta, fax ou e-mail), pedidos de esclarecimento e/ou reclamações, para os quais deverá obter resposta rápida e objetiva.

- Participar na conceção técnica e pedagógica da ação;
- Preparar de forma adequada e prévia cada ação de formação, tendo em conta os objetivos da ação, os seus destinatários, a metodologia pedagógica mais ajustada, a estruturação do programa, a preparação de documentação e de suportes pedagógicos de apoio, o plano da sessão e os instrumentos de avaliação, bem como os pontos de situação intercalares que determinem eventuais reajustamentos no desenvolvimento da ação;
- Requisitar os meios audiovisuais e materiais de consumo necessários ao desenvolvimento da ação com uma antecedência mínima de 24 horas;
- Verificar e ensaiar os meios audiovisuais a utilizar, antes do início das sessões;
- Ministrar a formação, facultando os conhecimentos e meios necessários à facilitação da aprendizagem e adaptando a metodologia às expectativas e características dos participantes;
- Assumir padrões de comportamento que favoreçam a criação de um clima de confiança e compreensão mútua entre os intervenientes no processo formativo;
- Entregar à entidade formadora os manuais pedagógicos, textos de apoio, artigos e toda a documentação que complemente os conteúdos programáticos transmitidos;
- Assegurar a reserva sobre dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes;
- Registrar diariamente a assiduidade dos formandos e o sumário da sessão;
- Assegurar que os elementos necessários para o Dossier Técnico-Pedagógico (sumários, presenças, avaliações, etc.) estão devidamente preenchidos;
- Zelar pelas instalações e pelos meios materiais e técnicos colocados à sua disposição;
- Ser assíduo e pontual;
- Comunicar imediatamente à Bresimar Automação, S.A. qualquer ocorrência que possa prejudicar o bom funcionamento da formação;
- Avaliar cada ação de formação e, globalmente, cada processo formativo, em função dos objetivos fixados e do nível de adequação conseguidos

#### **DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS FORMANDOS**

- Ser tratado com respeito e com igualdade por parte de todos os agentes envolvidos – formandos, formadores e entidade;
- Ter acesso a todos os manuais, recursos didáticos e restantes elementos referentes ao curso que são colocados à disposição dos formandos;
- Obter o apoio necessário por parte dos formadores para poder alcançar os objetivos de aprendizagem propostos, e em linha com as metodologias seguidas;

- Obter esclarecimentos, por parte da entidade formadora, sobre todas as questões relacionadas com a organização e com a realização do curso que frequenta;
- Receber gratuitamente o certificado de formação quando aprovado no curso, bem como justificações claras sobre a sua eventual não aprovação;
- Ser informado atempadamente sempre que existam alterações à calendarização do curso.
- Sempre que o formando sinta que algum destes princípios não se encontra cumprido, poderá e deverá alertar atempadamente o respetivo Coordenador Pedagógico ou o Gestor da Formação, para que se proceda à devida resolução do problema.
- Frequentar com assiduidade e pontualidade a intervenção formativa;
- Participar ativamente em todas as atividades formativas propostas;
- Tratar com civilidade os representantes e colaboradores da Bresimar Automação, S.A.;
- Não transmitir para o exterior, informações de que tome conhecimento por ocasião da intervenção formativa;
- Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
- Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no período de formação, fornecidos pela Bresimar Automação, S.A. e seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
- Cumprir a regras de funcionamento definidas no presente Regulamento.

#### **RESPONSABILIDADES DOS CLIENTES**

- Prestar à Bresimar Automação, S.A. informação correta e completa sobre a organização e os formandos, nomeadamente para efeitos de inscrição dos participantes e emissão dos respetivos certificados e comunicar eventuais alterações aos elementos fornecidos;
- Garantir o bom funcionamento das ações de formação que promove, assegurando um adequado apoio logístico a formandos e formador;
- Zelar pelos meios materiais e técnicos que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
- Efetuar o pagamento da intervenção formativa nas condições acordadas.

#### **RESPONSABILIDADES DA ENTIDADE FORMADORA (RESPONSÁVEIS E COLABORADORES)**

A Bresimar Automação, S.A. cumprirá, além das disposições legais, as obrigações éticas ao nível da oferta e divulgação promocional e publicitária de seus serviços, explicitando os serviços incluídos no preço, até ao grau de pormenor que o cliente deseje, contemplando as opções de pagamento.

No atendimento dos interessados nos seus programas e cursos, obriga-se a:

- Prestar informações claras e fiáveis sobre as suas características, qualidade, composição, preço e prazos;
- Atuar com profissionalismo, honestidade e responsabilidade pelas informações que prestar sobre a empresa;
- Apresentar e esclarecer os instrumentos contratuais, que deverão ser assinados pelos clientes;

No que respeita à execução dos programas e cursos que promover e comercializar:

- Atingir níveis de eficácia e de elevado grau de satisfação para os clientes ao nível da sua aprendizagem e acréscimo de conhecimentos;
- Observar, fielmente, os preços constantes da publicidade e da informação anteriormente fornecidas, salvo casos de força maior que deverão ser minuciosamente explicados e justificados;
- Solicitar aceitação escrita dos clientes ou dos seus responsáveis legais para eventuais alterações, salvo por razões de força maior;
- Divulgar informação relativa à oferta e organização da formação (Regulamento de Funcionamento da Formação) junto de clientes e formandos;
- Garantir o bom funcionamento das intervenções formativas que promove, prestando o adequado apoio pedagógico e logístico aos formandos, bem como respondendo a eventuais solicitações de carácter administrativo;
- Não exigir aos formandos tarefas não compreendidas no objeto da formação;
- Emitir aos formandos no final da ação, um Certificado, nos termos da legislação e normativos aplicáveis;
- Assegurar a confidencialidade de todas as informações relativas a clientes e formandos que por força do trabalho a desenvolver venham a ser do seu conhecimento;
- Assegurar a proteção dos dados pessoais respeitando a legislação em vigor

No que respeita as condições comerciais:

- Dentro do princípio de honestidade que deve reger toda e qualquer atuação da Bresimar Automação, S.A. as condições de venda devem ser claramente definidas e de forma não ambígua;
- A Bresimar Automação, S.A. e todos os seus colaboradores devem assegurar o cumprimento escrupuloso das condições acordadas quanto à qualidade do produto ou serviços ou garantias

## **8º PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

Para a apresentação de sugestões, oportunidades de melhoria e/ou reclamações relacionadas com o serviço de formação prestado, o cliente/formando deverá contactar preferencialmente, o Responsável da formação através do telefone 234 302275 ou pelo correio eletrónico [qualidade@bresimar.pt](mailto:qualidade@bresimar.pt), num prazo máximo de 24 horas após término da formação.

O seu tratamento será efetuado de acordo com o procedimento PG06 – Gestão da Melhoria e Mudança, cuja apreciação está a cargo da gestora da qualidade da empresa. Após análise da situação, ser-lhe-á dada uma resposta no prazo máximo de 15 dias úteis.

A empresa dispõe do Livro de Reclamações, pelo que o mesmo será disponibilizado quando solicitado.