

# REGULAMENTO DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL



Centro de formação  
e Desenvolvimento

**Designação do documento:** Regulamento da formação profissional

**Âmbito:** Formação profissional da CFAG – Formação e Desenvolvimento Pessoal, Lda

**Referência e nº de revisão:** FP.001 | Revisão 0

**Em vigor desde:** 24/11/2021

**Responsável:** Dina Saúde | Gestora da Formação

## Índice

<b>1. Enquadramento</b>	<b>3</b>
1.1. Disposições gerais	3
1.2. Objetivos	3
1.3. Divulgação	3
<b>2. Quem somos</b>	<b>4</b>
2.1. A nossa identidade	4
2.2. A nossa formação	4
2.3. Contactos e horários	4
<b>3. Processo de candidatura, inscrição e seleção</b>	<b>5</b>
<b>4. Recrutamento e seleção de formadores</b>	<b>6</b>
<b>5. Igualdade de oportunidades</b>	<b>6</b>
<b>6. Proteção de dados pessoais</b>	<b>6</b>
<b>7. Condições de funcionamento da atividade formativa:</b>	<b>7</b>
7.1. Horários e calendarização das formações	7
7.2. Locais de realização das ações de formação	7
7.3. Deveres de assiduidade e de pontualidade	7
7.4. Sistema de pagamentos	8
7.5. Cancelamentos e devoluções	8
7.6. Alterações, desistências, interrupções e repetições de cursos	9
<b>8. Avaliação da formação</b>	<b>10</b>
<b>9. Emissão de documentos</b>	<b>11</b>
9.1. Certificados	11
9.2. Dossier Técnico-Pedagógico	11
9.3. Declarações	12
<b>10. Funções e responsabilidades na atividade formativa</b>	<b>12</b>
10.1. Entidade formadora	12
10.2. Gestão da formação	12
10.3. Coordenação Pedagógica	12
10.4. Responsável de Atendimento e Administrativo	13
10.5. Formadores	13
10.6. Formandos e Clientes Organização	14
<b>11. Tratamento de reclamações e sugestões</b>	<b>15</b>
11.1. Reclamações	15
11.2. Sugestões	15
<b>12. Disposições finais</b>	<b>16</b>

## 1. Enquadramento

### 1.1. Disposições gerais

O presente documento - Regulamento da Formação Profissional da CFAG – Formação e Desenvolvimento Pessoal, Lda, foi concebido a pensar em todos os intervenientes na nossa formação visando, o bom funcionamento da formação. Aplica-se a todos os intervenientes da nossa Atividade Formativa: os Clientes, sejam formandos ou as Entidades que inscrevem que adquirem formação para os seus colaboradores, os Formadores e demais colaboradores e/ou prestadores de serviços com intervenção na nossa atividade formativa.

Este documento assenta em princípios flexíveis, e por isso é objeto de atualização sempre que se verificarem alterações ao nível da organização e funcionamento da atividade formativa. A revisão é feita pela Gestão da Formação e a versão em vigor está devidamente identificada na página-rosto deste documento, bem como no cabeçalho, constante em todas as páginas. Qualquer contrato decorrente da realização das ações de formação não gera nem titula relações de trabalho subordinado e cessará por caducidade no momento de conclusão da ação de formação.

Algumas das condições neste Regulamento podem diferir em função da tipologia do nosso cliente:

- **Formação interempresa:** Direcionada as Empresas e outras Entidades/Organizações que pretendam que os seus colaboradores frequentem algum dos nossos cursos “de catálogo”, ou seja, oferta formativa que elaboramos com base no nosso conhecimento do mercado e das suas necessidades formativas. Nesta tipologia de formação enquadram-se também os clientes particulares (público em geral) que nos procure pela nossa formação profissional.
- **Formação intraempresa:** Direcionada para os clientes Organização (entidades de todas as formas jurídicas) que queiram formação à medida (ou seja desenhada à medida das necessidades da Organização) ou ainda que queiram um dos nossos “cursos de catálogo” (com possíveis adaptações) em exclusivo para os seus colaboradores.

### 1.2. Objetivos

O presente regulamento da formação profissional tem como principais objetivos:

- Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos da CFAG.
- Prestar toda a informação de forma transparente sobre o funcionamento da atividade formativa da CFAG a todos os que na nossa formação tenham interesse.
- Estabelecer regras de funcionamento, em concreto os termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
- 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 organizada e desenvolvida pela CFAG.

### 1.3. Divulgação

Este regulamento é divulgado pelas seguintes vias:

- No site da CFAG;
- Está disponível nas nossas instalações;
- Consta do Dossier de cada ação de formação a decorrer;
- Pode ainda ser enviado por email aos interessados, sempre que solicitado.

## 2. Quem somos

### 2.1. A nossa identidade

Vocacionada para a Formação, Consultadoria e desenvolvimento pessoal, a CFAG é a aposta de uma equipa de técnicos multidisciplinares com larga experiência nestas áreas profissionais. Juntamos recursos que visam satisfazer as necessidades e expectativas da pessoa humana, organizações, empresas, obtendo assim serviços personalizados com uma visão estratégica.

**Missão:** A CFAG está empenhada em potencializar o crescimento de pessoas e organizações, unindo uma equipa competente e ambiciosa, utilizando metodologias inovadoras, tecnologias avançadas e soluções diferenciadas. Preparar, Capacitar, Formar para Expandir.

**Visão:** Ser uma referência no desenvolvimento das pessoas e das organizações.

**Valores:**

- Expandir a formação orientada para a prática;
- Transferir e partilhar conhecimento;
- Fortalecer conhecimentos
- Inovar
- Rigor

### 2.2. A nossa formação

<b>Público-alvo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entidades e respetivos colaboradores</li><li>• Particulares (participantes individuais)</li></ul>
<b>Áreas de formação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 090 – Desenvolvimento pessoal</li><li>• 344 – Contabilidade e fiscalidade</li><li>• 345 – Gestão e administração</li><li>• 729 – Saúde, programa não classificados noutra área</li></ul>
<b>Modalidades de formação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Outra Formação profissional (inicial e contínua) não inserida no CNQ</li><li>• Formação do Catálogo Nacional das Qualificações, em concreto UFCD/Formação Modular – apenas na qualidade futura de entidade formadora certificada e de acordo com as necessidades formativas.</li></ul>
<b>Formas de organização</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presencial</li></ul>
<b>Âmbito regional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A nível nacional, uma vez que podemos deslocar a formação intraempresa para as instalações do nosso Cliente entidade. Na formação interempresa e particulares o foco de desenvolvimento da formação é nas regiões do Algarve e Alentejo.</li></ul>

### 2.3. Contactos e horários

- **Horário de funcionamento:** 9h 30m às 18h (de segunda a sexta)  
encerra das 13h às 14h para almoço
- **Morada:**

- R. Manuel Cabrita Teodósio, Lote 7, Loja B - 8135-155 Almancil
- [www.cfag.pt](http://www.cfag.pt)
- **Contactos:**
  - 289 102 074
  - 969 530 266
  - [cursos@cfag.pt](mailto:cursos@cfag.pt) (para formandos já inscritos)
  - [formacao@cfag.pt](mailto:formacao@cfag.pt) (para informações sobre a oferta formativa e novas inscrições)
  - [coordenacao@cfag.pt](mailto:coordenacao@cfag.pt) (para assuntos com a coordenação pedagógica)
  - [direccao@cfag.pt](mailto:direccao@cfag.pt) (para assuntos com a gestão da formação / direção CFAG)
  - [administracao@cfag.pt](mailto:administracao@cfag.pt) (para assuntos administrativos)

### 3. Processo de candidatura, inscrição e seleção

#### Na formação interempresa e particulares:

Comunicamos a calendarização de todos os cursos de formação para ano formativo no nosso site. Aqui qualquer pessoa ou Organização pode consultar o que está calendarizado, sendo que também o pode fazer nas nossas instalações, por telefone ou ainda por email utilizando os contactos referidos neste regulamento.

Publicitamos a nossa oferta formativa no site, nas redes sociais, instalações, newsletter, eventos aplicáveis, bem como beneficiamos da publicidade via recomendação, motivada pela satisfação de quem já é cliente.

Todos os interessados podem manifestar o seu interesse e/ou fazer um pedido de contacto sobre os nossos cursos através dos contactos comunicados acima, fornecendo os seus dados e condições/características do seu interesse/solicitação. Os interessados devem previamente consultar os requisitos de acesso ao curso, que quando existam, são comunicados em cada programa de curso, podendo depois efetuar a sua inscrição, preenchendo para tal a Ficha de Inscrição fornecida por nós, através de um dos seguintes meios:

- Eletronicamente através do site
- Presencialmente nas nossas instalações
- Através de email ou telefone (remetendo a ficha por email)

Todas as inscrições são alvo de análise do cumprimento dos requisitos e apenas são aceites as que cumpram com os requisitos. Assim sendo, deve qualquer pessoa interessada antes de se inscrever verificar se cumpre os requisitos especificados em cada programa de curso e em caso de dúvida contactar a CFAG.

De uma forma geral, para a inscrição não é necessário adicionar cópias de documentos de identificação, devendo sim certificar-se que tem todos os campos preenchidos de forma correta. Salvaguardam-se as situações em que tal seja obrigatório de acordo com a modalidade, que possam obrigar à apresentação de cópia do Certificado de habilitações escolares e/ou literárias.

São aceites inscrições até o dia de início do curso. Podem ser aceites inscrições em ações já iniciadas, desde que não se incumpra com o regime de assiduidade definido no programa de cada curso.

Os candidatos são selecionados de acordo com:

- Ordem de receção da inscrição (é considerada a data em hora em que realizou o pagamento);
- Idade igual ou superior a 18 anos (podendo ser admitidas exceções se menores de idade comprovadamente estão inseridos no mercado de trabalho);
- Cumprimento dos requisitos de cada curso comunicados no programa – verificável através de contacto telefónico ou entrevista pessoal se possível, nos casos em que existam requisitos de acesso;
- Habilitações literárias adequadas à frequência do curso, permitindo a compreensão das matérias;
- Adequação do curso à realidade profissional e capacidades atuais do/a formando/a;
- Motivação e interesse para a frequência do curso.

Após a seleção, a CFAG entra em contacto com o Cliente, que só deve considerar a sua inscrição válida, após comunicação por parte da CFAG, que preferencialmente ocorre via email.

#### **Na formação intraempresa:**

Os cursos não são publicitados nos nossos canais, já que são definidos em comum acordo com o Cliente, ao abrigo de proposta nossa.

O processo de seleção e comunicação/convocatória para participação nas ações é feito pelo responsável/interlocutor da Organização que solicita as inscrições, mas também pode ser feito pela CFAG desde que contemplado na proposta comercial previamente acordada com a Organização Cliente.

Todo o processo de inscrição é assim conduzido com o Interlocutor da Organização Cliente, que deve fornecer à CFAG os dados necessários (em documento próprio da CFAG) para a frequência das ações de formação.

## **4. Recrutamento e seleção de formadores**

Todos os formadores devem cumprir com o disposto na Portaria 214/2011 de 30 de maio que regulamente a atividade de formador, sejam internos ou externos, ou seja devem ser detentores de Certificado de Competências Pedagógicas emitido pelo IEFP, ou de título que os isente tal como previsto no nº 2 do artigo 2º da referida portaria.

A CFAG, sempre que necessitar de recrutar formadores, abre processo de recrutamento e seleção, comunicando as condições e requisitos específicos. Todavia, os interessados podem apresentar candidaturas espontâneas através dos nossos contactos comunicados.

Entendemos que os formadores devem reunir de experiência pedagógica e experiência profissional relevante para a área a que se candidatam.

Apenas serão selecionados para uma determinada ação de formação, os formadores que tenham disponibilidade horária e de mobilidade para assegurar o cronograma definido e que tenham boas avaliações de desempenho, no caso de já terem dado formação na CFAG.

## **5. Igualdade de oportunidades**

A CFAG rege as suas práticas de seleção pelo princípio da igualdade de oportunidades, assegurando tratamento idêntico a todos os interessados na sua oferta formativa, seja na frequência seja na colaboração como formadores/as, nomeadamente a não discriminação por ascendência, idade, género, orientação sexual, estado civil, situação familiar ou profissional, capacidade de trabalho reduzida ou deficiência, nacionalidade ou origem étnica, religião, convicções políticas ou ideológicas.

## **6. Proteção de dados pessoais**

Na recolha dos dados pessoais dos participantes nas ações de formação, a CFAG cumpre com a legislação em vigor – Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016), em vigor em Portugal desde 25 de maio de 2018), relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados. Assim, nenhum colaborador da CFAG pode ceder, partilhar ou usar dados e informações dos candidatos, clientes e colaboradores CFAG sem que sejam exclusivamente aos fins enunciados, não sendo disponibilizados em qualquer momento a terceiros, respeitando sempre a opção tomada por parte do cliente/candidato em

matéria de autorização de partilha dos seus dados/informações. Os titulares dos dados têm o direito de solicitar atualizações, modificações e anulações de quaisquer elementos respetivos, devendo para o efeito contactar a CFAG.

A CFAG procederá ao registo de todos os formandos no SIGO, bem como ao registo dos formadores (estes apenas nas modalidades do CNQ) e os dados facultados pelos formandos serão registados nesta plataforma para fins de afetação à ação de formação e emissão do certificado de acordo com a modalidade.

## **7. Condições de funcionamento da atividade formativa:**

### **7.1. Horários e calendarização das formações**

Os horários e calendarizações são definidos pela CFAG e publicados nos canais de divulgação dos cursos. Em geral os cursos podem decorrer aos dias de semana e fins de semana, em horário laboral e pós-laboral e tentaremos sempre ir ao encontro das disponibilidades dos interessados. As sessões que ocorram em horário laboral, não deverão exceder as 8h diárias e em pós-laboral não devem exceder as 4h, e recomendamos que por cada 2 horas de sessão, se realize um intervalo de 15 (quinze) minutos.

Na formação inTRAempresa os cronogramas das ações são definidos por comum acordo entre as partes.

### **7.2. Locais de realização das ações de formação**

As ações de formação decorrerão nas salas de formação devidamente equipadas e com identificação clara da morada na divulgação das ações. As sessões de formação decorrem nas instalações dos Clientes (formação intraempresa) a formação decorre por norma nas instalações do Cliente, e na formação interempresa decorrem em salas reservadas pela CFAG para o efeito, tendo atualmente protocolo estabelecido para a utilização de salas de formação nas entidades NERA e ACE.

Todos os locais assegurados para a realização de formação estão sempre devidamente identificados, e possuem todos os recursos pedagógicos e mobiliário em conformidade. Na sala de formação é sempre garantido que:

- Exista iluminação natural e artificial (como reforço da luz natural sempre que possível);
- Condições de higiene e segurança em conformidade;
- Conforto acústico e climatização;
- Mesas e cadeiras confortáveis (ou cadeiras preferencialmente com palmatória);
- Quadro branco e/ou Flipchart;
- Posto de formador
- Outros equipamentos necessários devido à especificidade de cada ação.

### **7.3. Deveres de assiduidade e de pontualidade**

A assiduidade e pontualidade é registada e controlada através da assinatura dos intervenientes na folha de Sumários e Presenças disponível em cada sessão de formação.

Os formandos e formadores devem ser assíduos e pontuais, cumprindo com os horários estabelecidos, sendo que:

- Os formadores devem comparecer na sala de formação com pelo menos 15 minutos de antecedência nas sessões;
- Os formandos devem cumprir o regime de assiduidade definido e comunicado no Programa de formação do curso, sendo que por defeito a assiduidade mínima é de 90% sobre a duração total do curso, não podendo faltar a nenhum módulo na totalidade;
- São admitidos atrasos, por parte dos formandos, no máximo de 15 minutos, sendo obrigatória a justificação verbal ao formador que esteja a orientar a sessão de formação.

Indicam-se os motivos admitidos como justificação de faltas: baixa por doença, casamento, maternidade e acompanhamento de terceiros doentes. Outros motivos carecem de análise por parte da GFAG. O processo de justificação de falta deve ser feito através de formulário próprio fornecido pela GFAG, ou ainda por e-mail ou por telefonema dirigido à coordenação pedagógica.

Na formação intraempresa aplicam-se os mesmos deveres, sendo que podem ser definidos outros por comum acordo entre a CFAG e a Organização Cliente.

#### **7.4. Sistema de pagamentos**

Todos os serviços de formação (cursos e respetivos módulos) da CFAG estão sujeitos a pagamento (podendo existir exceções que serão sempre comunicadas), sendo os valores, modalidades de pagamento específicas ou eventuais vantagens, comunicadas nos canais de divulgação da nossa oferta formativa, acima indicados. Todos os interessados, em casos de dúvidas, devem entrar em contacto com a CFAG.

Os pagamentos podem ser feitos das seguintes formas:

- À distância através de referência MB ou pagamento por transferência bancária, para o IBAN indicado pela CFAG. No caso de transferência bancária e devem enviar sempre o comprovativo para sabermos quem efetuou o pagamento.
- Pagamento em numerário nas instalações da CFAG.

Todos os pagamentos feitos à CFAG são alvo de emissão do respetivo documento contabilístico, emitido de acordo com os dados fornecidos no campo faturação no processo de inscrição.

Na formação intraempresa os valores e condições de pagamento são descritas em proposta comercial, existindo acordo entre as partes (CFAG e Organização Cliente), plasmado em contrato.

#### **7.5. Cancelamentos e devoluções**

A CFAG poderá cancelar uma determinada formação, comunicando os motivos a todos os inscritos com a maior celeridade possível, e incorrerá em devoluções nas condições aqui definidas.

Os clientes podem solicitar o cancelamento da sua frequência nas ações de formação e a CFAG procederá a devoluções nas seguintes condições:

- Reembolso de 100% dos valores pagos para cancelamentos feitos até 15 dias antes da data de início do curso.
- Reembolso de 50% dos valores pagos para cancelamentos feitos até 8 dias antes da data de início do curso.
- Reembolso de 100% dos valores pagos sempre que uma ação de formação não seja executada por motivos imputáveis à CFAG.
- Reembolso de 100% dos valores pagos e não frequentados relativamente a cursos que sejam interrompidos e/ou re-calendarizados por motivos imputáveis à CFAG a todos os formandos que não possam frequentar a ação nas novas datas agendadas.

Não há lugar a devolução dos valores pagos no ato de inscrição nos casos em que o formando comunique a desistência/impossibilidade de frequentar a ação com menos de 2 dias úteis antes da data de início do curso, mas o participante poderá frequentar numa próxima ação isento de custos adicionais, e desde que exista vaga.

Nos casos em que se verifique a ausência do formando na ação de formação ou o seu abandono, sem qualquer comunicação feita à CFAG não se fará qualquer devolução das quantias pagas nem se procede à autorização para frequentar uma próxima ação de formação.



Na formação intraempresa outras condições podem ser definidas, e constarão sempre em proposta comercial e acordadas por ambas as partes em contrato.

## **7.6. Alterações, desistências, interrupções e repetições de cursos**

A CFAG reserva-se ao direito de proceder a alterações no calendário dos cursos e dos formadores, assim como a anular ações/cursos para as quais não exista um número mínimo de participantes, ou por qualquer motivo de gestão, notificando todos os envolvidos com a antecedência possível e procedendo ao reembolso dos valores que tenham sido pagos referentes à sua frequência na ação de formação, não estando incluídos valores referentes a despesas de deslocação, estadia ou outras incorridas pelo formando ou pela sua entidade patronal, que são da sua responsabilidade.

No decorrer das ações dos cursos, sempre que surgirem impedimentos, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, e a ação/curso tenha que ser interrompida, a CFAG reserva-se ao direito de proceder aos necessários ajustamentos, devendo sempre justificá-los aos envolvidos. Para os formandos que estejam impossibilitados de frequentar a ação nas novas condições, assim que seja realizada uma nova ação desse curso, a CFAG possibilita a sua integração, sem custos acrescidos.

Sempre que se verifique a necessidade de interromper a ação de formação, a CFAG empreenderá todos os esforços para retomar a normal execução do curso, garantindo o cumprimento da duração do curso bem como as condições para que todas as pessoas que estão a frequentar ação, a possam concluir com aproveitamento.

No caso de desistência da inscrição é dever do formando ou do Interlocutor da Empresa cliente comunicar à CFAG, por escrito, esse facto e as razões que motivaram a desistência. A comunicação deve ser feita através do preenchimento do formulário cedido pela CFAG e entregue à coordenação pedagógica de forma presencial, por correio ou por email dirigido também à coordenação pedagógica. No entanto, o desistente é livre de utilizar outro meio que entender, devendo fazer chegar o mesmo à Coordenação Pedagógica.

O candidato que aquando da sua desistência, pretenda que a sua vaga seja preenchida por pessoa do seu conhecimento, tem direito a propor essa pessoa para sua substituição, devendo fazer essa menção na sua comunicação de desistência. Tal comunicação deverá ser feita até 2 dias úteis antes do início do curso. A comunicação deve ser feita através do email para [cursos@cfag.pt](mailto:cursos@cfag.pt). Todavia, a nova pessoa candidata passará pelo processo de seleção de modo a verificar os requisitos de acesso, e a sua elegibilidade para a vaga da pessoa que deseja ser substituída. Não são aceites substituições no decorrer da ação de formação, na medida em que não se garante o cumprimento do programa de curso, em concreto as condições para que o participante atinja os objetivos/competências visados. Todavia, toda e qualquer situação excecional é analisada e autorizada pela Coordenação Pedagógica.

O compromisso estabelecido via contrato de formação responsabiliza tanto a CFAG como o cliente externo (Cliente Particular e Cliente Empresa/Entidade), na medida em que este deverá observar se dispõe das condições (sejam horárias, financeiras, etc) para a frequência do curso para o qual se inscreve, e no caso “intraempresa” que garante a disponibilidade dos colaboradores. Os participantes que pretendam desistir no decorrer da formação, poderão fazê-lo, sendo que não poderão ser ressarcidos dos valores já pagos – o mesmo se aplica às Empresas Clientes que pretendam dar colaboradores como desistentes na formação. Cabe à Gestão da Formação da CFAG decidir em contrário, mediante análise dos motivos de desistência e desde que não se verifique inviabilidade da continuidade da ação de formação.

Devem ter-se em consideração as condições para devoluções expressas no presente regulamento (ponto “Cancelamento e devoluções”);

É permitida a repetição de um ou mais módulos (nos cursos que pela sua estrutura curricular o permitam) em que o formando não o pôde frequentar/concluir com aproveitamento, sendo que a repetição apenas poderá

acontecer em ação futura calendarizada e desde que existam vagas. As repetições implicam custos por parte do interessado e são previamente comunicados ao Cliente.

## 8. Avaliação da formação

O sucesso da atividade formativa é avaliado sob diversas formas: de forma mais específica em cada ação de formação, através da verificação/mediação do sucesso das aprendizagens dos formandos, da satisfação dos formandos, dos formadores e das Organizações Clientes, bem como analisando o decorrer em geral da ação (ocorrências, desvios, reclamações, etc); e de uma forma mais geral, olhando olímpicamente para a atividade formativa, abrangendo o impacto das ações de formação.

Cada ação de formação pode ser objeto das seguintes metodologias de avaliação, em particular das aprendizagens, conforme procedimentos do nosso sistema de gestão da formação:

- Avaliação diagnóstica: realizada no início da formação através de observações, perguntas orais. O objetivo é analisar/perceber que conhecimentos sobre a temática os formandos poderão já ter, contribuindo essencialmente para esclarecer muitas más-conceções e/ou vícios que por vezes os formandos já têm e que serão prejudiciais para as aprendizagens. Esta avaliação pode ocorrer no momento de diagnóstico de necessidades que venha a ser realizado na formação intraempresa.
- Avaliação formativa: aplicável no decurso da formação através da observação direta, colocação de perguntas, exercícios formativos com o objetivo de dar feedback, de corrigir as técnicas e as competências a aprender, bem como permitam fazer adaptações ao curso com vista à melhoria contínua da nossa atividade formativa.
- Avaliação sumativa: tem como finalidade a certificação dos formandos e é realizada no final de cada módulo e/ou do curso através de testes escritos e/ou testes práticos ou outros instrumentos adequados em função de cada Programa de Formação.

A classificação final é alcançada através de critérios, cuja definição e ponderação estão de forma transparente definidos e comunicados em cada Programa de Formação. De uma forma geral os critérios de avaliação incidem sobre a “Assiduidade e pontualidade”, “Participação e empenho”, “Aquisição e aplicação das competências (média dos instrumentos de avaliação das aprendizagens realizados)”. A escala de avaliação e definição de aproveitamento consta também em cada Programa de Formação.

De uma forma geral, todos os cursos da CFAG preveem a aferição do aproveitamento, o nível de alcance das competências/objetivos visados no programa de cada curso. Os formandos que não consigam concluir com aproveitamento, podem requerer uma declaração de frequência, e podem repetir o módulo/curso nos termos definidos neste regulamento.

Para cada curso procede-se ainda à avaliação da satisfação dos formandos, das Empresas Clientes e dos formadores através do preenchimento de um inquérito no final de cada curso (ou módulo de acordo com o aplicável) que visa aferir a reação/satisfação dos intervenientes com a organização e execução da ação de formação, incluindo as condições de realização, o desempenho dos recursos humanos intervenientes (equipa pedagógica e de suporte).

O desempenho de cada formador é também avaliação a cada ação de formação pela coordenação pedagógica, em formulário próprio. O desempenho dos formadores é igualmente avaliado pelos formandos através do preenchimento dos inquéritos de satisfação. A coordenação é também avaliada pela Gestão da Formação, quando e se vier a ser desempenhada por pessoas distintas.

A CFAG procede também ao acompanhamento após a realização da formação de modo a perceber se os formandos conseguiram (ou tiverem oportunidade de) transferir as aprendizagens corretamente para o exercício da sua atividade profissional, bem como tentar avaliar o impacto que a formação teve, procedendo assim à aferição da satisfação, mas “a frio”, tendo já decorrido tempo suficientes (que poderá variar dos 3 meses até 1 ano) após a sua frequência da formação, através da aplicação de um questionário de avaliação pós-formação/de eficácia. Com os Clientes Empresa procuramos obter via questionários (ou outro método possível) juntamente dos responsáveis da Empresa (ou chefes de equipa, RH, etc) e sempre que permitido aplicamos o referido questionário aos colaboradores que participarem na ação.

A CFAG igualmente avalia e procede à revisão das suas práticas, com vista à melhoria contínua do sistema de formação e orientação para resultados e disseminação da qualidade dos nossos serviços. Para tal implementa um plano de melhorias, procede a auditoria interna e/ou externa bem como resume e publica os resultados da sua atividade a cada ano formativo.

## 9. Emissão de documentos

### 9.1. Certificados

No final da formação os participantes terão direito a um certificado de formação emitido de acordo com os requisitos legais em vigor aplicáveis a cada modalidade formativa, bem como respeitando as regras presentes neste regulamento.

Para a emissão dos certificados devem ser fornecidos à CFAG os dados pessoais dos formandos cuja recolha e processamento obedece ao disposto no presente Regulamento.

Para a obtenção do certificado de formação os participantes deverão cumprir as seguintes regras:

- Cumprir com o regime de assiduidade definido em cada programa de curso, sendo que por defeito definimos que se deve cumprir a assiduidade definida em cada programa de formação, não podendo faltar a nenhum módulo na totalidade.
- Obter aproveitamento na avaliação das aprendizagens.
- Ter saldado quaisquer valores devidos referentes à ação frequentada, nos casos em que exista lugar a pagamento.

Os certificados podem ser recolhidos nas instalações da CFAG, podendo ser remetidos via CTT nos casos em que assim se definida com o cliente, sendo os custos de envio imputadas ao Cliente. Na formação intraempresa os certificados são entregues ao Interlocutor da Organização Cliente, que tem a responsabilidade de os entregar aos seus colaboradores.

### 9.2. Dossier Técnico-Pedagógico

A CFAG organiza para cada ação de formação, um dossier técnico pedagógico (DTP) consubstanciando assim o registo fiel e completo de formação, sendo que o seu conteúdo poderá diferir de acordo com a tipologia de formação.

Na formação intraempresa, o original deste DTP é fornecido à Organização Cliente, reservando-se a CFAG ao direito de efetuar uma cópia (digital) do mesmo para arquivo seu.

A Coordenação Pedagógica é responsável pelo controlo e correto preenchimento do DTP, sendo que há secções cujo preenchimento é da responsabilidade do formador da ação, tais como as avaliações das aprendizagens, os planos de sessão, os sumários.

### 9.3. Declarações

A CFAG emitirá gratuitamente Declarações de frequência (ou outro cariz) aos formandos das ações que o solicitarem, sendo que devem sempre informar a CFAG das finalidades das mesmas.

Os formadores têm direito a Declarações de Experiência Formativa, contendo a indicação das ações asseguradas, e são emitidas geralmente no final de cada ano formativo (podendo os formadores solicitar a sua emissão noutra altura). Estas declarações são da competência da Coordenação Pedagógica, desde que relacionadas com as ações de formação.

## 10. Funções e responsabilidades na atividade formativa

### 10.1. Entidade formadora

A CFAG – Formação e Desenvolvimento Pessoal, Lda, é a entidade formadora com competências de conceção e organização da formação profissional nas áreas em que opera. São suas responsabilidades:

- Cumprir os contratos de formação celebrados com os formandos, formadores, Clientes Empresa e demais fornecedores;
- Proporcionar formação interna aos seus colaboradores de forma direta ou de outra forma, dentro dos termos previstos na Lei Geral do Trabalho;
- Assegurar as instalações e suportes exigíveis ao bom funcionamento da atividade formativa e fomentar uma gestão de recursos didáticos que promova o equilíbrio entre o desenvolvimento da atividade e o ambiente, nomeadamente assegurando o bem-estar e as devidas condições de saúde, segurança e higiene no local da formação;
- No final de cada ação emitir gratuitamente aos formandos que concluírem com aproveitamento um Certificado conforme legislação aplicável a cada modalidade formativa.
- Dar resposta a todas as reclamações, dúvidas e sugestões colocadas pelos formandos, Clientes Organização, formadores de modo a promover a melhoria contínua dos processos formativos.

### 10.2. Gestão da formação

- É a pessoa 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.
- É a pessoa interlocutora privilegiada com o Sistema de Certificação - garante que as práticas formativas implementadas na Entidade estão em harmonia com os requisitos da certificação, sendo a responsável pela organização e submissão do processo de candidatura à Certificação DGERT, bem como pela manutenção da certificação.
- Estabelece parcerias contribuidoras para o desenvolvimento da atividade formativas.
- Avalia toda a atividade de formação profissional desenvolvida.

### 10.3. Coordenação Pedagógica

- É a pessoa responsável pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a 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.
- Proceda 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 a pessoa mediadora no processo de aprendizagem juntamente com todos os formadores envolvidos, incluindo os Clientes Empresa.
- Introduce os dados das formações no SIGO, assegurando a organização de um Dossier Técnico Pedagógico por cada ação de formação.
- Coordena e supervisiona todas as atividades relacionadas com o processo de formação e aprendizagem;
- Coordena e supervisiona todos os procedimentos de acompanhamento pós-formação, analisando os dados obtidos, reportando-os à Gestão da formação;
- Assegura o cumprimento dos procedimentos definidos.

#### **10.4. Responsável de Atendimento e Administrativo**

- Assegurar o atendimento durante o horário de funcionamento de forma presencial nas instalações, telefónica e eletronicamente.
- Prestar todos os esclarecimentos solicitados por clientes sobre os cursos de formação ou encaminhar para o técnico de formação.
- Apoiar no processo de inscrição e faz follow-up de todas as intenções de inscrições de modo a formalizar as mesmas
- Dar suporte administrativo e logístico à gestão da formação e coordenação pedagógica.

#### **10.5. 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, garantindo a adequação ao grupo de formação com vista ao atingimento dos objetivos do curso.
- São direitos do formador:
  - apresentar propostas com vista à melhoria das atividades formativas;
  - Estabelecer um contrato de prestação de serviço com a CFAG;
  - Ter as condições necessárias para o correto desenvolvimento da sua função, na sala de formação ou outras instalações para sessões práticas;
  - Obter previamente informações sobre as condições de realização da ação, nomeadamente características do grupo de formação, conteúdos a abordar, objetivos pedagógicos a atingir, recursos didáticos e meios audiovisuais disponíveis;
  - Apresentar à coordenação pedagógica quaisquer pedidos de esclarecimentos e/ou reclamações.
- São deveres do formador:
  - Comprovar estar habilitado com o Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) emitido pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) ou título que o isente;
  - Facultar (cópia de) documentação à CFAG (currículo, certificado de habilitações e outros certificados pertinentes) necessárias no âmbito da atividade formativa;
  - Preparar de forma adequada e prévia cada ação/curso de formação, elaborando os planos de sessão, documentação de apoio, instrumentos de avaliação atendendo às características dos destinatários e promovendo a melhoria contínua da formação;
  - Cumprir na íntegra o tempo destinado à formação, sendo assíduo e pontual;
  - Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação;

- Zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação, podendo ser imputadas despesas de recuperação ou reparo por falta manifesta destes;
- Tratar com respeito qualquer elemento da CFAG e seus Clientes e assumir padrões comportamentais que favoreçam a conceção de um clima de confiança e compreensão.
- Ser simpático, comunicativo e criar empatia com o grupo de formação;

#### **10.6. Formandos e Clientes Organização**

- São os legítimos frequentadores dos cursos de formação e são responsáveis por uma conduta conducente com a frequência de adultos motivados para a aprendizagem de saberes profissionais a aplicar na sua realidade profissional.
- São direitos dos formandos:
  - Auferir de uma formação que vá ao encontro das suas expectativas de acordo com os programas, metodologias formativas e formas de organização definidos e divulgados;
  - Receber toda a documentação de apoio relativa à ação frequentada;
  - Tomar conhecimento prévio e atempado das eventuais alterações efetuadas no cronograma da ação de formação;
  - Ser tratado com respeito e educação por qualquer elemento da CFAG;
  - Apresentar sugestões e/ou reclamações no decorrer da formação, relativas ao funcionamento da CFAG de acordo com o procedimento em vigor;
  - Obter resposta rápida e objetiva às suas reclamações ou pedidos de esclarecimento;
  - Ter acesso às instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a ação de formação
  - Obter gratuitamente, em caso conclusão com aproveitamento, no final da ação de formação, um Certificado de acordo com a modalidade formativa;
  - Assinar contrato de formação com a CFAG beneficiando de seguro de acidentes pessoais durante o período em que está presente na formação – aplicável apenas aos casos em que o formando não esteja abrangido pelo Seguro de Acidentes de Trabalho, decorrente do seu Contrato de Trabalho (situações intraempresa e em que a inscrição é feita via Entidade Patronal).
  - Confidencialidade dos dados pessoais fornecidos.
  - Na formação intraempresa o Cliente Organização tem direito ao DTP da ação de formação.
- São deveres dos formandos:
  - Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, participando ativamente nas sessões e realizando as provas de avaliação previstas pelo formador;
  - Renunciar a prática de qualquer ato que origine prejuízo ou descrédito para a CFAG ou para a ação de formação;
  - Ter uma conduta cívica tanto nas instalações da CFAG, ou noutras onde decorra a formação;
  - Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações assim como de todos os equipamentos e materiais didáticos postos à sua disposição;
  - Transmitir por escrito qualquer alteração dos dados fornecidos e constantes da sua ficha de inscrição;
  - Assinar o registo de presenças em todas as sessões;
  - Efetuar o pagamento dos cursos ou de outros custos associados (e comunicados) à frequência da ação de formação, nos períodos estabelecidos – nos casos em que exista lugar a pagamentos;
  - Cumprir com contrato de formação assinado com a CFAG;
  - Na intraempresa, garantir que fazem chegar todas as informações essenciais sobre a organização das ações de formação, acordadas com a CFAG, bem como a entregar toda e qualquer documentação (ex: Certificado) que é devido aos formandos, emitido pela CFAG (ou em alternativa facultar forma de contacto com os colaboradores).

## 11. Tratamento de reclamações e sugestões

### 11.1. Reclamações

As reclamações são manifestações de desagrado que podem ser apresentadas por clientes, colaboradores e fornecedores da CFAG – Formação e Desenvolvimento Pessoal, Lda reconhecida pela sua designação comercial CFAG.

As reclamações devem ser formalizadas por escrito, no prazo máximo 10 dias úteis, após a ocorrência do facto que motivou a reclamação.

Apenas são consideradas as reclamações que forem apresentadas pelas seguintes vias, e dentro dos prazos indicados:

- Nos termos legais, no Livro de Reclamações (Decreto-Lei nº156/2005 de 15 de setembro, com redação dada pelo Decreto-Lei nº 74/2017 de 21 de junho – 6ª versão), bem como no seu formato eletrónico (via nosso site nos termos definidos pela legislação em vigor).
- No formulário FP.040 – Sugestões e reclamações, que consta de qualquer Dossier Técnico Pedagógico em sala de formação.
- No formulário FP.040 – Sugestões e reclamações, fornecido presencialmente, preenchido/entregue nas instalações da CFAG, sitas na morada Rua Manuel Cabrita Teodósio, Lote 7, Loja B - 8135-155 Almancil.
- No formulário FP.040 – Sugestões e reclamações, via CTT, endereçado à gestão da formação, Dina Saúde, para a morada da sede – Rua Manuel Cabrita Teodósio, Lote 9, Loja, 8135-155 Almancil.
- Por email, no mesmo modelo desde que solicitado, endereçado à gestão da formação: Dina Saúde, para o endereço [direccao@cfag.pt](mailto:direccao@cfag.pt).

As reclamações devem ser endereçadas à gestão da formação: Dina Saúde, para o email [direccao@cfag.pt](mailto:direccao@cfag.pt) ou via CTT para a morada da sede – Rua Manuel Cabrita Teodósio, Lote 9, Loja, 8135-155 Almancil, ou ainda presencialmente preenchida/entregue nas instalações da CFAG, sitas na mesma morada.

O tratamento das reclamações será feito pela pessoa responsável pela Gestão da Formação, que se compromete a dar uma resposta ao reclamante pelo mesmo meio utilizado para a apresentar a reclamação, no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data de reclamação, tenha a reclamação fundamento ou não.

Todas as respostas devem ser emitidas de uma forma imparcial zelando pelo bom funcionamento e qualidade de todo o processo formativo.

Todas as reclamações são registadas no plano de ações de melhorias da CFAG, sendo do conhecimento da Gerência.

A CFAG – Formação e Desenvolvimento Pessoal, Lda encara as reclamações que lhe sejam apresentadas como uma oportunidade de crescimento e de melhoria, pois se não soubermos onde estamos a falhar, não podemos evoluir. Queremos sempre prestar o melhor serviço aos nossos clientes, parceiros, fornecedores.

### 11.2. Sugestões

Qualquer interveniente e participante nas ações de formação dos cursos da CFAG pode apresentar sugestões relativas a um melhor funcionamento da nossa atividade formativa ou sugerir novas ações de formação que entendam relevantes, preenchendo preferencialmente o formulário próprio da CFAG (solicitando o mesmo à CFAG) – pode ser utilizado outro meio para o efeito, por exemplo envio de email ou contacto telefónico. Todas as sugestões são analisadas pela pessoa responsável pela Gestão da Formação, dando entrada no plano de ações de melhoria. Serão introduzidas e aplicadas as sugestões se se verificar que de facto são contribuidoras para o processo formativo e estão alinhadas com a estratégia da CFAG.



## 12. Disposições finais

Todos os formandos, formadores e outros intervenientes na formação têm direito à consulta do presente regulamento sempre que o solicitarem.

A CFAG reserva-se ao direito de proceder em qualquer altura e sem aviso prévio, à alteração destas condições, visando o melhoramento e clareza nas condições de funcionamento, sendo as mesmas devidas e prontamente comunicadas.

Qualquer situação que se encontre omissa no presente regulamento será interpretada pela Gestão da Formação da CFAG.

Em caso de dúvida não hesite em contactar (através dos contactos da CFAG) a pessoa responsável pela Gestão de Formação, a quem compete a redação, controlo e implementação do presente regulamento

As ações de formação intraempresa pelas suas especificidades, terão sempre as condições particulares plasmadas nas propostas comerciais apresentadas, e em contrato de formação celebrado entre a CFAG e a Organização Cliente.

A CFAG é uma entidade formadora que se candidata à Certificação pela DGERT nas áreas de educação e formação 090 – Desenvolvimento Pessoal, 344 – Contabilidade e Fiscalidade, 345 – Gestão e Administração e 729 – Saúde, programas não classificados noutra área de formação (da saúde), aguardando parecer do organismo certificador.