



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA



Código	Versão	Elaboração	Data	Aprovação
PWAY.011.14	0	Equipa Pedagógica da portway	30 de Setembro 2015	Emanuel Taborda



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

ÍNDICE

1.	ÂMBITO.....	3
2.	APRESENTAÇÃO DA PORTWAY	3
	2.1. Natureza	3
	2.2. Atribuições	3
3.	POLÍTICA E ESTRATÉGIA.....	4
	3.1. Política de formação	4
	3.2. Estratégia.....	4
4.	REGRAS DE INSCRIÇÃO E SELECÇÃO DE FORMANDOS	5
5.	REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES.....	6
	5.1. Condições de pagamento	6
	5.2. Devoluções de pagamento	6
6.	CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO.....	7
7.	FREQUÊNCIA E ASSIDUIDADE	9
8.	CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO	9
9.	EMISSÃO DE DOCUMENTOS	10
10.	INTERRUPÇÕES E EVENTUAL REPETIÇÃO DE CURSOS.....	10
	10.1. Interrupção ou desistência da colaboração de um dado formador	11
	10.2. Interrupção da participação de um dado formando.....	11
	10.3. Interrupção de um dado curso/acção de formação.....	11
11.	PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	12
12.	FUNÇÕES, RESPONSABILIDADES E DEVERES	12
	12.1. Portway (Responsáveis e colaboradores dos serviços de formação).....	12
	12.2. Clientes	13
	12.3. Formador	13
	12.4. Formandos.....	14
13.	PROTECÇÃO DOS DADOS PESSOAIS	16



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

1. ÂMBITO

O presente regulamento de funcionamento da formação pretende enquadrar, de forma sintética e abrangente, as linhas de orientação pelas quais o departamento de formação da **portway** se rege no exercício da actividade formativa.

Bem como, disponibilizar aos vários utilizadores informações claras, objectivas e uniformes no que concerne ao funcionamento da actividade formativa. O presente regulamento, aplica-se aos participantes das acções de formação promovidas pela **portway**.

2. APRESENTAÇÃO DA PORTWAY

2.1 Natureza

Constituída no dia 1 de Maio de 2000, a **portway** – Handling de Portugal, S.A. é uma sociedade anónima, detida a 100% pela ANA – Aeroportos de Portugal, S.A.

O objecto principal de actividade da **portway** é a assistência em escala (vulgo “handling”) a aeronaves e passageiros. Porém de modo a dar resposta a um mercado empresarial cada vez mais competitivo e exigente, onde as mudanças ocorrem a um ritmo cada vez mais acelerado, e onde o conhecimento e o capital humano se assumiram como factores fundamentais para o sucesso de qualquer organização, em Outubro de 2006, a **portway** alterou o seu objecto social de forma a abranger expressamente a prestação de serviços de formação interna e externa.

Vocacionada desde então para o desenvolvimento do comportamento organizacional, ao nível da exponenciação da performance, actualização, aperfeiçoamento e especialização de competências das pessoas, a **portway**, pretende ser uma empresa de referência no sector da formação, sendo reconhecida pela sua qualidade, capacidade de inovação, relação de confiança e empenhamento na materialização dos objectivos dos seus clientes.

Tendo por objectivo a excelência do desempenho e a obtenção de elevados padrões de profissionalismo, a **portway** procura providenciar soluções formativas à medida, capazes de ampliar e otimizar conhecimento, contribuindo para consolidar as competências pessoais, operacionais e estratégicas de trabalho.

Missão

Prestar serviços de elevada qualidade no mercado de assistência em escala (handling) às aeronaves que escalam nos aeroportos, bem como para a prestação de serviços complementares, entre os quais a prestação de serviços de formação, contribuindo para o desenvolvimento económico, social, ambiental e cultural das regiões em que se insere, criando valor para o accionista e assegurando excepcionais níveis de qualificação profissional e motivação dos seus colaboradores.

Visão

A Administração da **portway** entende que o negócio deve ser prosseguido e desenvolvido de forma sustentável, social e ambientalmente eficiente, de forma a posicionar a empresa como gestor de assistência em escala de reconhecida competência, assegurando um desempenho fundado na confiança dos parceiros e clientes.

Valores

- Dedicção ao Cliente – Toda a actividade da empresa é desenvolvida procurando a satisfação e fidelização dos Clientes, tendo, por base, as suas necessidades e expectativas



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

- Inovação e Espírito Competitivo – Utilizando as mais recentes e criativas políticas e equipamentos, procurando a máxima eficiência dos métodos e processos.
- Desenvolvimento dos Colaboradores – Empenho no crescimento profissional e pessoal num ambiente de contínua formação
- Orientação para os Resultados – Empenho e ambição em atingir os melhores resultados operacionais e económico-financeiros

2.2. Atribuições

Fornecemos soluções integradas e à medida aos nossos Clientes, de forma a catalisar os meios internos existentes para a resolução de problemas e complementando-os com competências externas, onde necessário.

A nossa actuação pauta-se por um enfoque particular nas necessidades reais dos nossos Clientes e na adaptação das metodologias utilizadas às características e contexto particulares das empresas.

3. POLÍTICA E ESTRATÉGIA

3.1 Política de formação

Reconhecendo que a valorização dos recursos humanos das organizações constitui um dos instrumentos fundamentais para a concretização da estratégia das organizações e um factor crítico de sucesso nos mercados em que actuam, a **portway** quer-se constituir como um agente de promoção do desenvolvimento e reforço da competitividade das empresas, contribuindo para a qualificação dos seus colaboradores.

Constitui, assim, política de formação da **portway**, desenvolver a sua actividade formativa de modo a satisfazer as necessidades dos seus clientes, valorizando o espírito de equipa e a ética em todas as suas relações profissionais internas e externas, procurando simultaneamente acompanhar a evolução da formação num contexto nacional e internacional e consolidando a sua posição no mercado como uma empresa de referência em formação profissional.

Na **portway**:

- Pautamo-nos por princípios sólidos, orientados para a satisfação das necessidades dos Clientes.
- Prestamos serviços, com vista à obtenção de resultados concretos, com explícito valor acrescentado.
- Desenvolvemos as competências internas, quer técnicas quer pessoais, através do apoio mútuo e da contínua formação e informação.
- Desenhamos e implementamos os nossos processos de trabalho de forma eficiente e eficaz, com análise crítica constante, catalisadora da sua melhoria contínua.

3.2 Estratégia

Com o intuito de oferecer um serviço diferenciado aos seus clientes e colaboradores, a **portway** engloba um conjunto de profissionais, especialistas nas diversas áreas temáticas, unidos pela convicção de que a formação e consultoria constituem ferramentas imprescindíveis para o desenvolvimento de competências e aumento da competitividade das empresas.

Constitui estratégia da **portway** na área de formação:

- Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- Contribuir para uma melhoria da Qualidade da Formação Profissional na área do Handling em Portugal;
- Manter uma relação de transparência, boa-fé e confiança com os clientes/formandos;
- Consolidar e melhorar a sua posição no mercado através da aposta na prestação de serviços de formação que se caracterizem pela especificidade, flexibilidade, qualidade e rigor.



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

4. REQUISITOS DE ACESSO, FORMAS DE INSCRIÇÃO E SELECÇÃO DE FORMANDOS

Sempre que a formação for desenvolvida em contexto intra-empresa, a selecção dos formandos é da responsabilidade da empresa ou organização que solicitou a formação a qual deve tomar em consideração a informação constante no programa divulgado pela **portway**, nomeadamente os objectivos do curso e os destinatários. À **portway** deverão apenas ser facultadas informações de cada participante, de forma a preencher os vários documentos do dossier técnico pedagógico, nomeadamente o certificado de formação profissional.

Ao tratar-se de formação inter-empresas, a inscrição nos cursos de formação é efectuada através do preenchimento de uma ficha de inscrição. Esta ficha pode ser disponibilizada presencialmente ou enviada por e-mail. Para a formalização da inscrição os participantes deverão entregar a documentação exigida.

O número de participantes por curso de formação é limitado, pelo que a selecção é efectuada por ordem de inscrição. Em regra, a selecção de formandos obedece aos seguintes critérios gerais:

- Existência de vagas na turma pretendida;
- Preenchimento e ordem de entrada da ficha de inscrição;
- Serão admitidos preferencialmente a uma acção de um nível mais elevado os formandos que já tenham frequentado o nível ou níveis anteriores;
- Pagamento das quantias devidas e aceitação da obrigação do pagamento integral da acção de formação.

Após a recepção das inscrições dos candidatos é feita uma triagem das candidaturas visando a elegibilidade das mesmas face aos requisitos legais. O conjunto de inscrições elegíveis são objecto de análise e selecção cujos critérios variam em função das características das intervenções formativas e os quais são comunicadas aos candidatos no acto da inscrição.

A Direcção do Centro **portway** poderá rejeitar ou excluir candidaturas a acções de formação sempre que surjam dúvidas fundamentadas quanto à idoneidade e quanto aos pressupostos técnicos, culturais e habitacionais de base dos interessados, quando exigidos.

Presencialmente ou por outro meio, os interessados poderão obter informações necessárias que suportem a sua decisão de inscrição, nomeadamente:

Perfil de entrada e perfil de saída;

- Objectivos da acção e respectivos conteúdos
- Duração da acção (cronograma)
- Processo de avaliação (metodologias e critérios)
- Processo de selecção (metodologias e critérios)
- Condições de participação (bolsas de formação e outros apoios aos formandos)

No que respeita à formação à distância, a mesma só se encontra disponível para colaboradores internos e apenas para cursos de Reciclagem/refrescamento e não iniciais, para aceder à plataforma basta aceder ao site: <http://e-learning.portway.pt/>

Cerca de 3 meses antes de cada curso caducar, o centro de formação informará o formando que o refrescamento para o curso está activo e que o mesmo terá um prazo de 2 meses para o concluir e propor-se a exame. Após efetivação da inscrição na acção de formação são cedidos aos formandos os dados de acesso à plataforma de formação à distância, que serão válidos até ao final da acção de formação.

Uma vez que o canal de distribuição da formação à distância será a Internet. Os requisitos técnicos necessários são:



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

Software:

- Navegador web: Firefox 4, Internet Explorer 8, Safari 5, Google Chrome 11.
- Adobe Flash Player ultima versão disponível
- Adobe Acrobat Reader ultima versão disponível
- Quick Time Player ultima versão disponível
- Microsoft Office ou outro software compatível para consultar alguns recursos (DOC, PPT, XLS)

Hardware:

- PC equipado com um processador 450 MHz ou superior (233 MHz processador mínimo)
- Memória RAM 256 Mb mínimo recomendado
- Uma placa gráfica Super VGA com uma resolução de ecrã mínima de 1024 x768
- Placa de som e colunas
- Acesso de internet – recomendado pode variar entre 50kb/s a 300kb/s.

5. REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES

5.1. Condições de pagamento

O **custo por participante** encontra-se indicado na brochura ou desdobrável de divulgação da acção. Todos os preços são indicados sem inclusão do IVA, que é apresentado à parte. O custo de cada participação inclui a participação na acção de formação, a documentação de apoio e o certificado de formação.

O pagamento do direito de participação deve ser feito após a inscrição por cheque, ou transferência bancária (NIB indicado na ficha de inscrição) à ordem da **portway**.

No caso de formações intra-empresas, o pagamento é feito após emissão da factura correspondente ao curso em questão. Os valores e condições comerciais associados são acordados previamente com a entidade cliente.

No que concerne à formação inter-empresa, é sempre celebrado um contrato de prestação de serviços, onde são enunciadas as várias condições de prestação do projecto formativo.

A inscrição **só é considerada definitiva** após o respetivo pagamento.

No que respeita à componente da formação à Distância as acções são gratuitas e incluem o acesso ao ambiente de aprendizagem *online* e todo o acompanhamento técnico-pedagógico necessário para realizar a formação com sucesso.

5.2. Devoluções de pagamento

O Centro de formação da **portway** aceita o cancelamento de inscrições e realiza a devolução do pagamento efectuado nos casos em que a comunicação da desistência seja efectuada por escrito até uma semana antes da data de início do curso. A comunicação da desistência após o início do curso ou a falta de comparência sem qualquer aviso escrito implicam necessariamente a não devolução da totalidade do valor da inscrição.

Aquando da impossibilidade de presença da pessoa inicialmente inscrita, esta ou a organização a que pertence pode indicar outra pessoa que a substitua, desde que esta cumpra o perfil profissional exigido (quando aplicável).

A **portway** reserva-se ao direito de cancelar o curso de formação, até 5 dias úteis anteriores à sua realização, caso não exista um número mínimo de participantes, ou por qualquer outra razão que justifique a não realização da mesma. O cancelamento é comunicado por escrito a todos os participantes inscritos, sendo posteriormente reembolsado o valor da inscrição.



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

6. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

As condições de funcionamento das acções de formação, nomeadamente, horário, data e local de realização, são dadas a conhecer atempadamente através de meios de divulgação da entidade, tais como, newsletters, brochuras, planos anuais de formação, cartazes promocionais, circulares, fax, mailing, informações no site, telefonicamente, etc.

Contudo, os horários de formação e outras condições poderão ser ajustadas quando destinadas a melhorar a qualidade de desempenho dos grupos de formação, desde que haja um acordo explícito por parte dos formandos/cliente e seja garantida a qualidade do processo pedagógico.

No caso de ocorrerem circunstâncias imperativas podem ser efetuadas alterações ao cronograma, local ou horário, o que a acontecer, será comunicado atempadamente pelo formador ou pela **portway** aos formandos/cliente.

No caso da formação a distância, acresce:

Cerca de 3 meses antes de cada curso caducar, o centro de formação informará o formando que a reciclagem/refrescamento para o curso está activo. Nessa data, os formandos recebem por email toda a informação necessária para aceder ao seu ambiente de aprendizagem online.

Após a criação do registo online, os formandos têm acesso contínuo ao ambiente de aprendizagem online desde o primeiro dia do curso até ao último, podendo beneficiar de uma aprendizagem mais independente e flexível.

O esclarecimento de dúvidas de carácter técnico e pedagógico será assegurado por *email*, com um prazo de resposta garantido de 1 dia útil.

Para aceder à plataforma de formação à distância, a **portway** coloca à disposição do formando em todas as escalas (Lisboa/Faro/Porto e Funchal) computadores com acesso à internet.

Além disso, através da atribuição de um nome de utilizador e uma palavra passe correspondente, o formando poderá aceder à plataforma moodle em qualquer computador com internet, deslocando-se à sala de formação apenas no dia do exame. **No primeiro ano de implementação da plataforma com o respectivo e-learning, a Portway irá efectuar acções de formação para o curso correspondente mais exame, de forma a mostrar e acompanhar esta novidade no Universo Portway. Estas acções vão ter uma duração mínima de 02 horas, com presença de formador e manual físico.**

Durante todo o percurso formativo os participantes são acompanhados por uma equipa de tutoria. Esta equipa irá intervir de forma proactiva com os seguintes objetivos:

a. No início da formação:

- Dar as boas-vindas aos participantes
- Encorajar a entrada nos módulos
- Esclarecer dúvidas técnicas

b. Durante a formação:

- Dar feedback sobre o progresso individual e/ou coletivo
- Intervir em caso de atraso na realização das atividades
- Apoiar em caso de dúvida técnica ou de conteúdo
- Motivar para o conteúdo e para o processo, ajudando na transferência das aprendizagens



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

c. No final da formação:

- Monitorizar a realização do exame final estando apto para responder a questões
- Apresentar um relatório sobre o progresso individual e/ou coletivo
- Recolher o feedback dos formandos com vista à melhoria da formação

PRINCÍPIOS PEDAGÓGICOS DA FORMAÇÃO À DISTÂNCIA:

Consistência:

- Guião pedagógico, validado por especialistas, que assegura a consistência dos conteúdos.
- Conteúdo bem estruturado: sequências bem organizadas para facilitar a navegação, o controlo do progresso e favorecer a ancoragem de conceitos.

Previsibilidade:

- Os formandos sabem o que têm para fazer (ambiente e interações intuitivas).
- Os formandos sabem o que se espera deles (instruções e objetivos claros).
- Os formandos sabem os objetivos que devem atingir (sínteses e reforço das ideias-chave de cada módulo).

Participação:

- Todas as sequências desafiam a participação ativa dos formandos (alternância dos métodos pedagógicos, exercícios, vídeos, etc.).

Interação:

- Evitar a monotonia (ambiente de aprendizagem envolvente).
- Possibilitar uma progressão pedagógica em etapas.
- Enfoque na análise e pensamento crítico (resolução de problemas, identificação de conceitos, etc.).

Envolvimento:

- Apresentação de casos práticos com exemplos reais para promover a memorização e ajudar na compreensão e na aprendizagem.
- Apoio na transferência da aprendizagem (autodiagnósticos).

Progressão focada no formando:

- O formando pode controlar e definir o seu ritmo de aprendizagem e escolher a melhor forma de navegação.
- O formando controla o aparecimento do conteúdo no ecrã.



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

7. FREQUÊNCIA E ASSIDUIDADE

7.1. Formação Presencial

O controlo da assiduidade dos formandos é efectuada através do preenchimento de um registo de presenças a distribuir pelo formador em cada sessão.

Para efeitos de aproveitamento e emissão de certificado a participação do formando na ação deve ser superior a 80% da duração total da formação. Caso a formação preveja outras regras, estas serão antecipadamente comunicadas aos formandos/cliente. Se a assiduidade mínima exigível não for cumprida, o formando será considerado desistente, perdendo o direito ao certificado. Em tais situações não haverá lugar à repetição e/ou reembolso do curso/módulo.

Os formandos deverão cumprir o horário estabelecido para cada curso/acção de formação, sendo concedida uma tolerância de 30 minutos. A partir dessa tolerância, o formando pode assistir à formação, mas o seu atraso será registado pelo formador.

7.2. Formação à distância

A formação à distância, encontra-se apenas disponível para colaboradores internos e somente para cursos de Reciclagem/refrescamento e não iniciais.

Cerca de 3 meses antes de cada curso caducar os formandos recebem por email toda a informação necessária para aceder ao seu ambiente de aprendizagem online. Neste email, o centro de formação informará ainda o formando que o refrescamento para o curso está activo e que o mesmo terá um prazo de 2 meses para concluir todo o processo, ao seu próprio ritmo (preparação), propondo-se para exame no 3º mês.

No primeiro ano de implementação da plataforma com o respectivo e-learning, a Portway irá efectuar acções de formação para o curso correspondente mais exame, de forma a mostrar e acompanhar esta novidade no Universo Portway. Estas acções vão ter uma duração mínima de 02 horas, com presença de formador e manual físico.

Após a criação do registo online, os formandos têm acesso contínuo ao ambiente de aprendizagem online até ao dia de realização do exame.

8. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO

A metodologia e instrumentos de avaliação são específicos de cada acção e constam do programa que é entregue ao formando na fase da selecção ou no início da acção.

A **portway** promove em todas as suas acções de formação a avaliação da reacção/satisfação dos formandos com o objetivo aferir o seu grau de satisfação em relação à acção de formação e às condições em que a mesma decorreu.

No final de cada acção de formação é solicitado aos formandos o preenchimento de um Questionário de Satisfação, cuja análise proporcionará à **portway** informação sobre a percepção dos formandos relativamente à forma como decorreu a



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

ação de formação, constituindo-se como um precioso auxiliar na procura permanente da melhoria das nossas prestações.

A **portway** pode ainda promover, caso o programa de formação o preveja, a avaliação de aprendizagem com o objetivo de avaliar em que medida os formandos adquiriram os conhecimentos e as competências que concretizam os objetivos do programa.

Com base na aplicação dos instrumentos (testes, provas, exercícios de simulação, etc.) e nas respetivas ponderações definidas no sistema de avaliação do curso, é atribuída ao formando uma classificação.

Regra geral, para que se considere que o formando teve aproveitamento é indispensável que obtenha uma classificação igual ou superior a 80%. Caso existam outras regras, estas serão antecipadamente comunicadas aos formandos (inter-empresas) ou acordadas com o cliente (intra empresa).

9. EMISSÃO DE DOCUMENTOS

9.1. Certificados de Formação

No final da formação os participantes terão direito a um certificado de formação emitido de acordo com os requisitos legais em vigor, bem como respeitando as regras internas da **portway**. Para a emissão dos certificados devem ser fornecidos à **portway** os dados dos formandos cuja recolha e processamento obedece ao disposto no ponto 13 do presente Regulamento.

Caso a formação pressuponha sistema de avaliação será emitido um certificado de formação profissional conforme o disposto na Portaria n.º 474/2010, de 8 de Julho, desde que o formando cumpra as seguintes regras (ou as definidas com o cliente):

- Frequente um mínimo de 80% do número total de horas da componente presencial da formação;
- Realize mais de 100% das atividades da componente *bLearning* (módulos e respetivas avaliações), caso aplicável;
- Obtenha mais de 80% na avaliação final (regra geral, ou outra classificação desde que comunicada antecipadamente ao formando);
- Forneça à **portway** todos os elementos imprescindíveis para a sua emissão.

Caso não se verifique a condição prevista na alínea c) anterior, o formando tem direito a obter um certificado de frequência de formação profissional.

Caso a formação não pressuponha sistema de avaliação será emitido um certificado de frequência de formação profissional desde que o formando cumpra as seguintes regras:

- Frequente um mínimo de 80% do número total de horas da componente presencial da formação;
- Realize mais de 100% das atividades da componente *bLearning* (módulos e respetivas avaliações), caso aplicável.

9.2 Outros documentos

Conforme solicitado/acordado com o cliente, a **portway** fornecerá os elementos necessários para integrar no Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação, nomeadamente:

- O programa de formação;
- O cronograma da formação;
- O Regulamento de Funcionamento da Formação;
- A identificação dos equipamentos, materiais e recursos pedagógicos utilizados;



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

- e. Os currículos e CAPs dos formadores;
- f. Os planos de sessão;
- g. Os sumários e registos de presença;
- h. Resultados da avaliação da formação (avaliação da satisfação do formando, provas ou testes realizados);
- i. Relatório da formação

A pedido do cliente, a **portway** emitirá as declarações (de não financiamento da formação, por exemplo) e disponibilizará os certificados (Entidade formadora certificada ou Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, por exemplo) necessários.

10. INTERRUPÇÕES E EVENTUAL REPETIÇÃO DE CURSOS

10.1 Interrupção ou desistência da colaboração de um dado formador

A situação será analisada por forma a avaliar o impacto no processo pedagógico e decidir-se pela substituição do formador ou pela alteração do cronograma do curso, de modo a minimizar as consequências no cumprimento dos objectivos pedagógicos.

10.2 Interrupção da participação de um dado formando

Os formandos cessarão a frequência dos cursos por iniciativa própria ou por decisão da Direcção do Centro, após auscultação do Conselho Pedagógico e da Entidade Patronal do mesmo.

A Direcção poderá deliberar a cessação da frequência dos cursos nos seguintes casos:

- a) Adopção reiterada de atitudes ou comportamentos irresponsáveis ou prejudiciais à dinâmica de aprendizagem dos restantes formandos;
- b) Quando o número de faltas às acções de formação, independentemente de justificadas ou não, exceder 20% do total de horas do curso;
- c) Por manifesta incapacidade física ou psíquica superveniente.

Salvo disposição em contrário eventualmente prevista no contrato bilateral de prestação de serviços de formação, a cessação da frequência de qualquer dos cursos por parte de dum formando implica a perda de todas as prestações já realizadas ou, no caso de as mesmas serem insuficientes para cobrir proporcionalmente o número de horas já por ele recebidas face à carga horária total, o pagamento do montante em falta, exceptuando-se aqui as situações previstas na alínea c).

10.3 Interrupção de curso/acção de formação

Mediante a necessidade de interromper uma acção/curso por motivo de força maior, a **portway** compromete-se a empreender esforços no sentido de retomar o curso tão rapidamente quanto possível. Na impossibilidade do formando vir a frequentar a acção/curso nos moldes propostos, será considerada a possibilidade de frequentar uma nova edição da acção/curso que venha a ser agendada.



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

11. PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Os formandos poderão, em situação de não cumprimento por parte da entidade formadora do estabelecido neste regulamento, ou por outro motivo, apresentar a sua reclamação, até 48 horas após a data da ocorrência que se reclama, nos seguintes moldes:

- No decorrer da acção, junto do formador, do coordenador pedagógico ou do secretariado da formação;
- No final da acção, através de registo na “Ficha de Avaliação da Formação”;
- Após a acção, através de telefone, e-mail, fax ou carta dirigida ao Gestor da Formação;

As reclamações recebidas através do site são respondidas sempre por e-mail. As restantes são respondidas pelo mesmo meio, a partir do qual foram recepcionadas.

Posteriormente o Gestor de Formação irá analisar a veracidade dos factos e tomar as diligências e decisões necessárias de forma a resolver a reclamação. A **portway** deverá identificar as áreas/aspectos com necessidades de ajustamento/correcções e definir acções correctivas e de melhoria, de forma a promover a qualidade das suas intervenções.

A **portway** compromete-se a responder por escrito no prazo de 15 dias úteis após a recepção da queixa ou reclamação sempre que o seu objecto seja da sua responsabilidade directa. Este prazo poderá ser prorrogado quando, fundamentadamente, a recolha de elementos o justifique.

12. FUNÇÕES, RESPONSABILIDADES E DEVERES

12.1. PORTWAY (Responsáveis e colaboradores dos serviços de formação)

Direitos:

- Cancelar, adiar ou reagendar, por motivos alheios à sua vontade, as ações de formação previstas no Plano de Formação, comunicando aos clientes com a devida antecedência;
- Reter o valor total da inscrição sempre que o cliente cancelar uma inscrição com menos de sete dias antes da data de início do curso.

Deveres:

- Cumprir o contrato de formação, garantindo os meios idóneos e adequados à sua realização;
- Ser responsável pela informação didáctica prestada e garantir o bom funcionamento das ações de formação inter-empresas que promove, prestando o adequado apoio pedagógico e logístico aos formandos, bem como respondendo a eventuais solicitações de carácter administrativo;
- Acompanhar e monitorizar o desenvolvimento da ação de formação em sala;



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

- Cumprir o desenvolvimento da formação de acordo com as disposições legais e regulamentares em vigor;
- Estabelecer formas eficazes de comunicação com os clientes/formandos, nomeadamente no que respeita a informação sobre a oferta e à organização da formação (Regulamento de Funcionamento da Formação), incluindo o procedimento para o tratamento de reclamações;
- Criar e manter atualizados os Dossiers Técnico Pedagógicos dos Cursos (programa de formação, plano de sessão, identificação dos equipamentos e materiais pedagógicos necessários, recursos pedagógicos, instrumentos de avaliação, se aplicável);
- Assegurar a confidencialidade, garantindo que tanto as informações de natureza confidencial fornecidas no decurso das ações de formação como as informações sobre processos, metodologias e instrumentos portway e recursos pedagógicos utilizados são guardadas com o máximo sigilo;
- Assegurar a proteção dos dados pessoais respeitando a legislação em vigor;
- Assegurar a emissão dos certificados de formação respeitando os requisitos legais aplicáveis;
- Manter completos e atualizados os Dossier Técnico-Pedagógicos das ações de formação, respeitando os requisitos do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras;
- Respeitar e fazer respeitar as condições de higiene e segurança no trabalho;
- Dispor de um seguro de acidentes pessoais que cubra os eventuais danos sofridos pelos formandos e outros intervenientes na formação nas instalações da portway;
- Assegurar o tratamento adequado e em tempo oportuno das reclamações recebidas.

No caso da formação a distância, acresce:

- Assegurar que os formandos dispõem de todos os meios e informação necessária para aceder à plataforma;
- Ser responsável pela informação didática, textos e imagens disponibilizados no site;
- Acompanhar e monitorizar o desenvolvimento da ação de formação e intervir sempre que necessário.

12.2. CLIENTE

Direitos:

- Ter acesso a informação clara e completa sobre a oferta da **portway**, as regras de funcionamento da formação (Regulamento de Funcionamento da Formação), incluindo o procedimento para o tratamento de reclamações;
- Substituir um formando inscrito num curso, comunicando o facto à **portway** preferencialmente 24h antes do início da formação;
- Ser reembolsado pelo valor pago ou ter direito à transferência da inscrição (data alternativa ou outro curso de temática e valor equivalente) no caso do curso ser cancelado ou adiado pela **portway** (formação inter-empresas);
- Ter acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação que os colaboradores frequentaram.

Deveres:

- Prestar à **portway** informação correta e completa sobre a organização ou os formandos, nomeadamente para efeitos de inscrição definitiva do(s) participante(s), e comunicar eventuais alterações aos elementos fornecidos;
- Garantir o bom funcionamento das ações de formação que organiza, assegurando um adequado apoio logístico a formandos e formador (formação intra empresa);
- Efetuar o pagamento da formação nas condições acordadas.

12.3. FORMADOR / TUTOR

Direitos:



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

- Dispor de espaço, equipamentos, materiais pedagógicos e apoio administrativo e logístico necessários para realizar a ação de formação conforme planeado;
- Ter acesso aos resultados da sua avaliação realizada pelos formandos e pelo Diretor;
- Responder/contrapor a qualquer informação, avaliação ou reclamação que decorra do seu desempenho ou de ação praticada por si.

Deveres:

- Preparar a formação considerando os objetivos da formação, os seus destinatários, os conteúdos programáticos, os recursos pedagógicos preparados, o plano de sessão/guião do curso, a metodologia proposta e o esquema de avaliação;
- Antes de iniciar a ação, verificar a disposição da sala, os documentos e material pedagógico e o funcionamento do equipamento, informando de imediato sobre qualquer anomalia detetada;
- Realizar a formação facultando os conhecimentos e meios necessários à facilitação da aprendizagem e adaptando os aspetos da metodologia/pedagogia que, no seu entender, facilitem o alcance das expectativas e objetivos dos participantes e/ou tenham em conta as características do grupo;
- Garantir o bom funcionamento da formação e o cumprimento do Regulamento;
- Assegurar que os elementos necessários para o Dossier Técnico-Pedagógico (sumários, presenças, avaliações, etc.) estão preenchidos, completos e corretos e entregar o processo ao secretariado de apoio à formação;
- Assegurar a avaliação da satisfação pelos participantes, através da entrega das fichas de avaliação e da realização de uma volta de mesa após concluída a avaliação formal;
- Entregar os certificados de formação, de acordo com as regras de assiduidade definidas;
- Assegurar a confidencialidade, garantindo que tanto as informações de natureza confidencial fornecidas no decurso das ações de formação como as informações sobre processos, metodologias e instrumentos **portway** e documentos e materiais pedagógicos utilizados são guardadas com o máximo sigilo;
- Reportar atempadamente ocorrências que possam prejudicar o bom aproveitamento da formação bem como outras situações (necessidades de alteração, sugestões de melhoria, eventuais sugestões / observações feitas pelos formandos) que considere pertinentes para melhorar as práticas formativas da **portway**.

No caso da formação a distância, ao TUTOR são ainda atribuídas tarefas como:

- Informar e esclarecer os formandos sobre o programa, objectivos, e actividades de formação e sobre a utilização do sistema tecnológico
- Introduzir conteúdos e materiais pedagógicos e orientar a sua exploração
- Apoiar e motivar os formandos na organização do seu percurso formativo
- Gerir a participação e esclarecer dúvidas
- Orientar e dinamizar as actividades nas sessões síncronas e assíncronas
- Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo e dar feedback
- Entregar ao formando no final do curso um relatório de desempenho com um feedback do seu percurso ao longo da formação
- Avaliar os formandos

12.4. FORMANDOS

Direitos:



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

- Frequentar a ação de formação na qual se inscreveu, de acordo com os conteúdos programáticos, as metodologias e o sistema de avaliação definidos previamente;
- Receber todo o apoio pedagógico por parte dos formadores e dos coordenadores das ações de formação;
- Receber toda a documentação da ação de formação que está a frequentar (recursos pedagógicos como manuais, documentos de apoio, exercícios, etc.) conforme aplicável e em formato acordado;
- Ficar com os trabalhos efetuados no decorrer da formação;
- Caso assim deseje, receber no final da formação um certificado de formação profissional ou de frequência conforme a ação de formação pressuponha sistema de avaliação ou não, desde que cumpra as regras de assiduidade e aproveitamento definidas;
- Participar na avaliação do curso, nomeadamente através do preenchimento da ficha de avaliação existente para o efeito;
- Apresentar ao formador ou a outros agentes da **portway** qualquer sugestão/oportunidade de melhoria e/ou reclamação que considere pertinente no âmbito da sua relação com a portway e principalmente no âmbito da ação de formação que frequentou.
- Beneficiar de um seguro contra acidentes que possam ocorrer nas atividades de formação caso não se encontrem cobertos por um seguro de acidentes de trabalho em vigor.

No caso da formação a distância, acresce:

- Receber todo o apoio para o cumprimento dos objetivos, através do contacto com o helpdesk, via email e/ou telefone;
- Aceder ao vídeo explicativo da plataforma de formação à distância;
- Receber os programas, metodologias e processos de formação definidos.

Deveres:

- Frequentar com pontualidade, assiduidade e empenho/de forma ativa a ação de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
- Realizar os testes / provas de avaliação de aprendizagem que lhes forem propostos durante o curso, caso aplicável;
- Participar na avaliação do curso, nomeadamente através do preenchimento da ficha de avaliação existente para o efeito;
- Assegurar a confidencialidade, garantindo que as informações de natureza confidencial fornecidas no âmbito da sua participação na ação de formação são guardadas com o máximo sigilo;
- Cumprir as normas internas de funcionamento do curso e do local onde se realiza a formação.

No caso da formação a distância, acresce:

- Garantir que o acesso ao curso se mantém individual e intransmissível e que o nome do utilizador e a palavra-passe de acesso sejam apenas utilizados pelo próprio formando;
- Garantir que as mensagens enviadas para o endereço de email constante no registo do utilizador se destinam única e exclusivamente ao formando e não sejam copiadas, reproduzidas ou dadas a consultar ou usufruir a terceiros;
- Proceder a uma correta utilização da Plataforma, não podendo, designadamente:
 - a) Recolher informações sobre os restantes utilizadores, sem a prévia e expressa autorização dos mesmos;
 - b) Transmitir qualquer material que possa estar protegido por patentes, direitos de autor ou outras formas de proteção de propriedade intelectual e para o qual não tenha direitos de transmissão ou utilização;
 - c) Transmitir intencionalmente vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo, nefasto ou que possa causar danos a terceiros.



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

- Realizar a formação de acordo com os prazos previstos e comparecer, em caso de sessões presenciais, nas datas e nos horários agendados;
- Participar ativamente em todos os chats e/ou fóruns que estejam previstos no âmbito do curso.

13. PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

Na recolha e gestão de informação sobre os intervenientes na formação a **portway** atua respeitando a legislação em vigor relativa à proteção de dados pessoais (Lei nº 67/1998, de 26 de Outubro).

Os dados pessoais cedidos pelos respetivos titulares destinam-se:

- a. À organização e funcionamento da ação de formação, nomeadamente para efeitos de emissão de certificados de formação;
- b. Ao processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos;
- c. À utilização para efeitos de auditoria, nomeadamente pelas entidades certificadoras do sistema de qualidade das entidades formadoras (DGERT) e do sistema de gestão da qualidade – ISO 9001);

A eventuais ações comerciais por parte da **portway** junto dos formandos e das respetivas entidades empregadoras.

A cedência de dados a outras entidades, para além das mencionadas, está sujeito à aprovação do titular mediante autorização específica.

A **portway** garante ao titular dos dados a confidencialidade dos dados pessoais cedidos e reserva-lhe o direito de acesso, retificação ou cancelamento dos mesmos nos termos estabelecidos na legislação em vigor.