

SPECANALITICA
equipamentos científicos, lda

REGULAMENTO DA FORMAÇÃO

Índice

| | |
|--|----|
| Capítulo 1 - NORMAS DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO | 3 |
| 1.1.Divulgação das ações de formação | 3 |
| 1.2.Formas de inscrição | 3 |
| 1.3.Seleção de formandos e confirmação das ações de formação | 3 |
| 1.4.Desistencias e substituições | 4 |
| Capítulo 2 - NORMAS DE DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO | 5 |
| 2.1.Condições de funcionamento da formação..... | 5 |
| 2.1.1.Local de realização da formação | 5 |
| 2.3.Assiduidade e participação | 7 |
| Capítulo 3 - CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO | 9 |
| 3.1. Avaliação da Formação | 9 |
| 3.2. Acompanhamento Pós-Formação..... | 12 |
| 3.3. Análise Anual de Resultados..... | 12 |
| 3.4. Melhoria Contínua | 13 |
| Capítulo 4 - INTERRUPÇÕES E REPETIÇÃO DE CURSOS | 15 |
| 4.1.Interrupção de ações de formação | 15 |
| 4.2.Cancelamento e adiamento de ações de formação..... | 15 |
| Capítulo 5 - REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES..... | 17 |
| 5.1.Custo das ações de formação..... | 17 |
| 5.2.Regime de pagamentos | 17 |
| Capítulo 6 - SUGESTÕES, QUEIXAS E RECLAMAÇÕES | 18 |
| 6.1.Formalização de sugestões, queixas e reclamações | 18 |
| 6.2.Resposta a queixas e reclamações | 18 |
| Capítulo 7- DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS..... | 20 |
| 7.1.Direitos dos formandos | 20 |
| 7.2.Deveres e obrigações dos formandos..... | 20 |
| Capítulo 8 - EQUIPA PEDAGÓGICA | 22 |
| 8.1.Formadores | 22 |
| 8.2.Competencias do pessoal não docente | 24 |
| Capítulo 9 - OUTRAS DISPOSIÇÕES | 27 |
| 9.1.Divulgação do regulamento..... | 27 |

CAPÍTULO 1 - NORMAS DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

1.1. Divulgação das ações de formação

A Specanalítica promove as suas atividades formativas através da publicação anual do seu plano de formação, com os respetivos programas de curso, no sítio www.specanalitica.pt.

A divulgação das ações de formação é ainda feita via email e telefone para os clientes pertencentes à base de dados da Specanalítica, através do envio de Folhetos de Divulgação, com a colocação de cartazes de divulgação em diversas entidades relacionados com as áreas temáticas das ações de formação, e nas redes sociais Facebook e LinkedIn da empresa. São também realizadas reuniões de apresentação pelos comerciais da Specanalítica junto dos seus clientes.

Os mecanismos de divulgação utilizados, podem ser continuamente alargados e/ou revistos, em função da evolução e introdução de novas tecnologias e da estratégia da empresa.

1.2. Formas de inscrição

A inscrição nas ações de formação da Specanalítica poderá ser realizada através do envio da ficha de inscrição devidamente preenchida, por carta para o endereço da Specanalítica, por fax ou por correio eletrónico. A inscrição poderá ainda ser formalizada através do envio da ficha de inscrição existente no portal da Specanalítica (www.specanalitica.pt).

As inscrições deverão ser efetuadas até 5 dias úteis antes do início da respetiva ação de formação.

1.3. Seleção de formandos e confirmação das ações de formação

A seleção dos formandos é feita através do confronto entre os dados curriculares presentes na ficha de inscrição e os requisitos constantes nos Programas de curso. Tendo em consideração que o número de inscrições é limitado ao número de lugares existentes nas salas de formação onde decorrerão as ações de formação, a seleção é, posteriormente, realizada por ordem cronológica, de acordo com a data e hora de recepção das fichas de inscrição.

A confirmação da realização da ação de formação será feita, por escrito (via *email*) pela Specanalítica, preferencialmente até 5 dias antes do início da mesma. Sempre que possível a Specanalítica também procederá à confirmação telefonicamente.

Na eventualidade de um participante inscrito, que cumpra os requisitos de um curso, não chegar a ser selecionado e confirmado para esse mesmo curso, ficará em lista de espera para uma eventual edição a realizar futuramente. Nestas situações, a Specanalítica obriga-se, caso realize uma nova edição desse curso, a contatar o participante via correio eletrônico e/ou telefone, devendo este responder por escrito (ex. email), a esse contato.

1.4. Desistências e substituições

No caso da impossibilidade de comparência da pessoa inicialmente inscrita, esta ou a organização a que pertence, poderá indicar outra pessoa que a substitua desde que cumpra com o perfil profissional exigido (se aplicável).

Qualquer desistência deverá ser comunicada à Specanalítica, por escrito, até 5 dias úteis à data de início da formação sendo, então, accionados os mecanismos de reembolso.

Após esta data, os cancelamentos/desistências darão lugar a uma retenção de 40% do valor da ação de formação. A comunicação da desistência após o início da ação de formação implica a retenção da totalidade do valor da ação de formação.

CAPÍTULO 2 - NORMAS DE DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO

2.1. Condições de funcionamento da formação

A Specanalítica desenvolve ações formações calendarizadas, **interempresas**, organizadas regularmente pela Specanalítica e divulgadas através do portal www.specanalitica.pt, nas redes sociais Facebook e LinkedIn e anúncio em jornais ou revistas. Estes cursos apresentam datas predefinidas e um número limitado de participantes (as inscrições podem ser em nome individual ou a partir de uma entidade).

A Specanalítica desenvolve ainda formações **intraempresas**, realizadas mediante solicitação de proposta pelos clientes. São levantados os requisitos do cliente e/ou diagnosticadas as suas necessidades específicas de formação, ficando as condições de prestação do serviço expressas na proposta. O contrato com o cliente é formalizado através da adjudicação da proposta.

2.1.1. Local de realização da formação

A Specanalítica possui instalações próprias em Carcavelos, contando com uma sala de formação para 10 formandos, reunindo as condições necessárias em termos de temperatura, luminosidade, ventilação, insonorização e espaço encontrando-se equipada com o mobiliário e o material didático adequado.

Quando as ações de formação decorrem no Porto, a Specanalítica aluga uma sala de formação no edifício do seu escritório, de acordo com o número de inscrições. Estas salas também reúnem todas as condições necessárias, de espaço e equipamento, para realização da formação.

As ações de formação também podem decorrer fora das instalações da Specanalítica. Nestes casos, a Specanalítica estabelecerá protocolos de colaboração e/ou de aluguer com outras instituições, escolhendo instalações adequadas devendo respeitar os seguintes princípios:

- a) Ter dimensão e condições ambientais adequadas;
- b) Ter condições de higiene e segurança;
- c) Estar devidamente equipado com mobiliário e condições para utilização de suporte à formação. No caso de formação prática, devem ainda ser assegurados os espaços e as instalações adequadas que reproduzam o contexto normal de trabalho.

As formações poderão ainda realizar-se nas instalações dos seus clientes, se assim for solicitado pelos mesmos, desde que as mesmas reúnam as condições logísticas adequadas.

O atendimento ao público é feito todos os dias úteis, no período das 9.00-13.00h e das 14.00-18.00h presencialmente nas instalações da sede, por telefone ou correio eletrónico. Poderão ainda ser pedidos esclarecimentos através do portal www.specanalitica.pt ou das redes sociais, Facebook e LinkedIn.

2.1.2. Horário da formação

As ações de formação podem decorrer em horário laboral, pós-laboral ou misto, estando prevista a realização de intervalos a acordar, no início de cada ação de formação, entre o formador e os formandos.

A definição dos cronogramas e horários da formação é elaborada pela coordenação pedagógica sendo especificados em cada curso, estando disponível no portal da Specanalítica, nos folhetos de divulgação e no *dossier* pedagógico de cada ação.

O cronograma e horários da formação são disponibilizados antes das ações de formação aos formandos e aos formadores, juntamente com o programa de curso.

2.1.3. Direito de reserva

A Specanalítica reserva-se o direito de proceder à alteração de formadores, local ou horário de realização da formação, desde que isso não inviabilize os objetivos da ação, comprometendo-se nestes casos, a comunicar as alterações ocorridas com a maior antecedência possível.

2.2. Requisitos de participação

As condições de frequência das ações de formação desenvolvidas pela Specanalítica são variáveis, em função da modalidade de formação (inicial ou contínua) em questão. Essas condições são apresentadas aos formandos através dos seguintes meios:

- Informação veiculada através dos documentos informativos acerca dos cursos (tais como folhetos informativos, informação disponibilizada no site, entre outros);
- Esclarecimentos prestados pelos colaboradores que asseguram o atendimento;

- Programas do curso em questão, se aplicável.

No caso das formações interempresas, para formandos individuais, são celebrados contratos de formação entre a Specanalítica e formandos nos quais ambas as partes se obrigam a cumprir os direitos e deveres definidos no capítulo 6 do presente regulamento. Este contrato de formação não representa um vínculo laboral e está sujeito a forma escrita, segundo modelo próprio, feito em duplicado e assinado pelo representante da entidade e pelo formando.

No caso das formações intraempresas, a Specanalítica celebra um contrato de prestação de serviços com a entidade promotora, contendo as normas aplicáveis e contendo a descrição completa do programa de curso, das condições de funcionamento e listagem dos formandos a frequentar.

No que se refere aos formadores e os monitores externos são celebrados contratos de prestação de serviços contendo a descrição dos direitos e deveres aplicáveis. Esta prestação de serviços pode cessar sempre que se verifique o incumprimento dos objetivos da formação, não conferindo a cessação direito a qualquer indemnização. A falta de prestação de serviços ou ausência prolongada, sem aviso prévio à entidade, permite à Specanalítica rescindir o contrato com o formador.

2.3. Assiduidade e participação

O formando deve ser assíduo e pontual, devendo comparecer no local de formação na data e hora pré-estabelecida. Entende-se por falta, a ausência do formando durante o período normal de formação definido no cronograma da ação, que é do conhecimento de todos os participantes pelo que:

- A assiduidade é verificada através da assinatura diária na folha de presenças. As faltas são contabilizadas por sessões de manhã e/ou tarde, sendo cada sessão equivalente a 3,5 horas de formação;
- O formando deve assinar a folha de presenças sempre que esteja presente nas sessões de formação do curso em que participa;
- O limite de faltas permitido é de 10% da carga horária de cada curso para faltas injustificadas e de 25% da carga horária para faltas justificadas.

Consideram-se como faltas justificadas todas as que se insiram na seguinte tipologia, desde que acompanhadas pelo respetivo comprovativo escrito:

- Acidente;
- Comparência em Tribunal;
- Consulta urgente;
- Doença súbita própria ou de ascendente / descendente;

- Doação de sangue e/ou socorrismo;
- Falecimento familiar / colega;
- No exercício do direito à greve;
- Motivo de serviço devidamente justificado (concurso, representação da entidade em reuniões de trabalho, etc.).

CAPÍTULO 3 - AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO

No que se refere às regras aplicáveis à avaliação da formação, a Specanalítica considera os vários níveis de avaliação e define normas aplicáveis a cada um deles:

3.1. Avaliação da qualidade da formação

O processo de Avaliação da Formação corresponde a um processo que pretende avaliar a satisfação dos intervenientes, formandos e formadores, com o processo formativo, de modo a garantir o controlo da qualidade do mesmo, tendo em vista a melhoria contínua. O presente processo tem início com a avaliação dos resultados obtidos através do Questionário de Avaliação da Formação, do Registo de Ocorrências e Melhorias, e do Questionário de Avaliação dos Resultados da Aprendizagem.

Após o preenchimento dos referidos questionários, estes são tratados estatisticamente, sendo os seus resultados expressos no Relatório Final de avaliação da ação.

Também as queixas ou Reclamações são contabilizadas no processo de Avaliação da Formação.

São consideradas queixas ou reclamações todas as manifestações de descontentamento apresentados por formandos, formadores ou outros intervenientes no processo formativo, que configurem situações específicas denunciadoras de procedimentos (metodologias, pagamentos), atuações (formadores, coordenador, outros) ou condições logísticas e materiais que coloquem em causa a aprendizagem ou atentem contra a dignidade e os direitos de pessoas e entidades envolvidas no processo formativo.

Estas podem ser formalizadas, verbalmente ou por escrito, junto de qualquer representante da Specanalítica que posteriormente as registará na Ficha de Reclamação e as encaminhará para o Gestor de Formação para posterior tratamento.

O prazo para emissão de resposta escrita ao reclamante não deve exceder os cinco dias úteis, contados da data de receção da queixa/reclamação.

Internamente o tratamento de reclamações/queixas segue o disposto no procedimento de Tratamento de Não Conformidades/Oportunidades de Melhoria, Ações Corretivas e Ações Preventivas garantindo-se uma análise e decisão imparciais.

Esta tarefa é desempenhada pela equipa formativa, tendo como responsável o gestor de formação. É da responsabilidade da Gerência a aprovação dos documentos e procedimentos criados.

3.2. Avaliação da aprendizagem/dos conhecimentos adquiridos

O regime de avaliação das ações da aprendizagem será específico para cada ação de formação, sendo divulgado no Programa do Curso.

As formações com **duração igual ou superior a 25 horas**, estão sujeitas a um conjunto de regras e requisitos específicos em termos de critérios e métodos de avaliação da aprendizagem e da formação, a saber:

1- Avaliação diagnóstica

No início de cada ação de formação, é feita uma avaliação diagnóstica, que tem como objetivo a identificação dos conhecimentos e competências que os formandos possuem no momento de entrada em formação. Determinado o seu perfil, será avaliada a adequação dos módulos/conteúdos programáticos planeados, de modo a maximizar a aquisição de conhecimentos e competências.

2- Avaliação de conhecimentos/competências

A avaliação de conhecimentos e/ou competências adquiridos, que visa avaliar a aquisição de conhecimentos e competências previamente definidas, dos cursos com **duração igual ou superior a 25 horas**, ocorre no final de cada módulo ou apenas no final da ação formativa dependendo do tipo de curso.

Esta avaliação será expressa quantitativamente numa escala de 1 a 5 valores e resultará da média ponderada dos resultados obtidos através de, pelo menos, duas técnicas e dois instrumentos de avaliação:

| Técnicas | Instrumentos | Aspetos a avaliar |
|-------------------------|--|---|
| Observação | Grelha de observação | <ul style="list-style-type: none">✓ Qualidade das intervenções✓ Nível de motivação✓ Nível de proatividade✓ Pontualidade |
| Formulação de perguntas | Questões orais Testes escritos | <ul style="list-style-type: none">✓ Cumprimentos dos objetivos definidos✓ Nível de atingimento dos objetivos definidos✓ Nível de cumprimento dos critérios de avaliação |
| Mista | Trabalhos práticos/Projetos Portfólio | <ul style="list-style-type: none">✓ Cumprimentos dos objetivos definidos✓ Nível de atingimento dos objetivos definidos✓ Nível de cumprimento dos |

| | | |
|--|--|------------------------|
| | | critérios de avaliação |
|--|--|------------------------|

A escala de classificação a utilizar é a seguinte:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------|--------------|-----|-----------|-----------|
| Insuficiente | Satisfatório | Bom | Muito Bom | Excelente |

Nas formações com **duração inferior a 25 horas** as regras aplicáveis são as seguintes:

1. Avaliação diagnóstica

No início de cada ação, será realizada uma avaliação diagnóstica para verificação dos pré-requisitos e do perfil de entrada previsto no programa formativo, e melhor adequação dos objetivos da formação e estratégias pedagógicas ao nível de conhecimentos prévios dos participantes.

No que se refere às ações de formação com duração inferior a 25 horas, a Specanalítica tem como regra não avaliar os resultados da aprendizagem, mas apenas um conjunto de parâmetros comportamentais – participação, motivação, pontualidade. Trata-se assim de uma avaliação de caráter fundamentalmente formativo sem o objetivo de atribuir uma classificação individual final de curso. Em termos de técnicas e instrumentos, serão utilizadas a conjugação da observação com a formulação de perguntas, conforme se apresenta no quadro seguinte:

| Técnicas | Instrumentos | Aspetos a avaliar |
|-------------------------|--|---|
| Observação | Grelha de observação | <ul style="list-style-type: none">✓ Qualidade das intervenções✓ Nível de motivação✓ Nível de proatividade✓ Pontualidade |
| Formulação de perguntas | Questões orais Trabalhos práticos individuais ou de grupo | <ul style="list-style-type: none">✓ Compreensão dos conteúdos ministrados✓ Adequação das metodologias pedagógicas✓ Nível de motivação dos participantes |

Poderão ser definidas regras de avaliação distintas sempre que assim seja acordado com a entidade promotora/cliente ou em situações em que exista um regulamento setorial/profissional que assim o obrigue.

3.3. Acompanhamento Pós-Formação

Posteriormente ao processo de Avaliação da Formação, dá-se início o processo de Acompanhamento Pós-Formação. Este é realizado 3 meses após a conclusão de cada ação de formação, através do preenchimento do Questionário de Avaliação da Eficácia da Formação.

A Specanalítica procede ao acompanhamento do percurso dos formandos, posterior à formação, analisando os resultados ao nível de:

- Inserção profissional, quando aplicável;
- Satisfação com as competências adquiridas e oportunidade de aplicação em contexto profissional;
- Melhoria do desempenho profissional, quando aplicável.

Os resultados do processo de acompanhamento pós-formação são traduzidos pela taxa de eficácia de cada ação de formação. Também são implementadas as ações de melhoria que colmatem as ocorrências detetadas no presente processo.

3.4. Análise Anual de Resultados

A Specanalítica procede posteriormente, através das saídas obtidas pelos processos de Avaliação da Formação e Acompanhamento Pós-Formação, ao processo de Análise Anual de Resultados da atividade formativa que desenvolve.

Este é traduzido através de um Balanço anual, tendo por base o definido no mesmo documento do ano transato e integrando os seguintes elementos:

- Execução física dos projetos;
- Avaliação de cumprimento dos objetivos e resultados planeados;
- Resultados da avaliação do grau de satisfação de clientes e formandos, bem como de coordenadores, formadores e outros colaboradores;
- Resultados do tratamento de reclamações;
- Resultados relativos à participação e conclusão das ações de formação, desistências e aproveitamento dos formandos;
- Resultados da avaliação do desempenho de coordenadores, formadores e outros colaboradores;
- Medidas de melhoria a implementar.

Esta tarefa é desempenhada pela equipa formativa, tendo como responsável o gestor de formação. É da responsabilidade da Gerência a aprovação dos documentos e procedimentos criados.

3.5. Melhoria Contínua

A Specanalítica procede à avaliação regular do seu desempenho como entidade formadora e implementa medidas de melhoria, corretivas ou preventivas, tendo em vista:

- O cumprimento rigoroso do referencial de qualidade;
- A satisfação de formandos e clientes;
- A melhoria da eficácia da sua atividade;
- A adequação da oferta formativa aos contextos e às prioridades setoriais, regionais, locais e empresariais.

A Specanalítica realiza auditorias internas anuais como mecanismo regular do seu desempenho, utilizando os resultados nos balanços e planos de atividades e planos de formação subsequentes.

Esta tarefa é desempenhada pela equipa formativa, tendo como responsável o gestor de formação. É da responsabilidade da Gerência a aprovação dos documentos e procedimentos criados.

3.6. Certificação da formação

No final da ação de 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 Specanalítica.

No caso de cursos com duração **igual ou superior a 25 horas** será emitido um Certificado de Formação Profissional, contendo menção à classificação obtida, de acordo com a legislação em vigor. O certificado irá conter o número total de horas da ação, as datas em que foi realizada e o programa desenvolvido, bem como os demais dados identificadores do formando.

Para efeitos de aproveitamento e obtenção do certificado de formação os participantes deverão cumprir as seguintes regras:

- a) Frequentar um mínimo de 80% do número total de horas da formação;
- b) Obter uma classificação final igual ou superior ao nível 2 – Satisfatório.

Poderão existir cursos em que as regras para a emissão dos certificados sejam distintas das definidas no ponto anterior, nomeadamente decorrente de requisitos do próprio curso ou resultantes de acordos prévios com o cliente no caso da formação intraempresa.

No caso das ações de formação com duração inferior a 25 horas é emitido e entregue a cada formando um Certificado de Frequência de Formação, ou no caso de não cumprimento das regras de assiduidade, um Certificado de Frequência Parcial.

O certificado deverá ser emitido no prazo máximo de três semanas para posterior entrega aos participantes.

Em caso de extravio do certificado, o formando poderá requerer ao coordenador pedagógico uma 2ª via do mesmo. Este conterà obrigatoriamente referência ao fato de ser uma 2ª via, reservando-se a possibilidade de cobrar um valor por esse serviço.

CAPÍTULO 4 - INTERRUPÇÕES E REPETIÇÃO DE CURSOS

4.1. Interrupção de ações de formação

Uma vez iniciada a formação, quaisquer alterações ao programa da formação serão geridas pela Coordenação do curso.

Em princípio, não deverão existir alterações ao cronograma inicial distribuído na primeira sessão de formação. Quando, por motivos de força maior, estas venham a suceder, é da responsabilidade da Coordenação assegurar a comunicação das mudanças a formandos e formadores.

Todas as alterações ao programa inicial deverão ser registadas na Ficha de Ocorrências e Melhorias pelo Coordenador.

Quando a interrupção de uma determinada ação de formação for da exclusiva responsabilidade da Specanalítica, esta fará o que for possível para facultar a possibilidade de repetição da participação no processo formativo.

Quando a responsabilidade da interrupção da participação na formação for exclusiva do formando/formador, a possibilidade de repetição será avaliada caso-a-caso, sendo ponderados na decisão todos os danos eventualmente causados à Specanalítica pela interrupção.

4.2. Cancelamento e adiamento de ações de formação

Sempre que o número mínimo de participantes não for atingido (a definir caso-a-caso), a Specanalítica reserva-se o direito de cancelar/adiar a respetiva ação de formação.

Neste caso, ou noutros que impliquem o cancelamento das ações de formação, a Specanalítica deverá contactar por escrito e/ou telefonicamente, com a antecedência possível, todos os participantes, informando-os desse fato e da respetiva causa.

Se o cancelamento se traduzir em adiamento, a Specanalítica deverá igualmente contactar por escrito e/ou telefonicamente todos os participantes, informando-os da nova data de realização do curso.

A Specanalítica procederá à devolução dos pagamentos efetuados sempre que os cursos não se realizem ou a pessoa inscrita não tenha sido seleccionada para o frequentar. No caso de o pagamento ter sido feito através de cheque, o mesmo é devolvido via TT.

A pedido da entidade, a Specanalítica pode ainda emitir uma nota de crédito relativa à importância a devolver, a qual deve ser utilizada para pagamento da frequência em ação futura.

CAPÍTULO 5 - REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES

5.1. Custo das ações de formação

A frequência da ação ou ação de formação poderá ser gratuita ou paga. Caso haja lugar a pagamento, o custo de inscrição dos participantes numa ação de formação será o divulgado nos meios promocionais escolhidos.

A Specanalítica, pode oferecer ao público-alvo das ações, promoções e condições especiais de pagamento consoante as características das mesmas. Nestes casos, estas condições serão especificadas em documento próprio, no momento da sua divulgação.

5.2. Regime de pagamentos

O regime de pagamento das inscrições pode assumir três formas:

- 1- No ato da inscrição no curso. Após envio da confirmação do participante pela Specanalítica, é emitida uma venda a dinheiro que regulariza o pagamento efetuado;
- 2- No 1º dia da ação ou no desenrolar da formação, acompanhada da emissão da correspondente venda a dinheiro;
- 3- No caso de empresas ou entidades públicas, depois da realização da ação, mediante envio prévio da requisição oficial da prestação de serviço. Neste caso é emitida uma fatura cujo pagamento deve ser efetuado no prazo máximo de trinta dias. Logo que o débito seja liquidado, é emitido e enviado à entidade um recibo de quitação.

A Specanalítica aceita as seguintes Formas de Pagamento:

- a) Em dinheiro;
- b) Cheque cruzado à ordem da Specanalítica, equipamentos científicos Lda;
- c) Transferência bancária (neste caso deve ser solicitado à Specanalítica, via mail, o IBAN).

CAPÍTULO 6 - SUGESTÕES, QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

6.1. Formalização de sugestões, queixas e reclamações

A Specanalítica valoriza as sugestões dos seus clientes, utilizando-as para garantir a melhoria contínua dos seus serviços, assim no final de cada ação de formação é distribuído um inquérito de satisfação aos formandos e aos formadores onde são abordados todos os pontos da formação (desde a organização, documentação, conteúdos programáticos, competência dos formadores, etc.) e onde são também pedidas sugestões de melhoria.

Esses inquéritos são objeto de tratamento e de análise posterior pelo Gestor de Formação levando à implementação de medidas preventivas e/ou corretivas.

São consideradas queixas ou reclamações todas as manifestações de descontentamento apresentados por formandos, formadores ou outros intervenientes no processo formativo, que configurem situações específicas denunciadoras de procedimentos (metodologias, pagamentos), atuações (formadores, coordenador, etc...) ou condições logísticas e materiais que coloquem em causa a aprendizagem ou atentem contra a dignidade e os direitos de pessoas e entidades envolvidas no processo formativo.

As queixas ou reclamações podem ser formalizadas, verbalmente ou por escrito, junto de qualquer representante da Specanalítica que posteriormente as registará na Ficha de Reclamações e as encaminhará para o gestor de formação para posterior tratamento.

Este impresso é também disponibilizado nos dossiers dos formandos e do formador, podendo ser preenchido pelo reclamante e entregue a qualquer representante da Specanalítica para posterior encaminhamento para o gestor formação.

6.2. Resposta a queixas e reclamações

O prazo para emissão de resposta escrita ao reclamante não deve exceder os cinco dias úteis, contados da data de receção da queixa/reclamação. A resposta ao reclamante deve indicar a pertinência da reclamação, a ação corretiva a implementar e o respetivo prazo de implementação.

Internamente o tratamento de reclamações/queixas segue o disposto no procedimento de gestão de Produtos ou Serviços Não Conformes garantindo-se uma análise e decisão imparciais.

Sempre que possível, e atendendo ao tipo de queixa/reclamação, a Specanalítica zelarà pela conciliação dos interesses em causa de modo a conseguir a solução mais adequada e justa para cada caso concreto.

CAPÍTULO 7- DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS

7.1. Direitos dos formandos

Os formandos que frequentem ações de formação da Specanalítica têm direito a:

- Serem tratados no respeito pela sua individualidade e personalidade, não sendo admissível a prática de quaisquer atos que possam ser considerados discriminatórios;
- Receber a formação para a qual a sua inscrição foi feita, de acordo com os conteúdos e metodologias anunciadas e de acordo com o horário e cronograma anunciados e/ou acordados.
- Receber toda a documentação considerada relevante para o bom funcionamento da ação de formação incluindo-se, para além dos documentos diretamente relacionados com o tema da ação de formação, o programa da formação, a lista de participantes, a ficha de reclamação, folhas brancas para apontamentos e esferográfica;
- Receber formação por um formador que reúna o domínio técnico atualizado relativo à área de formação em questão, o domínio dos métodos e das técnicas pedagógicas adequados ao tipo e ao nível de formação que desenvolve, bem como competências na área da comunicação que proporcionem um ambiente facilitador do processo ensino/aprendizagem;
- Utilizar os serviços de apoio durante a formação (wc, máquina de café, etc.);
- Receber, no final da ação de formação, um certificado de participação, uma declaração de frequência parcial ou um certificado de curso;
- Sugerir as melhorias necessárias relativamente a aspetos que considere úteis ou reclamar, junto da entidade formadora, sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação;
- Os espaços utilizados para a formação, bem como os equipamentos utilizados, sejam adequados e se encontrem em boas condições.

Os formandos perdem automaticamente estes direitos caso não cumpram os deveres e obrigações estipulados pelo presente regulamento ou pelo contrato celebrado entre as partes.

7.2. Deveres e obrigações dos formandos

Os formandos que frequentem uma ação de formação da Specanalítica têm o dever e a obrigação de:

- Cumprir com o disposto no presente regulamento de funcionamento das atividades de formação;

- O formando deve ser assíduo e pontual, devendo comparecer no local de formação na data e hora pré-estabelecida. A assiduidade será objeto de controlo de acordo com o disposto no ponto 2.3 do presente regulamento;
- Ter um comportamento que não perturbe o normal funcionamento da ação de formação;
- Fazer uma utilização correta das instalações e material didático, de modo a que estes não sejam danificados;
- Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizarem na ação de formação, sempre que os danos neles produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
- Preencher, no final da ação de formação, o questionário entregue pelo formador, devolvendo-o após o seu preenchimento.

CAPÍTULO 8 - EQUIPA PEDAGÓGICA

A equipa pedagógica é constituída pelo(s) formador(es), gestor da formação, coordenador e técnico de apoio administrativo.

Seguidamente apresentam-se as normas aplicáveis a elemento da equipa pedagógica.

8.1. Formadores

O Formador deverá cumprir rigorosamente o programa do curso e o respetivo cronograma, assim como respeitar as condições de funcionamento anteriormente apresentadas, além de que deverá participar nas reuniões pedagógicas para as quais for convocado.

De acordo com o Manual da Qualidade, estão previstas 3 reuniões/sessões de trabalho em cada ação de formação: i) no início da ação, ii) no decurso; 3) no final da ação. No caso das formações de curta duração, apenas será realizada 2 reuniões, no início e no final da ação.

8.1.1. Bolsa de formadores

A Specanalítica conta com uma Bolsa de Formadores de reconhecido prestígio, nas diferentes vertentes formativas e na área pedagógica garantindo uma resposta pronta às exigências do meio em que atua. A Bolsa de Formadores é composta por responsáveis de laboratórios (públicos e privados), profissionais liberais, docentes universitários e investigadores de reconhecido mérito técnico, científico e pedagógico.

O ingresso na Bolsa de Formadores processa-se por convite e em função das necessidades de perfis técnicos específicos. Nesse sentido, a Specanalítica promove o Intercâmbio com universidades, instituições e outros órgãos, visando a dinamização do processo de atualização e transferência de conhecimentos.

No entanto, a Bolsa de Formadores da Specanalítica encontra-se em permanente crescimento e atualização, sendo que o progressivo alargamento dessa bolsa também é possível através de candidaturas espontâneas. Os potenciais interessados poderão candidatar-se à Bolsa de Formadores mediante apresentação dos seguintes elementos:

- *Curriculum vitae* atualizado, detalhando a experiência profissional e pedagógica do candidato;
- Certificado de habilitações académicas;
- CAP de formador /Certificado de Competências Pedagógicas.

8.1.2. Critérios de seleção de formadores externos

A Specanalítica assume como preferencial, a seleção de formadores com o seguinte perfil:

- a) Formação científica, técnica, tecnológica e prática, que implica a posse de qualificação de nível igual ou superior ao nível de saída dos formandos nos domínios em que desenvolve a formação;
- b) Competências pedagógicas, atestadas através do Certificado de Aptidão Pedagógica/Certificado de Competências Pedagógicas de modo a garantir formação com elevados níveis de qualidade e motivação pedagógica, bem como capacidades de orientação e desenvolvimento dos formandos para o alcance dos objetivos da formação;
- c) Espírito de cooperação, facilidade de comunicação e relacionamento, flexibilidade, tolerância e sentido crítico.

8.1.3. Técnicas de seleção

Nos casos em que ocorre seleção de formadores é utilizada a seguinte metodologia:

- Análise curricular;
- Entrevista pessoal de seleção, a realizar pelo Coordenador da Formação, para aferição da conformidade das características pessoais, com o perfil pretendido.

8.1.4. Regime contratual e pagamentos (formadores externos)

A Specanalítica celebra, para cada ação de formação, contratos de prestação de serviços com os formadores e os monitores externos envolvidos nas mesmas.

As informações relativas às despesas elegíveis inerentes às ações de formação promovidas pela Specanalítica encontram-se descritas no PQ.03 (Processamento e pagamento de remunerações aos formadores).

O processamento e o pagamento de remunerações são efetuados no prazo de 30 dias após o fim de cada ação de formação. Os pagamentos referenciados estão, obrigatoriamente, dependentes do preenchimento dos seguintes requisitos:

- Preenchimento da Nota de Honorários – Formação constante da pasta do formador;
- Entrega dos originais dos recibos de portagens ou bilhetes de transporte público, sempre que aplicável;
- Emissão de recibo verde, no que respeita a honorários.

8.1.5. Direitos dos formadores

Os formadores têm direito a:

- Apresentar propostas com vista à melhoria das atividades formativas através da participação no processo de preparação, planificação, desenvolvimento e avaliação da formação;

- Obter documentação comprovativa da atividade desenvolvida como formador.

8.1.6. Responsabilidades e deveres dos formadores

Os formadores têm como dever e responsabilidade:

- Fixar os objetivos da sua prestação e a metodologia pedagógica a utilizar, tendo em consideração o diagnóstico de partida, os objetivos da ação e os destinatários da mesma, com observância das orientações da Specanalítica;
- Cooperar com a Specanalítica, bem como com os outros intervenientes no processo formativo, no sentido de assegurar a eficácia da ação de formação;
- 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 de sessão e os instrumentos de avaliação, bem como os pontos de situação intercalares que determinem eventuais reajustamentos no desenvolvimento da ação;
- Participar na conceção técnica e pedagógica da ação, adequando os seus conhecimentos técnicos e pedagógicos ao contexto em que se desenvolve o processo formativo;
- Avaliar cada ação de formação e, globalmente, cada processo formativo, em função dos objetivos fixados e do nível de adequação conseguido.

8.2. Competências do pessoal não docente

8.2.1. Funções do gestor da formação

Compete ao Gestor da Formação:

- Assegurar o cumprimento da política da formação e dos objetivos do Plano de Intervenção, no que à formação diz respeito;
- Assegurar o cumprimento dos Requisitos de Certificação e a ligação ao Sistema;
- Assegurar a articulação da sua função às restantes funções dentro da organização;
- Organizar o processo documental da atividade formativa;
- Gerir os recursos afetos à atividade formativa;
- Ser o elo de ligação das intervenções com a gestão de topo ou direção e os clientes ou utilizadores;
- Analisar os resultados dos inquéritos de satisfação, propor e introduzir alterações por forma a encaminhar o processo formativo para satisfação de todos os intervenientes;
- Analisar, reencaminhar ou resolver as queixas e reclamações, na garantia de uma resolução fundamentada e independente.

8.2.2. Funções do coordenador da formação

- Realizar reuniões com os formadores para acerto dos planos módulos;
- Participar na Seleção dos Formandos
- Participar na seleção dos locais onde irá decorrer a ação;
- Garantir o equipamento indispensável nomeadamente, meios audiovisuais, textos de apoio e outro material didático;
- Providenciar o cumprimento do programa das ações, de acordo com o objetivo do mesmo;
- Assegurar o cumprimento integral do horário da ação;
- Acompanhar e apoiar a ação pedagógica dos formadores do curso;
- Garantir a dinâmica de grupo durante toda a ação;
- Organizar visitas de Estudo em colaboração com os formadores;
- Auscultar periodicamente os formandos no sentido de esclarecer as suas dúvidas, ouvir as sugestões e reclamações e garantir a qualidade da ação de formação e a satisfação das expetativas dos formandos;
- Registar ou providenciar o registo da assiduidade dos participantes e propor, superiormente, a exclusão dos participantes que ultrapassem o limite de faltas estabelecido;
- Averiguar motivos de falta prolongada, desistência e, reunir com o formando no sentido de procurar medidas de remediação;
- Avaliar a ação de formação e apresentar e discutir as propostas de melhoria e ações corretivas;
- Estabelecer contatos com Empresas, Instituições, no âmbito da formação em contexto de trabalho nas áreas dos respetivos cursos.

8.2.3. Funções de apoio à coordenação da formação

- Participar na seleção dos locais onde irá decorrer a ação;
- Garantir o equipamento indispensável nomeadamente, meios audiovisuais, textos de apoio e outro material didático nas salas de formação da zona norte;
- Assegurar o cumprimento integral do horário da ação;
- Realizar a abertura e o fecho das ações de formação;
- Acompanhar e apoiar a ação pedagógica dos formadores do curso;
- Auscultar periodicamente os formandos no sentido de esclarecer as suas dúvidas, ouvir as sugestões e reclamações e garantir a qualidade da ação de formação e a satisfação das expetativas dos formandos;
- Registar ou providenciar o registo da assiduidade dos participantes e propor, superiormente, a exclusão dos participantes que ultrapassem o limite de faltas estabelecido;
- Comunicar superiormente a falta prolongada ou desistência de um formando;
- Apresentar propostas de melhoria.

8.2.4. Funções do colaborador de apoio à formação

Compete ao colaborador de apoio à formação:

- Concretização das iniciativas de divulgação da formação, prestando, esclarecimentos a potenciais formandos;
- Receber, catalogar e gerir a documentação que lhe é entregue pelos formadores e formandos;
- Organizar os dossiers do formador e dos formandos;
- Organizar os *coffee-breaks*;
- Apoiar os formadores e formandos na gestão do material didático e pedagógico;
- Facultar ou reencaminhar os pedidos de informações que lhe sejam solicitadas.

CAPÍTULO 9 - OUTRAS DISPOSIÇÕES

9.1.Divulgação do regulamento

O presente regulamento está disponível na página da Specanalítica, em <http://www.specanalitica.pt/pt/calendario-de-formacao-anual>, estando também disponível em formato impresso dentro da sala de formação de modo a que todos os formandos, formadores e outros intervenientes na formação o possam consultar. O regulamento constará no Dossier Técnico-Pedagógico de cada ação de formação.

A Specanalítica reserva-se o direito de alterar este regulamento quando se torne imprescindível ao bom funcionamento das ações de formação.

As eventuais situações que se encontrem omissas no presente regulamento serão objeto de tratamento e decisão por parte da Direção da Specanalítica.

| Elaborado por | Data | Aprovado por | Data |
|---------------|------------|--------------|------------|
| Ana Catroga | 18/05/2018 | Luisa Moura | 18/05/2018 |

