



**I·A·F·E**  
INSTITUTO DA EMPRESA

# **Regulamento**

## **Interno**

**Departamento de Formação**

# Índice

## Conteúdo

0. Âmbito do documento .....	3
1. Destinatários.....	3
2. Apresentação IAFE .....	3
3. Estratégia Formativa .....	4
Estratégia .....	4
A Coordenação.....	5
As empresas .....	6
Os grupos de formandos/as .....	6
Os formadores.....	7
4. Regras de Candidatura .....	8
Manifestação de Interesse em Frequentar Formação .....	8
Formalização de Candidatura a uma Ação de Formação .....	8
5. Recrutamento e Seleção.....	9
Recrutamento .....	9
Seleção.....	9
Situações especiais .....	9
Igualdade de oportunidades .....	10
6. Condições de participação.....	10
7. Custos de participação/Apoios Sociais .....	10
8. Funcionamento.....	11
9. Interrupções, desistências e repetições .....	11
10. Direitos dos/as Formandos/as .....	11
11. Sugestões/ Reclamações .....	12
12. Proteção de Dados .....	12
13. Responsabilidades.....	13
14. Esclarecimentos adicionais .....	14

## 0. Âmbito do documento

O presente **Regulamento Interno** (RI) do Departamento de Formação é o documento de referência no que respeita ao funcionamento geral da atividade formativa do IAFE- Instituto da Empresa. A sua finalidade consiste em divulgar as orientações-chave de funcionamento de toda atividade desenvolvida pelo IAFE no domínio da formação profissional.

## 1. Destinatários

O RI é um documento de valor estratégico que deve ser lido e consultado por todos aqueles que intervêm no processo formativo (apesar do seu carácter interno), nomeadamente:

- Formandos/as Formadores; Coordenadores, Técnicos de Formação e colaboradores do IAFE
- Empresas clientes;
- Parceiros institucionais;
- Outros fornecedores.

O RI é um documento de consulta livre disponibilizado nas instalações do IAFE bem como nas salas de formação onde decorrem ações do IAFE e ainda no site do IAFE em <http://www.iafe.pt>

## 2. Apresentação IAFE

O IAFE – Instituto da Empresa, iniciou a sua atividade em 1994. Instituição sem fins lucrativos, dedicou-se desde a sua fundação, à Formação Empresarial, Apoio Técnico e Logístico às Empresas e Investigação e Informação Económica e Empresarial. Hoje, conta já com cerca de meia centena de Associados e mais de meio milhar de Membros Aderentes. No sentido de alargar cada vez mais o âmbito da sua atuação, o IAFE estendeu a sua atividade às regiões do Centro, Alentejo e Algarve, o que permite abranger um cada vez maior número de beneficiários das ações de formação, em áreas temáticas diversas. O IAFE é uma entidade certificada como entidade formadora, pela **DGERT** – Direção-geral do Emprego e das Relações de Trabalho, pautando por elevados critérios de qualidade as suas intervenções formativas, de forma a responder aos requisitos a que, enquanto tal, está sujeita. Atualmente encontra-se certificada para promover formação nas áreas de educação e formação a seguir mencionadas:

### ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO CERTIFICADAS AO IAFE PELA DGERT

090	Desenvolvimento Pessoal	525	Construção e Reparação de Veículos a Motor
222	Línguas e Literaturas Estrangeiras	542	Indústrias Têxteis, Vestuário, Calçado e Couro
341	Comércio	543	Materiais
342	Marketing e Publicidade	581	Arquitetura e Urbanismo
344	Contabilidade e Fiscalidade	582	Construção Civil e Engenharia Civil
345	Gestão e Administração	621	Produção Agrícola e Animal
346	Secretariado e Trabalho Administrativo	762	Trabalho Social e Orientação
347	Enquadramento na Organização / Empresa	811	Hotelaria e Restauração
380	Direito	812	Turismo e Lazer
481	Ciências Informáticas	851	Tecnologia de Proteção do Ambiente
862	Segurança e Higiene no Trabalho		

O IAFE tem por missão global “Apoiar as empresas e empresários na prossecução das suas atividades enquanto parte do tecido empresarial Português, por meio de intervenções diretas ou indiretas, numa abordagem endógena ou exógena”.

Algumas das áreas de intervenção do Instituto, são: Investigação e Informação Económica e Empresarial; Estudos de Viabilidade e Projetos de Investimento; Formação Profissional (Cursos, Conferências e Seminários); Organização de Eventos; Estudos de Mercado Sectoriais e Macroeconómicos; Organização de Missões Empresariais; Gestão de Recursos Humanos; Gestão Financeira; Fiscalidade; Projetos de Intervenção Social; Projetos de Desenvolvimento Regional, Sectorial e Empresarial, etc.

### 3. Estratégia Formativa

O Departamento de Formação do IAFE (DF) é a estrutura responsável por toda a oferta formativa desenvolvida pelo Instituto da Empresa, com responsabilidade de coordenação de todas as fases do ciclo formativo.

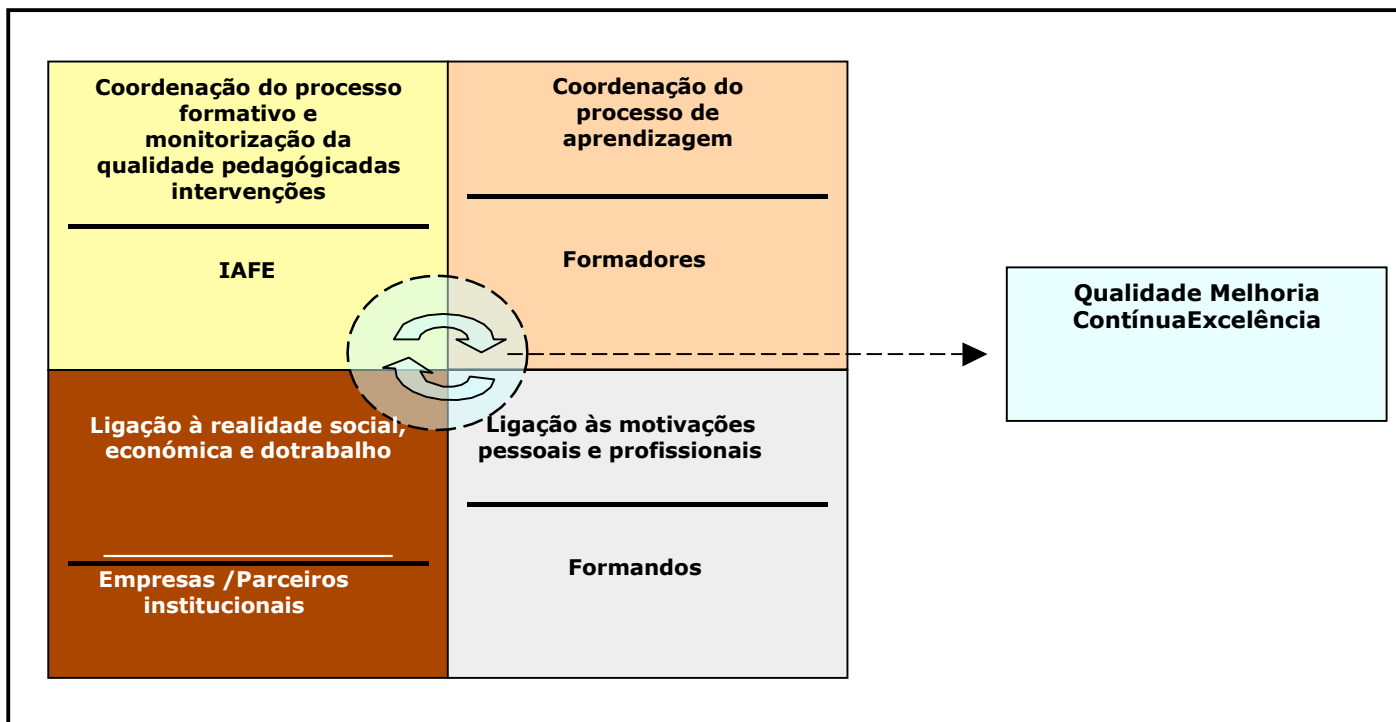
Contactos:

**IAFE – Instituto da Empresa**  
Rua António Simões, nº 875  
4425-619 - Pedrouços - Maia  
Tel.: 22 977 39 10 | E-mail: [iafe@iafe.pt](mailto:iafe@iafe.pt)

#### **Estratégia**

De forma a atingir a excelência nos serviços que presta, o IAFE assenta a sua atuação enquanto promotor de formação num sistema que se encontra esquematizado de seguida:

**Modelo de Excelência do IAFE para a Formação**



Segundo este sistema, a excelência na prestação de serviços de formação depende da conjugação e da interação harmoniosa de quatro dimensões ou subsistemas (esta interação aparece representada no esquema pelo círculo a tracejado e setas no seu interior). Como qualquer sistema, o máximo de eficiência (excelência) só pode ser atingido se todos os subsistemas contribuírem de forma positiva e coordenada para o desempenho global.

### **A Coordenação**

Enquanto promotor de formação e entidade formadora, o IAFE tem a responsabilidade de coordenar e supervisionar todo o processo formativo: do levantamento de necessidades de formação à avaliação da qualidade das intervenções.

No âmbito do RI, é particularmente importante destacar a liderança do IAFE nos seguintes domínios:

- Regras de inscrição;
- Práticas de recrutamento e seleção de participantes;
- Condições gerais de participação na formação;
- Regime de pagamentos e política de devoluções e isenções;
- Condições gerais de funcionamento da formação;
- Tratamento de reclamações;
- Responsabilidades dos diversos intervenientes no processo formativo.

No entanto, para atingirmos e mantermos a excelência, parece-nos que o mais importante a destacar na coordenação do IAFE é o papel crucial que desempenha o acompanhamento do processo formativo por parte do Coordenador do DF e dos Técnicos de Formação (coordenadores técnico-pedagógicos das ações de formação) durante as fases de planeamento, desenvolvimento e execução da formação. Contrariamente ao que é ainda frequentemente defendido mesmo com:

- um grupo de formandos altamente motivado para aprender;
- uma equipa de formadores competentes nas suas capacidades de ajudar o grupo a progredir em direção aos objetivos de aprendizagem;
- as melhores condições logísticas para que a aprendizagem seja rentabilizada ao máximo (espaços físicos equipamentos de apoio à aprendizagem, documentação, etc.);

se não existir uma intervenção ativa e profissional do Departamento de Formação, a excelência não será atingida.

O Coordenador do Departamento de Formação é o profissional que garante que todos os fatores dos restantes subsistemas estão alinhados com as orientações do IAFE. No Ponto nº 13, são apresentadas em maior detalhe as responsabilidades do Coordenador do Departamento de Formação.

## **As empresas**

As empresas são a razão de existir dos serviços que prestamos, uma vez que são elas que garantem:

- as necessidades de competências (procura) que justificam a existência da nossa oferta formativa, através das suas estratégias de desenvolvimento em geral e das suas políticas de gestão de recursos humanos em particular;
- a existência de um contexto de aplicação das aprendizagens desenvolvidas nos dispositivos formativos coordenados pelo IAFE.

As empresas são, pois, a garantia da pertinência (ligação às necessidades) e da utilidade (ligação à aplicabilidade) da nossa oferta formativa. A excelência será tanto mais atingida e mantida, quanto o envolvimento da empresa no processo formativo seja mais forte e sentido como estratégico.

Nas médias e grandes empresas, o papel da Direção de recursos humanos e das chefias diretas dos formandos é crucial para que o impacte da formação de nível 3 e 4 seja o mais expressivo e positivo possível. Sem o seu envolvimento ativo antes, durante e após a formação, não será possível incorporar as novas competências na dinâmica competitiva da empresa.

Nas micro e pequenas empresas, o empresário ou gestor substituir-se-á à Direção de recursos humanos e, em muitos casos, à própria chefia direta (dado que, na maioria dos casos, acumula as funções de empresário, gestor e chefe direto da quase totalidade dos colaboradores).

Mesmo na oferta formativa dirigida a desempregados, este papel vital das empresas mantém-se, sendo ainda mais importante garantir a participação destas o mais a montante possível do processo formativo, como garantia de sucesso das fases pós- formação (formação prática em contexto real de trabalho, estágio, etc.).

Acresce a importância da interação profunda do IAFE com a envolvente socioeconómica, consolidada através da participação em inúmeros projetos de desenvolvimento de natureza local, regional ou mesmo transnacional. Para além do disposto, grande parte dos projetos formativos promovidos pelo IAFE, usufruem do estabelecimento de múltiplas parcerias concretas com entidades terceiras, que auxiliam à concretização de objetivos específicos, como sejam os relacionados com as dimensões: promoção da empregabilidade; inclusão social de públicos desfavorecidos; igualdade de oportunidades e igualdade de género no acesso a programas formativos.

Como se poderá verificar, no Ponto nº 13, o IAFE procura propiciar as condições que garantem a excelência formativa no subsistema empresa/parcerias institucionais, de modo a que estejam reunidas antes de se iniciar a execução da aprendizagem, nomeadamente, na fase de seleção de formandos.

## **Os grupos de formandos/as**

Dado parte da oferta formativa do IAFE é executada no regime inter-empresas (isto é, dirigida ao público em geral e não a uma empresa em particular), resulta invariavelmente a seleção de grupos de formação que integram participantes oriundos de realidades organizacionais diferenciadas.

São exemplos deste tipo de formação, os projetos de formação cofinanciada pelo Estado Português e pelo Fundo Social Europeu desenvolvidos pelo IAFE, dirigida a ativos empregados e desempregados, nomeadamente a Tipologia de Operação: **1.08 – Formação Modular para Empregados e Desempregados** ou a públicos económico-socialmente desfavorecidos, **3.05 – Capacitação para a Inclusão**, desenvolvidos ao abrigo do **POISE – Programa Operacional Inclusão Social e Emprego no âmbito do Portugal 2020**.

Esta realidade implica dois grandes desafios para a obtenção de um desempenho de excelência: o serviço (formação) tem de ser prestado a um grupo e adaptado a necessidades que, embora sejam comuns na maioria dos objetivos de aprendizagem, podem não

ser exatamente as mesmas.

O primeiro desafio coloca uma pressão enorme sobre o IAFE e os formadores dado que, por exemplo, num grupo de 15 ou mais formandos, basta que um não atinja os objetivos de aprendizagem inicialmente definidos, para que todo o processo formativo saia prejudicado.

A função do IAFE consiste em garantir que todo o grupo de formandos (sem exceções) aprende e atinge os objetivos pedagógicos propostos. Isso não significa que todos os formandos tenham de aprender o mesmo e da mesma forma. Aliás, os conhecimentos que hoje existem no domínio da psicologia da aprendizagem, dizem-nos precisamente que tal situação não é virtualmente possível, nem tão pouco desejável.

Garantir que todos atinjam os objetivos passa, pois, por organizar o processo de aprendizagem de forma adequada a um público adulto e ativo e também por adaptar esse processo às necessidades específicas de cada grupo de formação.

O coordenador técnico-pedagógico de determinada ação desempenha também um papel-chave na mobilização de formadores e formandos para que todo o grupo atinja os objetivos de aprendizagem.

### **Os formadores**

Por último, a excelência na formação também depende (obviamente) da qualidade do desempenho dos formadores, profissionais devidamente qualificados, nas áreas técnicas ministradas e possuidores de CCP-Certificado de Competências Pedagógicas.

O IAFE exige aos seus formadores que conduzam as suas intervenções segundo um conjunto de orientações, das quais destacamos:

- As metodologias de aprendizagem utilizadas devem ser adequadas a um público adulto que privilegia a utilidade imediata e prática do aprendido e desvaloriza ou mesmo repudia as formas tradicionais e escolarizadas de aprendizagem baseadas em modelos de transmissão de conhecimentos professor-aluno, na memorização de conteúdos e sua reprodução acrítica e na distribuição de grandes quantidades de documentação para “estudo” ou aprofundamento de “matérias”;
- A organização das sessões de formação deve respeitar os diferentes estilos de aprendizagem, diversificando ao máximo os métodos e técnicas de aprendizagem utilizados;
- O recurso a métodos expositivos deve ser reduzido ao mínimo necessário, respeitando (no entanto) o referido no ponto anterior;
- Estimulamos e recompensamos a inovação nas formas de aprendizagem. Por inovação entendemos o recurso a qualquer situação que estimule e potencie a aprendizagem do grupo de formandos de forma especialmente eficaz. Alguns exemplos: recurso a espaços de aprendizagem diferentes da sala de formação tradicional, jogos de aprendizagem, utilização de suportes de aprendizagem diferenciados, etc.;
- Avaliamos e monitorizamos o desempenho de todos os formadores que intervêm nas nossas ações, garantindo assim a melhoria contínua do seu desempenho e a qualidade da Bolsa de Formadores do IAFE, sendo que também todos os formandos são chamados a avaliar o desempenho dos formadores e da coordenação técnico-pedagógica do IAFE.

No **Manual do Formador do IAFE**, disponibilizado a todos os formadores que colaboram com o Instituto, são apresentados com maior detalhe as condições e princípios orientadores de colaboração entre o IAFE e os formadores bem como os seus direitos e deveres.

#### 4. Regras de Candidatura

A candidatura a ações de formação promovidas pelo IAFE processa-se, por norma, da seguinte forma:

##### ***Manifestação de Interesse em Frequentar Formação***

Embora qualquer pessoa que tenha acesso à divulgação dos nossos cursos e se possa a eles candidatar, apenas o devem fazer aqueles que cumpram os requisitos indicados nos suportes de divulgação utilizados (site do IAFE, folhetos divulgação e/ou redes sociais, etc.).

Esses requisitos identificam habitualmente características muito genéricas do público-alvo da formação (ativos empregados, ativos desempregados, nível de escolaridade mínimo de acesso, etc.), mas que se constituem requisitos pedagógicos de partida e/ou muitas vezes de elegibilidade, como seja no caso de formação cofinanciada pelo Estado Português e Fundo Social Europeu.

A manifestação de interesse pode ser efetuada mediante envio de pré-inscrição quando esta for integrada nos meios de divulgação ou através do contacto direto com o IAFE (telefónico ou presencial) solicitando uma pré-inscrição a determinada ação de formação.

Tal, funciona como uma pré-candidatura do interessado, a um ou mais cursos/ações de formação de entre a oferta formativa do IAFE, através da explicitação das suas preferências.

A pré-inscrição pode ser realizada facilmente através de contacto telefónico para o IAFE ou através do email [iafe@iafe.pt](mailto:iafe@iafe.pt)

Juntamente com a ficha de pré-inscrição, todos os interessados devem enviar a documentação de enquadramento, caso solicitada pelo IAFE.

No âmbito da **Tipologia de Operação – Formação Ação para PME do POCI (Programa Competitividade e Internacionalização) promovida pelo IAFE**, tratando-se de uma modalidade de formação intraempresas subjacente a Projetos de Formação Ação (Modalidade de Projetos Conjuntos) em que a Entidade Beneficiária (candidata) é a própria empresa e não participantes externos individuais, é o dirigente da PME quem indica quais os colaboradores que irão participar na formação, não havendo lugar a qualquer processo de seleção de formandos efetuado por parte do IAFE.

##### ***Formalização de Candidatura a uma Ação de Formação***

A formalização da candidatura a determinada ação de formação é efetuada, de acordo com as orientações do Departamento de Formação do IAFE divulgadas, através do preenchimento de Ficha e entrega da documentação solicitada que é anexada à mesma, com o objetivo de verificar a elegibilidade do candidato e auxiliar o processo de seleção subsequente.

As ações de formação promovidas pelo IAFE, quando dirigidas ao público externo, são abrangidas por um **Referencial da Ação de Formação**, documento colocado à disposição de todos os interessados, que faz a caracterização geral da ação, explicitando de forma pormenorizada, os destinatários, o local, o horário da formação, o processo e critérios de recrutamento e seleção, objetivos pedagógicos, metodologias, conteúdos programáticos, custos, ou apoios sociais (caso aplicável e condições de elegibilidade), regimes de assiduidade, de avaliação e de certificação, inerentes àquela ação formativa em concreto. Todos os candidatos devem, pois, para além da consulta do presente **Regulamento Interno**, também disponibilizado em [www.iafe.pt](http://www.iafe.pt), consultar atentamente o **Referencial da Ação de Formação** relativo à ação a que se candidata, para que de forma informada possam efetivar o seu interesse na participação



no processo formativo.

## 5. Recrutamento e Seleção

### **Recrutamento**

O IAFE utiliza como meios e formas mais habituais de divulgação e recrutamento para as suas ações de formação:

- Informação atualizada no seu site em [www.iafe.pt](http://www.iafe.pt) ou nas redes sociais;
- Cartazes afixados e/ou folhetos distribuídos em locais adequados a cada público-alvo;
- Contactos e informação disponibilizada junto de empresas ou de outras entidades e parceiros institucionais, relevantes da envolvente económico-social.
- Participação em sessões de esclarecimento e divulgação de oportunidades de formação, nomeadamente, organizadas em conjunto com parceiros institucionais.

### **Seleção**

Para cada ação de formação é previsto um número de vagas, que respeite as eventuais imposições legais de cada programa formativo e/ou Tipologia de Operação, definindo-se o número considerado mais adequado para cada ação de formação específica.

Quando existe um número inferior de candidatos elegíveis face ao número de vagas fixado, todos os candidatos são selecionados.

Quando há um número superior de candidatos elegíveis face ao limite de vagas definido há lugar a um processo de seleção comparativa, sendo utilizada como principal metodologia de seleção, a adequação do perfil do candidato aos objetivos da ação e/ou tipologia de projeto de formação.

Nestes casos poderão ser tomados em consideração aspetos como sejam: o nível de escolaridade e a situação face ao emprego versus a adequação face aos objetivos da tipologia de operação, a prioridade atribuída a candidatos encaminhados por Centro Qualifica; a área profissional e/ou motivações para a frequência da ação e, na eventualidade, de subsistir necessidade de um critério adicional de “desempate” a data de apresentação de candidatura.

Excecionalmente, e caso as condições do espaço/sala de formação assim o permitam bem como se mantenham assegurados todos os critérios de qualidade pedagógica da ação, o n.º de vagas inicialmente definido no Referencial da Ação de Formação, poderá vir a ser aumentado, tendo em vista possibilitar a integração de mais candidatos.

Independentemente do tipo de parecer final, os resultados da seleção são comunicados aos candidatos, no prazo máximo de 5 dias úteis, após a conclusão do processo de seleção e com a antecedência máxima possível face à data prevista para o início da formação.

Os formandos selecionados pelo IAFE procedem à matrícula na ação através da formalização e assinatura de um **Contrato de Formação**, que estabelece os direitos e deveres inerentes à frequência da ação.

### **Situações especiais**

Nalgumas situações, em que os candidatos serão informados atempadamente, por exemplo em cursos de longa duração ou em cursos avançados e de especialização, poderão ser definidas condições especiais para seleção de participantes em ações de formação, nomeadamente:

- realização de situações de testagem de competências mínimas para integração em ações de formação de nível avançado: p.e., um curso de Programação Avançado.
- definição de pré-requisitos específicos: p.e., para um curso de especialização em direito comercial, poderá ser exigida a licenciatura em Direito.
- realização obrigatória de entrevistas de seleção; carta de motivação, pareceres externos de integração, etc., para integração de cursos de longa duração dirigidos a públicos vulneráveis ou específicas.

Conforme já exposto, no caso de formação na modalidade intraempresas, isto é, aquela que respeita a planos formativos à medida, definidos pelas empresas e dirigidos aos seus colaboradores, o IAFE não intervém no processo de seleção de formandos (unicamente zela pela observância das condições de elegibilidade de participação). São as empresas internamente que designam quais os colaboradores que irão frequentar o itinerário formativo que o IAFE irá desenvolver.

Exemplo desta modalidade, são os Projetos Conjuntos de Formação-Ação dirigida às PME no âmbito do POCI – Programa Operacional Competitividade e Internacionalização (COMPETE 2020). Nestes casos, o colaborador para participar no Programa e frequentar o Plano de Consultoria Formativa e/ou Formação previsto no respetivo no DPA – Diagnóstico e Plano de Ação, validado pela empresa, tem unicamente de preencher e assinar a **Ficha de Inscrição** do IAFE de forma a formalizar a sua condição de formando/a no Programa.

### ***Igualdade de oportunidades***

O IAFE pauta as suas práticas de seleção pelo cumprimento estrito da legalidade no domínio da igualdade de oportunidades, assegurando um tratamento idêntico a todos os candidatos/as à sua oferta formativa, independente de quaisquer fatores de potencial discriminação (em função de género, etnia, crença religiosa, idade ou outros) excepto quando tais fatores sejam, em si mesmos, requisitos legais ou a priorizar na seleção de formandos/as para determinada ação de formação ou tipologia de projeto, que o IAFE esteja obrigado a cumprir (exemplos: escolaridade mínima de acesso a uma ação, prioridades ou nº de vagas máximo para grupos específicos, condição perante o trabalho do candidato/a, etc.).

### **6. Condições de participação**

Os formandos/as devem ler atentamente o Referencial da Ação de Formação (ou Plano de Formação) bem como o Contrato de Formação que define os seus direitos e deveres, tipo de participação esperada, documentação necessária, regime de certificação e assiduidades, da ação específica em que participam.

Os formadores, para o mesmo efeito, devem consultar em detalhe o Contrato de Prestação de Serviços e ainda o Manual do Formador do IAFE.

### **7. Custos de participação/Apoios Sociais**

Quando se trate de formação cofinanciada pelo FSE e Estado Português, a frequência das ações de formação IAFE é gratuita para os formandos/as participantes.

Acresce que, em função das normas legais que enquadrem os programas de cofinanciamento e dos apoios aprovados nas suas

candidaturas, o IAFE pode efetuar pagamentos relativos a subsídios de refeição, bolsas de formação, ou outros apoios sociais, conforme esteja estipulado no **Referencial da Ação de Formação** e no **Contrato de Formação**, caso o formando/a seja elegível para esse apoio. Nestes casos, os pagamentos serão efetuados dentro dos prazos legais, no estrito cumprimento da legislação específica que enquadra cada ação de formação.

Todas as informações relativas a Custos de participação/Apoios Sociais encontram-se descritos no Referencial da Ação de Formação referente a cada ação de formação, disponibilizado.

## 8. Funcionamento

Uma vez iniciada a formação, quaisquer alterações ao **Cronograma da Formação** serão geridas pelo Técnico de Formação, coordenador técnico-pedagógico da ação de formação.

Em princípio, não deverão existir alterações ao cronograma distribuído aos formandos e formadores. Quando, por motivos de força maior, estas venham a suceder, é da responsabilidade do coordenador técnico-pedagógico assegurar e gerir as modificações junto de formandos e formadores.

Quando se verifique a necessidade imperiosa de modificação do local de formação, e disso resultar a desistência de algum formando, o Técnico de Formação deverá informar esse(s) participante(s) das datas de realização da próxima ação de formação com os mesmos objetivos de aprendizagem e, caso aquele(s) confirme(m) o seu interesse, selecioná-lo(s) de imediato para a frequência do próximo curso.

## 9. Interrupções, desistências e repetições

Quando a interrupção e/ou desistência de qualquer formando/a de uma determinada ação de formação for da exclusiva responsabilidade do IAFE, assumiremos a responsabilidade de facultar a possibilidade de repetição da participação no processo formativo.

Quando a responsabilidade da interrupção da participação na formação for exclusiva do/a formando/a, a possibilidade de repetição será avaliada caso a caso, e sempre que a desistência ocorra por motivos de força maior, devidamente comprovados, a IAFE privilegiará a integração desse formando/ em subsequente edição, caso venha a existir, do mesmo curso de formação.

As desistências injustificadas de um determinado curso, exceto as decorrentes de motivos de força maior e devidamente justificadas, poderão impossibilitar a participação em qualquer curso (ainda que diferente do curso em que se verificou a desistência) durante um período mínimo de 1 ano.

No caso de formação cofinanciada pelo Estado Português e pelo Fundo Social Europeu, as situações de desistência injustificada da formação podem implicar a perda do direito à atribuição de apoios sociais, caso existam, de acordo com o que estiver estabelecido em Contrato de Formação.

## 10. Direitos dos/as Formandos/as

No desenvolvimento da atividade formativa, o IAFE enquanto entidade formadora, obriga-se perante os/as formandos/as a:

- Tratar o/a formando/a com urbanidade e de forma respeitosa, não sendo admissível a prática de quaisquer atos que possam ser considerados discriminatórios;
- Gerir todo o processo formativo, garantindo a boa prossecução da ação de formação, de acordo com os objetivos e conteúdos programáticos definidos, mediante uma equipa pedagógica de qualidade que promova o devido acompanhamento e esclarecimento dos formandos/as;

- Processar os apoios sociais aos formandos quando previstos e aprovados no projeto relativo à ação de formação e quando o formando/a comprove documentalmente ser elegível, conforme estipulado no Contrato de Formação;
- Certificar gratuitamente a participação do formando/a na ação de formação. Caso o/a formando/a conclua com aproveitamento o curso (o que implica ter aproveitamento nas aprendizagens bem como, e em simultâneo, demonstrar uma assiduidade mínima de 90% da carga horária total da Ação) terá direito à emissão gratuita de um Certificado de Formação na plataforma SIGO- Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa, de acordo com a legislação nacional aplicável em vigor. Caso não conclua a ação com aproveitamento e assiduidade, poderá ser emitido, quando solicitada, uma declaração de frequência de ação.

Em casos excecionais, somente quando tal seja viável pedagogicamente e se justifique, poderá haver lugar a um processo/trabalho de recuperação das aprendizagens caso o formando/a não cumpra, justificadamente e por muito pouca diferença horária, as horas de assiduidade obrigatórias previstas. Este processo, orientado pelo formador, caso levado a cabo com êxito, poderá vir a permitir a certificação do formando/a. O formando/a deverá ainda preencher as fichas de Justificação de Faltas, formulário próprio disponibilizado pelo IAFE, anexando os respetivos comprovativos formais dos motivos declarados, sempre que tenha ocorrido ausência a totalidade ou a parte de uma sessão de formação.

- Seguir as normas de funcionamento descritas no Regulamento Interno do Departamento de Formação bem como no Referencial da Ação de Formação /Plano de Formação;
- No caso de formação dirigida a públicos externos (exceção-se por isso os projetos na modalidade intraempresas), assegurar que eventuais sinistros durante as deslocações de e para a formação, bem assim como os decorrentes do desenvolvimento das atividades formativas estão cobertos por seguro de acidentes pessoais, sempre que tal esteja previsto em Contrato de Formação.

## **11. Sugestões/ Reclamações**

As sugestões ou reclamações são encaradas com a maior isenção e seriedade pelo IAFE, sendo tratadas diretamente pelo Coordenador do Departamento de Formação, a quem deverão ser dirigidas.

As sugestões ou reclamações são formalizadas em ficha própria, fornecida para o efeito, sendo garantida uma resposta por escrito do IAFE a todas as reclamações apresentadas, no prazo máximo de 5 dias úteis, após a sua receção no IAFE.

O IAFE dispõe ainda de Livro de Reclamações, ao abrigo da legislação em vigor, pelo que qualquer interlocutor poderá solicitá-lo sempre que necessário.

## **12. Proteção de Dados**

O IAFE – Instituto da Empresa cumpre as regras do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD), aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 relativamente a dados pessoais a que tenha acesso no âmbito da promoção de ações de formação. Os dados que venham a ser disponibilizados pelos formadores, candidatos/as e formandos/as serão processados pelo IAFE unicamente para possibilitar a prestação de serviços de Formação, o processamento de apoios sociais, a gestão de contactos bem como a emissão de certificados de formação, relativos à sua candidatura e/ou participação em ações de formação.

O IAFE compromete-se a não disponibilizar os dados a terceiros, respeitando a confidencialidade dos mesmos, excetuando-se a informação obrigatória que o IAFE esteja obrigado a prestar às entidades gestoras, cofinanciadoras e/ou certificadoras das ações de formação profissional, caso se trate de formação cofinanciada ou certificada.

### 13. Responsabilidades

Tendo em conta o Modelo de Excelência apresentado na página 3, as principais responsabilidades dos diferentes atores envolvidos nos processos formativos organizados pelo IAFE são as seguintes:

ACTORES	RESPONSABILIDADES
<b>Direção Geral</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acompanhar as atividades e avaliar a qualidade do desempenho do Departamento de Formação do IAFE</li><li>- Definir e validar as orientações estratégicas para o desenvolvimento da atividade formativa do IAFE com qualidade.</li></ul>
<b>Coordenador/a do Departamento de Formação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definir políticas, práticas e procedimentos de coordenação das atividades e projetos resultantes das orientações estratégicas;</li><li>- Definir práticas de reporting das atividades e projetos;</li><li>- Controlar a execução das atividades e dos projetos face aos objetivos definidos;</li><li>- Acompanhar e avaliar os técnicos de formação, coordenadores técnico-pedagógicos das ações</li><li>- Informar e reportar todas atividades do Departamento do Formação à Direção-geral, de acordo com a periodicidade definida.</li><li>- Coordenar a implementação de todo o processo formativo de determinada ação;</li></ul>
<b>Técnico/a de Formação (Coordenador/a técnico - pedagógico da ação)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recrutar e selecionar formandos e formadores;</li><li>- Acompanhar a atividades formativas (formandos(as)/formadores) em momentos formais e informais;</li><li>- Despistar e resolver eventuais problemas no processo de aprendizagem;</li><li>- Resolver problemas relacionados com aspetos logísticos e de organização geral;</li><li>- Criar e manter atualizado, em conformidade com a legislação em vigor, o dossier técnico-pedagógico da ação de formação;</li><li>- Controlar e avaliar o trabalho dos formadores, nomeadamente através da análise dos planos de sessão e manuais e do feedback (formal e informal) recolhido junto do grupo de formandos;</li><li>- Reportar ao Coordenador do Departamento de Formação, pontos de situação atualizados relativamente a cada ação;</li><li>- Avaliar o desempenho dos formadores nas suas múltiplas vertentes (capacidade pedagógica revelada; responsabilidade no desempenho, qualidade dos planos de sessão ou de módulo concebidos bem como dos manuais e demais materiais de apoio às sessões concebidos).</li></ul>
<b>Formando/a</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Estar motivado para a participação nos cursos em que se inscreve;</li><li>- Ser exigente em relação à forma como o processo formativo é conduzido pelo IAFE, em particular em relação ao coordenador técnico-pedagógico da ação e aos formadores;</li><li>- Exigir e promover o cumprimento de todos os objetivos inicialmente apresentados;</li><li>- Empenhar-se ativamente na aquisição de conhecimentos e no desenvolvimento de competências bem como na sua mobilização para o contexto de aplicação;</li><li>- Demonstrar a aquisição de competências e/ou prestar as provas/trabalhos de avaliação da aprendizagem que forem solicitados pelo formador/a no decurso da ação, tendo em vista a obtenção de aproveitamento na ação que venha a permitir a certificação;</li><li>- Ser assíduo/a e pontual, cumprindo o regime de assiduidade definido na ação para efeitos de certificação;</li><li>- Cumprir o Regulamento Interno do Departamento de Formação bem como o disposto no plano de formação/Referencial da Ação de Formação em que participa;</li><li>- Esclarecer quaisquer dúvidas sobre o processo formativo junto da equipa técnico- pedagógica do IAFE</li></ul>

- Avaliar a qualidade da formação e o desempenho da equipa técnico-pedagógica do IAFE preenchendo os questionários e instrumentos disponibilizados para o efeito.

---

**Formador/a**

- Ser exigente em relação à forma como o processo formativo é conduzido pelo IAFE, em particular em relação a quem coordena técnico-pedagógicamente a ação de formação;
- Conduzir o processo de aprendizagem em conformidade com a estratégia formativa apresentada no Ponto nº 3 deste documento;
- Utilizar matérias, metodologias pedagógicas e práticas de avaliação da aprendizagem adequadas ao público-alvo e em conformidade com o Referencial da Ação de Formação/Plano de Formação e em conformidade com o disposto no Manual do Formador do IAFE;
- Assumir o papel de parceiro do IAFE na procura da excelência, demonstrando lealdade, responsabilidade profissional e comunicando continuamente com o coordenador da ação;
- Avaliar o desempenho do IAFE e ser objeto de avaliação do seu desempenho pelos técnicos do IAFE e formandos.

---

**Parceiros**

- Demonstrar comprometimento e envolvimento ativo com as parcerias ou protocolos de colaboração estabelecidos com o IAFE, de acordo com os âmbitos de atuação estabelecidos entre as partes, exigindo, ao IAFE, idêntico comprometimento.

---

**Empresas**

- Ser exigente em relação à forma como o processo formativo é conduzido pelo IAFE, questionar e esclarecer quaisquer dúvidas e avaliar o desempenho do IAFE;
- Selecionar criteriosamente os cursos em que inscreve os seus colaboradores em função das suas necessidades de formação;
- Envolver as chefias diretas (ou o empresário/gestor) dos formandos antes, durante e depois da formação como forma de garantir um maior impacto.

---

**14. Esclarecimentos adicionais**

Todos os esclarecimentos tidos por necessários por qualquer destinatário do RI, podem ser obtidos junto do Coordenador do Departamento de Formação através dos contactos referidos no Ponto nº 3.

Maia, 27 de Agosto de 2019

Paulo Sistelo, Diretor-Geral do IAFE