

REGULAMENTO FORMAÇÃO PROFISSIONAL POLIVALOR

1. POLÍTICA E ESTRATÉGIA DA POLIVALOR

Aumentar a qualidade no desempenho dos recursos humanos das empresas de modo a fazer crescer a produtividade é uma das prioridades da POLIVALOR. Desta forma, pretende-se desenvolver ações de formação profissional a pensar nos clientes e colaboradores.

A POLIVALOR definiu uma Estratégia de desenvolvimento da Formação que inclui:

- 1) Programas de Formação na Modalidade de Atualização / Aperfeiçoamento.
- 2) Integração da Formação em Planos de Intervenção Anuais que se adaptem às necessidades dos profissionais que representa, assim como daqueles representados pelas entidades com as quais tem Protocolos de colaboração.

Dentro desta política de desenvolvimento, a POLIVALOR tem como principal objectivo possibilitar aos colaboradores das empresas a aquisição e atualização de conhecimentos, visando uma melhor performance na execução das suas tarefas.

2. FORMAÇÃO INTRA EMPRESA

Os cursos de formação profissional, promovidos pela POLIVALOR, podem ser frequentados por trabalhadores com idade compreendida entre os 18 e os 75 anos e habilitações ajustadas ao nível da formação.

Os objetivos, conteúdos e metodologia dos cursos, bem como as condições de prestação do serviço são definidos em propostas comerciais e acordados previamente com os clientes.

Os requisitos de acesso à formação são definidos pelo cliente.

As condições de funcionamento das ações de formação (Cronograma, horários, data e local de realização) são dadas a conhecer atempadamente junto das Empresas. No decorrer das ações de formação, a POLIVALOR assegura o atendimento necessário e responde a qualquer solicitação ao nível logístico e administrativo. Por sua vez caberá ao formador da ação responder-lhe a qualquer questão relacionada com os conteúdos programáticos do curso.

A POLIVALOR reserva-se o direito de decisão quanto a pedidos de alteração de horários ou repetição de Cursos, após análise das razões apresentadas pelos formandos ou o responsável pela formação no cliente.

As condições de funcionamento da formação poderão divergir das referidas no presente Regulamento sempre que tal seja previamente acordado com o cliente.

3. FORMAÇÃO INTER EMPRESAS

3.1 REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO

Consulta e seleção dos cursos

Os cursos Inter Empresas da POLIVALOR podem ser frequentados por qualquer pessoa (inscrita através da entidade empregadora ou como particular) que deve tomar em consideração a informação constante no programa divulgado pela POLIVALOR, nomeadamente os objetivos do curso e os destinatários.

Os cursos Inter Empresas são divulgados através do site oficial da Polivalor (www.polivalor.pt), de ações promocionais ou do seu catálogo formação sendo programados, na sua maioria, pelo menos uma vez por ano. A procura do melhor equilíbrio das sessões pode eventualmente conduzir-nos a propor antecipadamente a modificação de datas.

Na Formação à Distância, a POLIVALOR utiliza a Internet como canal de distribuição. O cumprimento dos requisitos técnicos para os vários aspetos técnicos relevantes para a formação pode ser verificado automaticamente em <http://www.polivalor.pt>.

O custo por participante é mencionado de forma destacada junto ao programa de cada curso. Todos os preços são indicados sem inclusão do IVA, que é apresentado à parte. O custo de cada participação inclui a participação na ação de formação, os coffee-breaks, os almoços (se expresso no programa), a documentação de apoio e o certificado de formação.

No que respeita à componente à Distância da Formação Inter Empresas, o custo de cada inscrição inclui o acesso à plataforma de aprendizagem online da Academia Polivalor e todo o acompanhamento técnico-pedagógico necessário para realizar a formação com sucesso.

A POLIVALOR não procede à seleção dos participantes, identificando para cada curso a população-alvo a que se destina e definindo, sempre que pertinente, pré-requisitos para a frequência dos cursos.

Caso pretenda algum esclarecimento ou aconselhamento sobre a oferta POLIVALOR tem à disposição os nossos serviços através dos seguintes contactos formacao@polivalor.pt, tel. 21 435 9495 (9h30 às 18h00 de segunda a sexta).

Inscrição no curso

- Para efetuar uma inscrição, pode:
 - a. Efetuar uma inscrição provisória, garantindo a reserva de lugar;

Cerca de 2 semanas antes do início do curso, será solicitada pelos serviços POLIVALOR a confirmação do interesse e, em caso afirmativo, a formalização da inscrição definitiva.
 - b. Efetuar a inscrição definitiva utilizando o formulário de inscrição online ou enviando o formulário por e-mail, existente no nosso site.

O acompanhamento da inscrição é assegurado pelos serviços de suporte que prestam as informações necessárias para que cada curso decorra nas melhores condições.

Pagamento do curso

A fatura é enviada ao cliente à data de confirmação da ação de formação.

O pagamento do direito de participação deve ser feito até dois dias úteis antes do início da ação de formação por transferência bancária (NIB indicado na ficha de inscrição).

Todo o curso iniciado é devido por inteiro, sendo que, caso a formação se inicie com a componente online, tal considera-se a partir do momento em que é fornecido ao participante o login e a password.

3.2 CONFIRMAÇÕES E CANCELAMENTOS DOS CURSOS

Confirmação, Adiamentos e Cancelamento dos Cursos

Cerca de cinco dias antes da data de início do curso, será comunicada ao responsável pela inscrição/participante a decisão sobre a realização do curso.

A confirmação do curso será formalizada com o cliente/participante através do envio de uma confirmação com os seguintes elementos: Curso; Data; Horário; Local de realização.

Caso se verifique um número de inscrições superior ao pedagogicamente aceite, a POLIVALOR compromete-se a desdobrar o curso, constituindo mais do que um grupo de formação.

A partir da nossa confirmação, salvo caso de força maior, a POLIVALOR garante a realização do curso na data prevista.

Excecionalmente, a POLIVALOR poderá ainda propor aos participantes o adiamento do curso (alteração de datas). Neste caso os participantes confirmarão o seu interesse/disponibilidade para as novas datas, ficando a decisão de realização a cargo da POLIVALOR.

No caso de cancelamento ou adiamento do curso, a POLIVALOR compromete-se a devolver a importância cobrada ou a aplicá-la noutra inscrição.

Cancelamento de inscrições e substituições de formandos

A POLIVALOR aceita o cancelamento de inscrições até dez dias antes da data de início do curso, reembolsando então a totalidade do direito de participação pago.

As anulações de inscrições verificadas posteriormente darão origem ao pagamento de:

- a. 50%, caso a anulação da inscrição seja feita entre 9 e 4 dias, inclusive, antes do início da ação de formação;
- b. 75%, caso a anulação da inscrição seja feita entre 3 e 1 dia, inclusive, antes do início da ação de formação;
- c. A desistência no próprio dia, após o início da ação ou após a receção do login e password implica o pagamento de 100% do valor do curso.

Os pagamentos referidos no número anterior são devidos em compensação das despesas administrativas efetuadas e prejuízos sofridos por cancelamento de última hora. Caso queira inscrever o participante numa futura edição, só será cobrado o remanescente do valor da inscrição, em vigor à data da frequência da ação de Formação.

São permitidas as substituições de formandos, devendo o cliente comunicá-las por escrito à POLIVALOR preferencialmente 24h antes do início da formação.

4. FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

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 POLIVALOR aos formandos/cliente.

No caso da formação intra-empresas, as desistências deverão ser comunicadas por escrito, com menção ao motivo da desistência.

No caso da formação inter-empresas, as desistências dos formandos ocorridas durante a ação de formação devem ser comunicadas por escrito à POLIVALOR.

Nestas situações não haverá lugar para a devolução da importância paga, sendo o formando convidado a frequentar outra edição do curso.

4.1 DEVERES DE ASSIDUIDADE

A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura diária das folhas de presença.

Para efeitos de aproveitamento e emissão de certificado a participação do formando na ação deve ser superior a 75% da duração total da formação (ver ponto 7.1 do presente Regulamento).

Caso a formação preveja outras regras estas serão antecipadamente comunicadas aos formandos/cliente.

4.2 FORMAÇÃO À DISTÂNCIA

- Na data de início de cada curso, 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.
- O esclarecimento de dúvidas de carácter técnico e pedagógico está assegurado por email, com um prazo de resposta garantido de 1 dia útil.
- Durante todo o percurso formativo os participantes são acompanhados por uma equipa de tutoria. Esta equipa irá intervir de forma proativa com os seguintes objetivos:
 - No início da formação:
 - Dar as boas-vindas aos participantes
 - Encorajar a entrada nos módulos

- Esclarecer dúvidas técnicas
- 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
- No final da formação:
 - Fazer um balanço da formação
 - Recolher o feedback com vista à melhoria da formação

Princípios Pedagógicos da POLIVALOR relativamente ao e-Learning :

- Consistência:
 - Guião pedagógico, que assegure a consistência dos conteúdos
 - Conteúdo bem estruturado: sequências bem organizadas para facilitar a navegação, o controlo do progresso e favorecer a assimilação 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 (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 e planos de ação sempre que possível e/ ou aplicável)
- Progressão focada no formando:
 - O formando pode controlar e definir o seu ritmo de aprendizagem e escolher a melhor forma de navegação (na versão WBT)
 - O formando controla o aparecimento do conteúdo no ecrã

5. PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

Na recolha e gestão de informação sobre os intervenientes na formação a POLIVALOR 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:

- À organização e funcionamento da ação de formação, nomeadamente para efeitos de emissão de certificados de formação;
- Ao processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos;
- 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 POLIVALOR 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 POLIVALOR 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.

6. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

A POLIVALOR promove em todas as suas ações de formação a avaliação da reação/satisfação dos formandos com o objetivo aferir o seu grau de satisfação em relação à ação de formação e às condições em que a mesma decorreu. No final de cada ação de formação é solicitado aos formandos o preenchimento de um Questionário de Satisfação, cuja análise proporcionará à POLIVALOR informação sobre a perceção dos formandos relativamente à forma como decorreu a ação de formação, constituindo-se como um precioso auxiliar na procura permanente da melhoria das nossas prestações.

A POLIVALOR 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 imperativo que obtenha uma classificação igual ou superior a 50%. Caso existam outras regras, estas serão antecipadamente comunicadas aos formandos (inter-empresas) ou acordadas com o cliente (intra empresa).

As regras para a emissão dos certificados são definidas no ponto 7.1 do presente Regulamento.

7. EMISSÃO DE DOCUMENTOS

7.1 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 POLIVALOR.
- Para a emissão dos certificados devem ser fornecidos à POLIVALOR dados pessoais dos formandos cuja recolha e processamento obedece ao disposto no ponto 5 do presente Regulamento.
- Para a obtenção do certificado de formação os participantes deverão cumprir as seguintes regras:
 - Frequentar um mínimo de 75% do número total de horas da componente presencial da formação, caso aplicável;
 - Realizar mais de 75% das atividades da componente e-Learning (módulos e respetivas avaliações), caso aplicável;
 - Obter mais de 50% na avaliação final, caso a formação tenha avaliação sumativa/de aprendizagens (neste caso o certificado fará referência à classificação obtida).
- Poderão existir cursos em que as regras para a emissão dos certificados sejam distintas das definidas, nomeadamente decorrente de requisitos do próprio curso ou de acordos prévios com o cliente (para a formação intra empresa).

7.2 OUTROS DOCUMENTOS

Conforme solicitado/acordado com o cliente, a POLIVALOR 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;
- Os CV e CCP dos formadores;
- Os planos de sessão;
- Os sumários e registos de presença;
- Resultados da avaliação da formação (avaliação da satisfação do formando, provas ou testes realizados);
- Relatório da formação

A fatura é enviada ao cliente em dois exemplares à data de confirmação da ação de formação (formação inter-empresas) ou no prazo acordado (formação intra empresa).

8. PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

O principal objectivo da POLIVALOR é proporcionar aos seus clientes um serviço com a mais elevada qualidade. Considerando que a opinião dos nossos clientes é fundamental para a contínua melhoria dos nossos serviços, a POLIVALOR solicita aos seus clientes uma avaliação do serviço prestado.

No final de cada ação de formação cada formando tem a oportunidade de se pronunciar sobre a experiência formativa que acabou de viver através do questionário de avaliação onde pode registar a sua opinião sobre a ação, incluindo sugestões/oportunidades de melhoria e/ou reclamações.

O formando pode ainda comunicar a sua (in)satisfação ao formador que a deverá registar (DTP da ação de formação) e reportar internamente.

Para além do momento da formação, o formando/cliente poderá enviar à POLIVALOR, em qualquer ocasião, as suas sugestões/oportunidades de melhoria e/ou reclamações utilizando os seguintes meios:

Irina Alpalhão (Gestora da Qualidade): ialpalhao@polivalor.pt

A apresentação da sugestão/oportunidade de melhoria e/ou reclamações deve conter a identificação do formando, da ação de formação e a exposição da situação o mais completa possível com eventuais documentos ou evidências do motivo.

Qualquer sugestão/oportunidade de melhoria ou reclamação recebida é analisada pela Direção da Qualidade e Gestor da Formação junto dos respetivos intervenientes.

No caso de reclamação expressa, que deve ser formalizada através dos contactos indicados acima, a resposta será dada num prazo de 48 horas após receção da mesma.

9. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA FORMAÇÃO

9.1 POLIVALOR (RESPONSÁVEIS E COLABORADORES DO DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO)

Direitos:

- Cancelar, adiar ou reagendar, por motivos alheios à sua vontade, as ações de formação planeadas, comunicando aos clientes com a devida antecedência;
- Reter 20% do valor da inscrição sempre que o cliente cancelar uma inscrição com menos de sete dias antes da data de início do curso.

Deveres:

- 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;
- 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;
- Criar e manter atualizados os documentos 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 POLIVALOR e recursos pedagógicos utilizados são guardadas com o máximo sigilo;
- Assegurar a proteção dos dados pessoais respeitando a legislação em vigor (ver ponto 5 do presente Regulamento).
- Assegurar a emissão dos certificados de formação respeitando os requisitos legais aplicáveis (ver ponto 7.1 do presente Regulamento);
- Manter completos e atualizados os Dossier Técnico-Pedagógicos das ações de formação, respeitando os requisitos do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras;
- Assegurar o tratamento adequado e em tempo oportuno das reclamações recebidas.

9.2 CLIENTE (ENTIDADE OU PARTICULAR RESPONSÁVEL PELO PAGAMENTO DA FORMAÇÃO)

Direitos:

- Ter acesso a informação clara e completa sobre a oferta da POLIVALOR, 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 POLIVALOR preferencialmente 24h antes do início da formação;
- Ser reembolsado pelo valor pago ou ter direito à transferência da inscrição (data alternativa ou outro curso e valor equivalente) no caso do curso ser cancelado ou adiado pela POLIVALOR (formação inter-empresas);
- Ter acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação que os colaboradores frequentaram.

Deveres:

- Prestar à POLIVALOR 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.

9.3 FORMADOR

Direitos:

- 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 cliente;
- 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 Suporte à Formação;
- Assegurar a avaliação da satisfação pelos participantes, através da entrega das fichas de avaliação;
- 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 POLIVALOR 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 POLIVALOR.

9.4 FORMANDO

Direitos:

- Frequentar a ação de formação na qual se inscreveu, de acordo com os conteúdos programáticos, as metodologias e o sistema de avaliação definidos previamente;
- Ver esclarecidas as suas questões e dúvidas;
- 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;
- Receber no final da formação um certificado de formação, desde que cumpra as regras de assiduidade e aproveitamento definidas (ver pontos 4.1, 6 e 7.1 do presente Regulamento);
- Participar na avaliação do curso, nomeadamente através do preenchimento da ficha de avaliação existente para o efeito;
- Apresentar ao formador ou a outros elementos da POLIVALOR qualquer sugestão/oportunidade de melhoria e/ou reclamação que considere pertinente no âmbito da sua relação com a POLIVALOR e principalmente no âmbito da ação de formação que frequentou.

Deveres:

- Frequentar com assiduidade, pontualidade 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.