



Regras de  
funcionamento

# ATIVIDADE FORMATIVA

---

Todos os agentes envolvidos no processo formativo (designadamente formandos, formadores e coordenadores ou responsáveis pedagógicos) encontram-se abrangidos pelo conteúdo do presente documento. A participação em formações promovidas pela CSIS pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento por todos os que nelas intervêm.

## Conteúdo

ÂMBITO .....	3
IDENTIFICAÇÃO E CONTACTOS.....	3
POLÍTICA E ESTRATÉGIA.....	3
CRIAÇÃO DE CURSOS .....	3
OBJETIVO .....	4
PLANOS DE ESTUDO .....	4
DURAÇÃO NORMAL.....	4
HABILITAÇÕES DE ACESSO.....	4
LIMITAÇÕES QUANTITATIVAS .....	4
INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DOS CANDIDATOS .....	5
CUSTOS DE INSCRIÇÃO E FREQUÊNCIA.....	6
DESISTÊNCIAS .....	7
DEVOLUÇÕES POR DESISTÊNCIA .....	7
CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO.....	8
DISPENSA DE FREQUÊNCIA DE MÓDULOS/ UNIDADES DE FORMAÇÃO .....	9
ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE .....	9
REGIME DE AVALIAÇÃO .....	10
CERTIFICAÇÃO .....	11
DIREITOS DOS FORMANDOS .....	12
DEVERES DOS FORMANDOS .....	12
FORMADORES E SUAS RESPONSABILIDADES .....	13
EQUIPA CIENTÍFICO – PEDAGÓGICA.....	14
RESPONSABILIDADES DO COORDENADOR PEDAGÓGICO .....	14
RESPONSABILIDADES DO GESTOR DA FORMAÇÃO .....	14
SUGESTÕES E QUEIXAS/RECLAMAÇÕES.....	15
PROTEÇÃO DE DADOS .....	16
DISPOSIÇÕES FINAIS .....	16

## ÂMBITO

O presente Regulamento é aplicável às iniciativas formativas promovidas pela CSIS, não obstante a aplicação de outras normas aplicáveis à mesma atividade, nomeadamente a legislação e regulamentação diversa, aplicada a cada tipologia de formação. Todos os agentes envolvidos no processo formativo (designadamente formandos, formadores e coordenadores ou responsáveis pedagógicos) encontram-se abrangidos pelo conteúdo do presente documento. A participação em formações promovidas pela CSIS pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento por todos os que nelas intervêm.

## IDENTIFICAÇÃO E CONTACTOS

- Gestor de Formação: João Carlos dos Santos Matias
- Coordenador Pedagógico: Ricardo José Rodrigues de Carvalho
- Atendimento Permanente (Pombal): Ana Margarida Alves da Silva
- Atendimento Permanente (Viseu): Ana Catarina Martins da Costa Matos
- Horário de Atendimento (Pombal e Viseu): Das 09H às 13H e das 14H às 18H

### Contactos (Pombal)

Morada: Edifício AICP, Lote 33, Parque Industrial Manuel da Mota, 3100-354 Pombal  
Telefone: 236 244 973                      Fax: 236 244 979    E-mail: formacao@csis.pt

### Contactos (Viseu)

Morada: Rua Joaquim Guerra Oliveira Alfaia, Lote 112, R/C, Jogueiros, 3500-454 Viseu  
Telefone: 232 451 445                      E-mail: viseu@qualificar.net

### Artigo 1.º

## POLÍTICA E ESTRATÉGIA

A CSIS – Consultores de Gestão, Lda. é uma entidade formadora, cuja missão consiste em: «garantir a qualidade do produto e do serviço prestado ao cliente, através do reforço de competências e da aplicação de métodos de gestão adequados à realidade empresarial que melhorem o desempenho de colaboradores, permitindo dessa forma o desenvolvimento dos negócios e a melhoria contínua da performance global das organizações».

### Artigo 2.º

## CRIAÇÃO DE CURSOS

Os cursos de formação da CSIS – Consultores de Gestão, Lda. são criados no âmbito do Departamento de Formação e podem resultar de protocolos de colaboração firmados entre a empresa e outras entidades. A atividade formativa

enquadra-se dentro de uma estratégia global de prestação de serviços às empresas, empresários e população ativa com vista ao aumento da produtividade nacional.

### **Artigo 3.º**

## **OBJETIVO**

Os cursos de formação visam fornecer a preparação teórica e prática necessária à formação/atualização de técnicos especializados para o exercício das funções nas quais estão a obter os conhecimentos específicos.

### **Artigo 4.º**

## **PLANOS DE ESTUDO**

Os planos de estudo são aprovados pelo Departamento de Formação da CSIS – Consultores de Gestão, Lda. de acordo com os princípios orientadores para as áreas profissionais em causa e ratificados pela Gerência.

### **Artigo 5.º**

## **DURAÇÃO NORMAL**

A duração mínima dos cursos será estipulada pelo Departamento de Formação, no respeito pelos regulamentos específicos, caso existam.

### **Artigo 6.º**

## **HABILITAÇÕES DE ACESSO**

As habilitações de acesso serão fixadas e divulgadas especificamente para cada tipo de ação de formação de acordo com as características científicas e pedagógicas do curso, respeitando os pré-requisitos ou o perfil de entrada aconselhado para a ação em causa. No caso de cursos objeto de homologação, serão respeitados os princípios orientadores constantes do Manual de Homologação no que respeita às habilitações mínimas de acesso.

### **Artigo 7.º**

## **LIMITAÇÕES QUANTITATIVAS**

A frequência das ações de formação é objeto de limitações quantitativas, estando o número máximo previsto para vinte e cinco formandos, podendo ser imposto outro tipo de limitação quantitativa de acordo com a situação específica de cada curso.

### Artigo 8.º

## INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DOS CANDIDATOS

1. Os candidatos poderão efetuar uma pré-inscrição (apresentação de candidatura à frequência de um ou mais cursos), em período estipulado, através de formulário próprio, disponibilizado nos meios eletrónicos da empresa ou através de contato estabelecido diretamente com esta ou com entidades parceiras, dentro dos requisitos de frequência estipulados para o efeito.
2. A inscrição definitiva é o ato que faculta ao formando a frequência do curso e depende do resultado do processo de seleção dos candidatos.

À inscrição definitiva deve ser anexada toda a documentação necessária à formalização, designadamente:

- a) fotocópia do bilhete de identidade e do número de identificação fiscal ou do cartão do cidadão;
  - b) fotocópia de documento comprovativo das habilitações escolares/académicas;
  - c) documento comprovativo da situação profissional/situação face ao emprego;
  - d) Curriculum Vitae e eventuais declarações e/ou fotocópia dos certificados que atentem o percurso nele declarado;
  - e) fotocópia de documento onde conste o NIB do candidato, com a identificação clara do seu nome;
  - f) entre outros, conforme o que se revele necessário.
3. Cada curso ou ação de formação terá um processo próprio de seleção, podendo, de acordo com o estabelecido no Artigo 6.º do presente Regulamento e mediante a tipologia de projeto de formação, a fonte de financiamento ou as condições de homologação de cursos, ser validadas diferentes condições de acesso à formação e estipulados critérios de seleção distintos, sendo os mesmos atempadamente divulgados aos candidatos.

Sempre que se aplique ou se verifique ser imprescindível ao rigor do processo de seleção, este iniciar-se-á com a análise curricular dos elementos entregues, nos termos do estabelecido no número anterior.

Na seleção dos formandos é respeitada a ordem de chegada das inscrições, bem como o inerente cumprimento dos requisitos específicos de cada formação, podendo ser utilizada uma conjugação de vários critérios.

Os formandos selecionados são contactados, de modo preferencial, por e-mail. Não sendo possível a utilização deste meio, tal contacto deverá ser estabelecido via telefone.

Os candidatos não selecionados são notificados preferencialmente por e-mail ou, neste impedimento, por ofício.

Adicionalmente serão afixadas listas de seleção dos candidatos onde consta o processo de seleção.

4. Os prazos em que têm lugar as candidaturas, a inscrição definitiva e a divulgação da lista dos candidatos selecionados são fixados pelo Gestor de Formação, sob proposta da Coordenação Pedagógica da Formação.
5. Sempre que se registre a desistência de um candidato selecionado, a CSIS – Consultores de Gestão, Lda. desencadeará o processo inerente à admissão de um novo candidato, considerando como critério a data da inscrição ou outro específico da ação de formação em causa.

A substituição atenderá sempre às normas e características próprias de cada ação e apenas terá lugar quando estas a viabilizem.

Os candidatos com inscrição que envolva confirmação monetária podem, nos cinco dias úteis imediatamente anteriores à data de início da ação, desistir da sua frequência ou fazer-se substituir, não sofrendo qualquer penalização, ainda que a aceitação, pela empresa, da substituição esteja sujeita à confirmação dos requisitos de participação.

No caso da desistência se verificar após o início da ação de formação, esta deverá ser justificada por escrito e implica a perda da totalidade do valor pago pelo formando.

#### Artigo 9.º

### CUSTOS DE INSCRIÇÃO E FREQUÊNCIA

1. A inscrição definitiva poderá estar sujeita ao pagamento de uma quantia a realizar no respetivo ato, sendo os valores a pagar fixados pela Gerência ou Gestor de Formação.
2. Para a frequência de ações pelo público em geral, aplica-se o seguinte regime de pagamento:
  - a) Para cursos de média a longa duração, isto é, com uma carga horária total superior a 200 horas, o pagamento pode ser feito até 4 prestações;
  - b) Para cursos de curta duração (carga horária total inferior a 200 horas), o pagamento poderá ser efetuado em 1 ou 2 prestações (no ato da inscrição, no início do curso e/ou final);
  - c) O respetivo recibo é emitido após o seu pagamento.
3. No caso da realização de ações à medida para empresas, aplica-se o regime de pagamento que vier a ser definido no respetivo contrato de prestação de serviços.
4. As reduções de valores a pagar pela frequência do curso serão devidamente autorizadas e despachadas pela Gerência, caso a caso.
5. A CSIS – Consultores de Gestão, Lda. aceita pagamento em dinheiro, cheque à sua ordem e transferência bancária, devendo, neste caso, ser solicitado o NIB.
6. Não haverá lugar a pagamentos em casos devidamente autorizados pela Gerência ou caso as ações de formação sejam financiadas através de fundos públicos ou privados e a contratualização obrigue a essa isenção.
7. A formação profissional está isenta de IVA (Artigo 9º do CIVA – Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado).

**Artigo 10.º****DESISTÊNCIAS**

1. Sempre que se registre a desistência de um candidato selecionado, a CSIS – Consultores de Gestão, Lda. desencadeará o processo inerente à admissão de um novo candidato, considerando como critério a data da inscrição ou outro específico da ação de formação em causa.
2. A substituição atenderá sempre às normas e características próprias de cada ação e apenas terá lugar quando estas a viabilizem.
3. Os candidatos com inscrição que envolva confirmação monetária podem, nos cinco dias úteis imediatamente anteriores à data de início da ação, desistir da sua frequência ou fazer-se substituir, não sofrendo qualquer penalização, ainda que a aceitação, pela empresa, da substituição esteja sujeita à confirmação dos requisitos de participação.
4. No caso da desistência se verificar após o início da ação de formação, esta implica a perda da totalidade do valor pago pelo formando (isto é, dos valores correspondentes ao pagamento faseado da inscrição e frequência ou da totalidade deste no caso do pagamento ter sido feito de uma só vez).
5. As desistências devem ser sempre comunicadas por escrito, devendo nesta comunicação constar o(s) motivo(s) que estiveram na sua origem.

**Artigo 11.º****DEVOLUÇÕES POR DESISTÊNCIA**

1. Considerando o definido no Artigo anterior, em caso de desistência a devolução das quantias pagas no ato da inscrição está dependente da antecedência com que esta intenção é formalizada pelo formando:
  - a) No caso da desistência se verificar até 5 dias úteis antes do início da ação de formação, a CSIS – Consultores de Gestão, Lda. procede ao reembolso da globalidade do montante pago;
  - b) Verificando-se a desistência após essa data e até ao dia do início da ação, é feita uma retenção de 25% do valor pago no ato da inscrição;
  - c) No caso da desistência se verificar no dia e após o início da ação, por motivo não imputável à CSIS – Consultores de Gestão, Lda., é o formando obrigado a proceder ao pagamento da totalidade do valor da ação. Havendo a pretensão por parte do formando de frequentar o mesmo curso noutra edição, este terá de proceder ao pagamento do respetivo preço na sua totalidade.
2. A devolução de quantias pagas pelos formandos, deve atender ao seguinte:
  - a) Caso o pagamento tenha sido realizado através de cheque, o mesmo é devolvido pessoalmente ou via CTT;
  - b) No caso de transferência bancária, a devolução é efetuada pela mesma via.

3. A pedido da entidade (tratando-se de um cliente empresa) ou do formando, poderá a CSIS – Consultores de Gestão, Lda. proceder à emissão de uma declaração onde conste o valor a devolver, para utilização como forma de pagamento de frequência em futura ação de formação.
4. A CSIS – Consultores de Gestão, Lda. reserva-se ao direito de não proceder à devolução das quantias monetárias pagas pelo formando quando se verifique a desistência frequência da ação de formação, nos termos do definido nos números anteriores e no Artigo 10.º.
5. No caso de candidatos não selecionados, os valores pagos por estes no ato da inscrição/candidatura não são ressarcidos.

#### **Artigo 12.º**

### **CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO**

1. A definição das datas, horários, locais e cronogramas de realização das ações de formação é da responsabilidade única da CSIS – Consultores de Gestão, Lda., competindo-lhe também a sua divulgação atempada.
2. Por motivo de força maior, a CSIS – Consultores de Gestão, Lda. reserva-se ao direito de proceder a alterações ao inicialmente previsto, salvaguardando-se, contudo, a comunicação, no menor espaço de tempo possível, das modificações registadas a todos os participantes.
3. A troca de datas ou horários das sessões de formação por parte dos formandos ou formadores envolvidos no processo formativo é expressamente proibida. Perante tal intuito, deve ser dado conhecimento prévio à CSIS – Consultores de Gestão, Lda. e obtida a respetiva autorização.
4. O início das sessões de formação dever-se-á concretizar até 10 minutos após a hora definida, independentemente do número de formandos presente em sala.
5. O intervalo deverá ter a duração de 30 minutos para cada período de 3 a 4 horas de formação, respeitando sempre a regra da duração máxima de intervalos, correspondente a 10 minutos por hora de formação.
6. Deve ser definida uma hora de finalização das sessões que possibilite aos formadores e formandos reordenarem os locais de formação.
7. Com a devida antecedência, será comunicada ao participante a decisão sobre a realização da ação formativa.



8. Ocorrendo o cancelamento de uma ação, a CSIS – Consultores de Gestão, Lda. obriga-se a contactar, com a maior brevidade possível, todos os participantes dando-lhes a conhecer esse facto e as causas que o originaram. Traduzindo-se o cancelamento em adiamento, a CSIS – Consultores de Gestão, Lda. deverá, da mesma forma, contactar todos os envolvidos, informando-os da nova data de realização do curso.
9. Para ações não sujeitas a financiamento e sempre que o número de inscrições seja superior ao número de vagas existentes/limitações quantitativas definidas no presente Regulamento, a CSIS – Consultores de Gestão, Lda. procurará realizar tantas ações quanto as necessárias à satisfação do maior número de interessados na sua frequência.
10. Na hipótese de um candidato inscrito numa ação formativa não vir a ser selecionado e confirmada a sua frequência, ficará este em lista de espera para um eventual curso a realizar no futuro, obrigando-se a CSIS – Consultores de Gestão, Lda., nesta eventualidade e realizando-se uma nova ação do curso em questão, a contactar o mesmo para o processo de seleção.

#### **Artigo 13.º**

### **DISPENSA DE FREQUÊNCIA DE MÓDULOS/ UNIDADES DE FORMAÇÃO**

1. Salvo regulamentação específica em contrário, mediante solicitação do candidato ou constatação da entidade formadora, e para efeitos de dispensa de frequência de conteúdos de formação, poderão ser consideradas formações parciais ou incompletas, designadamente no caso em que o candidato possua qualificação, a nível escolar ou obtida pela via da formação profissional, que implique conhecimento de algumas das matérias constantes dos conteúdos programáticos do curso de formação a que se candidata.
2. O parecer sobre a dispensa de frequência de módulos/unidades de formação cabe ao Gestor de Formação, podendo para o efeito consultar formador ou coordenador da área em que se enquadra o módulo/unidade de formação;

#### **Artigo 14.º**

### **ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE**

1. A frequência da formação é obrigatória na forma de regime presencial, salvo outra definição inerente à modalidade/ tipologia de formação.
2. Entende-se por falta a ausência do formando durante o período normal de formação delimitado no cronograma da ação, sendo verificada através da assinatura da (s) folha (s) de presença de cada sessão de formação.
3. O limite máximo de faltas é de 10% da carga horária total do curso.

4. Podem-se registar alterações ao regime de faltas estabelecido no número anterior, desde que devidamente sustentadas em regulamentação específica para os cursos ou ações em causa. Nesta eventualidade, as regras aplicáveis serão comunicadas aos formandos com a devida antecedência.
5. A ultrapassagem do limite de faltas estabelecido no número 3 determina a não aprovação no curso, evidenciando uma conduta que traduz desinteresse do formando pela ação formativa, pelo que a CSIS – Consultores de Gestão, Lda. se reserva o direito de o considerar excluído do mesmo, sem aviso prévio e com perda de todos os direitos e benefícios de formando. Este facto será comunicado por escrito.
6. Para efeitos de aproveitamento e emissão de certificado, só poderão ser consideradas faltas justificadas todas aquelas que, devidamente fundamentadas (com entrega de documento justificativo), não ultrapassem 5% da carga horária total do curso e distribuídas ao longo do mesmo.
7. A justificação de qualquer falta é solicitada e ficará sempre dependente da decisão do coordenador pedagógico da ação.
8. Serão consideradas justificadas, as faltas dadas por motivo atendível ou motivadas por factos não imputáveis ao formando, designadamente:
  - a) Acidente;
  - b) Comparência em Tribunal;
  - c) Consulta de carácter urgente;
  - d) Doença súbita do próprio ou de ascendente/descendente;
  - e) Doação de sangue e/ou socorrismo;
  - f) Falecimento de familiar (acordo com o previsto na lei);
  - g) Exercício do direito à greve;
  - h) Motivo de serviço convenientemente justificado (concurso, representação da entidade patronal em reuniões de trabalho, entre outros).
9. Relativamente à pontualidade, serão contabilizados para efeitos de faltas, face aos horários definidos, todos os atrasos superiores a 10 minutos, carecendo os mesmos de justificação.

#### **Artigo 14.º**

### **REGIME DE AVALIAÇÃO**

1. O regime de avaliação é decidido considerando as características intrínsecas de cada curso e respetivo referencial ou regulamentação específica.
2. Devem os formadores, tendo como base a análise dos conteúdos programáticos/referenciais e a duração de cada módulo/unidade de formação, definir os momentos e formas de avaliação do módulo que ministram, respeitando um método previamente acordada com o coordenador pedagógico/equipa pedagógica.

3. A avaliação de conhecimento poderá assumir quatro tipologias:
- a) **Avaliação Inicial de Diagnóstico ou de Expectativas:** tem lugar antes ou aquando o início da formação. Visa identificar os conhecimentos iniciais dos candidatos para avaliar se estes dominam saberes fundamentais (caso de cursos com pré-requisitos que estabelecem um determinado perfil de entrada) e/ou permitir uma análise dos objetivos definidos e a sua correta adequação às funções e necessidades específicas do grupo de formandos.
  - b) **Avaliação Formativa:** projeta-se sobre o processo de formação e permite obter informação concreta e detalha sobre o desenvolvimento das aprendizagens, identificar desvios aos objetivos previamente estabelecidos, com vista à definição e ao ajustamento de processos e estratégias pedagógicas. Os meios formativos podem ser de natureza escrita ou basear-se numa abordagem presencial, podendo ser utilizados pelo coordenador da ação ou pelo formador.
  - c) **Avaliação Sumativa:** serve de base de decisão sobre a certificação ou a progressão e reveste a forma quantitativa, sendo expressa numa escala de 0 a 20 valores ou de Insuficiente a Muito Bom. A classificação final resulta da média das avaliações globais dos vários módulos, conforme ponderação caso a caso, e será também quantitativa ou qualitativa.  
 Considera-se que houve aproveitamento se o formando obtiver uma avaliação média global do curso igual ou superior a 10 valores ou quando efetuada uma avaliação qualitativa, esta seja pelo menos suficiente. Os formandos serão informados com a devida antecedência, caso existam outras normas.
  - d) **Avaliação da Ação ou de Reação:** é efetuada no final do módulo/ação, sob a forma de preenchimento de um questionário e visa obter informação sobre a relação entre as expectativas e motivação dos formandos e os objetivos conseguidos, o desempenho do formador, o material pedagógico/metodologias utilizadas, a estrutura/modelo organizativo, o apoio da entidade formadora, entre outros.  
 Após tratamento, o seu resultado deverá ser dado a conhecer ao (s) formador (es) envolvido (os).

#### Artigo 15.º

### CERTIFICAÇÃO

1. No final da formação todos os participantes têm direito a um certificado de formação emitido de acordo com os requisitos legais em vigor, bem como respeitando as regras internas da CSIS – Consultores de Gestão, Lda..
2. A emissão de certificado de formação profissional pressupõe:
  - a) Aproveitamento na avaliação final da ação (regra geral, ou outra desde que comunicada antecipadamente ao formando);
  - b) Não exceder o número de faltas mencionado no ponto da assiduidade do presente regulamento;
  - c) Fornecimento à CSIS – Consultores de Gestão, Lda. de todos os elementos imprescindíveis para a sua emissão;
  - d) Caso não se verifique alguma das condições previstas nas alíneas a) e b) o formando tem direito a obter um certificado de frequência de formação profissional. Poderão existir cursos em que as regras para emissão de certificados sejam distintas das definidas.

**Artigo 16.º****DIREITOS DOS FORMANDOS**

1. Os formados têm os seguintes direitos:
  - a) Ser tratados com respeito e urbanidade e lealdade pelos colegas, formadores, coordenadores e outros intervenientes no processo formativo;
  - b) Participar na ação de formação e receber os ensinamentos de harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados;
  - c) Receber toda a documentação/material de apoio referente ao curso que frequentam;
  - d) Ter acesso a todo o material necessário para a aprendizagem, em função do que está convencionado para a ação que frequenta;
  - e) Receber os apoios previstos para efeitos da ação frequentada, somente no caso de projetos de formação financiadas e sempre que se aplique. Os valores correspondentes são estipulados de acordo com a legislação em vigor;
  - f) Assinar um contrato de formação com a CSIS – Consultores de Gestão, Lda. que se rege de acordo com o disposto pelo presente regulamento;
  - g) Ter livre acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico, bastando para isso solicitá-lo ao coordenador/representante da CSIS – Consultores de Gestão, Lda.;
  - h) Faltar às sessões de formação, sem perderem direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda 10% do nº total de horas ou o definido em regulamentação específica;
  - i) Receber gratuitamente um Certificado de Aproveitamento ou Frequência (conforme os casos) após o término da ação;
  - j) Conhecer os direitos previstos nas normas de funcionamento de cada ação/contrato;
  - k) Participar, de forma anónima, na avaliação do curso e dos formadores, através do preenchimento do questionário respetivo;
  - l) Apresentar à CSIS – Consultores de Gestão, Lda. quaisquer reclamação, sugestão ou testemunhos sobre o processo formativo em que se encontram envolvidos.

**Artigo 17.º****DEVERES DOS FORMANDOS**

1. São deveres dos formandos:
  - a) Preencher, no início do curso, a ficha de inscrição;
  - b) Entregar os documentos solicitados pela CSIS – Consultores de Gestão, Lda. para o processo técnico-pedagógico da ação, de acordo com o estabelecido no número 2 do Artigo 8.º do presente Regulamento;
  - c) Guardar lealdade à CSIS – Consultores de Gestão, Lda., bem como à entidade onde decorrer a sua formação prática, designadamente, não transmitindo para o exterior informações sobre a atividade da mesma de que tome conhecimento por ocasião da ação de formação;

- d) Comportar-se com respeito, urbanidade e lealdade para com os colegas de trabalho, formandos, formadores e superiores hierárquicos, bem como a entidade que possibilite a formação prática e todos as pessoas que estejam ou venham a desenvolver relações com a CSIS – Consultores de Gestão, Lda.;
- e) Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação, bem como das entidades associadas ao projeto sob a forma de cooperação;
- f) Abster-se da prática de qualquer ato que possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação e para a entidade;
- g) Assinar o contrato de formação/normas de funcionamento da ação e outra documentação necessária à frequência da ação;
- h) Proceder ao pagamento de uma joia de inscrição ou caução, quando tal seja exigido, conforme as normas de cada ação e de acordo com o definido no presente Regulamento;
- i) Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a ação de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
- j) Participar ativamente nas sessões teóricas e práticas;
- k) Prestar as provas de avaliação a que venham a ser submetidos;
- l) Participar no processo de avaliação da ação, nomeadamente através do preenchimento do respetivo questionário;
- m) Nas ações de formação em que sejam utilizados meios informáticos, não instalar, reproduzir ou eliminar qualquer software sem autorização expressa do formador;
- n) Não reproduzir ou divulgar, sem autorização prévia da CSIS – Consultores de Gestão, Lda., qualquer material didático posto à sua disposição durante o curso;
- o) Devolver tudo o quanto tenham recebido no decurso da ação de formação frequentada, na sequência de eventuais irregularidades que venham a ser detetadas durante ou após a ação, nomeadamente a prestação de falsas declarações.

#### Artigo 18.º

### FORMADORES E SUAS RESPONSABILIDADES

1. Os formadores devem demonstrar, através dos seus currículos, possuir qualidades técnicas e pedagógicas e experiência formativa que garantam a qualidade da formação a desenvolver.
2. Os formadores que intervêm em ações de formação que integram o sistema de formação inserida no mercado de emprego terão de possuir, obrigatoriamente, o Certificado de Aptidão Pedagógica de Formador ou documento que comprove essa certificação.
3. São responsabilidades dos formadores:
  - a) Desenvolver a formação que lhe está afeta, em termos de planeamento, execução e avaliação, sendo pagos de acordo com o estipulado e contratado com a CSIS – Consultores de Gestão, Lda.;
  - b) Facilitar ao formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento;

- c) Orientar todo o percurso pedagógico da formação, bem como todas as situações verificadas no interior da sala de formação;
- d) Cooperar com a entidade formadora, bem como com todos os restantes elementos intervenientes no processo formativo, no sentido de assegurar a eficácia da ação de formação.

**Artigo 19.º****EQUIPA CIENTÍFICO – PEDAGÓGICA**

1. Deverá afetar-se a cada curso uma equipa científico-pedagógica, constituída por alguns dos formadores do curso e por, pelo menos, um responsável de formação (que pode ser ou não formador), que assume a responsabilidade técnica por algumas ou pela globalidade das áreas de formação do curso.
2. A equipa científico-pedagógica deverá reunir periodicamente de forma a:
  - a) Assegurar a interação necessária ao planeamento das atividades pedagógicas e à avaliação dos formandos;
  - b) Proceder à apreciação sistemática do desenvolvimento da formação e analisar os percursos formativos individuais, preferencialmente a partir de um diagnóstico inicial que explicita o perfil de entrada de cada formando;
  - c) Caracterizar as situações-problema diagnosticadas, procurando soluções mais ajustadas aos perfis dos formandos, com vista à concretização dos procedimentos de avaliação de aprendizagens.

**Artigo 20.º****RESPONSABILIDADES DO COORDENADOR PEDAGÓGICO**

1. O coordenador pedagógico tem como responsabilidades:
  - a) Efetuar a abertura e encerramento dos cursos seguindo os procedimentos estabelecidos para o efeito;
  - b) Acompanhar as formações quer seja através da consulta do dossier técnico – pedagógico, quer seja através de visitas intermédias às ações de formação numa periodicidade adequada à duração das ações e às solicitações/ocorrências da mesma;
  - c) Ser o elo de ligação entre formando e a empresa;
  - d) Zelar pelo bom funcionamento do curso, apoiando formador e formandos nas suas necessidades, como promoção de uma boa imagem da CSIS – Consultores de Gestão, Lda. e como contribuição para a satisfação dos utentes e clientes da formação;
  - e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações afetos ao curso.

**Artigo 21.º****RESPONSABILIDADES DO GESTOR DA FORMAÇÃO**

1. São deveres do gestor da formação:

- a) Assegurar o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
- b) Gerir os recursos afetos à formação;
- c) Ser o interlocutor com as entidades responsáveis do sistema de certificação;
- d) Articular com a Gerência da CSIS – Consultores de Gestão, Lda. e com os destinatários da formação;
- e) Promover as ações de revisão e da melhoria contínua;
- f) Implementar mecanismos de qualidade da formação e garantia da implantação das práticas formativas, por forma, a estarem em harmonia com os requisitos da certificação.

#### Artigo 22.º

### SUGESTÕES E QUEIXAS/RECLAMAÇÕES

1. São queixas e reclamações todas as situações específicas, apresentadas por formandos, formadores, entidades ou outros intervenientes no processo formativo, que denunciem um procedimento (metodologias, pagamentos), atuação (formadores, coordenador, etc.), condições logísticas e materiais, que coloque em causa a qualidade do processo de ensino-aprendizagem ou atente contra a dignidade e os direitos de pessoas e entidades envolvidas no processo.
2. As reclamações sobre qualquer anomalia ocorrida antes ou durante o processo formativo devem ser apresentadas à CSIS – Consultores de Gestão, Lda., por escrito, através de ofício, fax, email ou fazendo uso do formulário para formalização de reclamações, disponível nos serviços de atendimento permanente, ou ainda, através da descrição da mesma no livro de reclamações, também disponível nos serviços de atendimento permanente, no prazo de oito dias a contar da data de ocorrência.
3. No caso da formação se desenvolver em sala de formação da organização cliente (distanciada da sede da CSIS – Consultores de Gestão, Lda.), é colocado à disposição o referido formulário para formalização da ocorrência ou reclamação, disponibilizado no DTP, ou facultado pelo coordenador da ação de formação, sempre que solicitado pelo reclamante.
4. As queixas e reclamações devem ser dirigidas ao Gestor de Formação/Coordenador Pedagógico do curso e deverão conter os seguintes dados:
  - a) Identificação da pessoa que apresenta a queixa/ reclamação;
  - b) Descrição da queixa/ reclamação (podendo ser apresentados, em anexo, documentos/evidências do motivo);
  - c) Contacto para o qual deve ser endereçado o resultado da análise.
5. Depois de ouvidas as partes envolvidas, a apreciação das reclamações será efetuada pelo Coordenador Pedagógico ou Responsável da Formação e Gestor de Formação da CSIS – Consultores de Gestão, Lda., sendo emitido o respetivo parecer, por escrito, no prazo máximo de 10 dias a contar da data de receção da participação.

6. Relativamente à apresentação de sugestões também poderá ser efetuada através do preenchimento de formulário próprio a solicitar ao Coordenador do curso ou junto dos serviços de atendimento permanente.

#### **Artigo 23.º**

### **PROTEÇÃO DE DADOS**

1. Os dados pessoais dos formandos e colaboradores da CSIS – Consultores de Gestão, Lda. destinam-se exclusivamente à organização, funcionamento e avaliação das ações de formação em que participam.
2. A participação em ações financiadas implica a cedência de dados, por parte da CSIS – Consultores de Gestão, Lda. às Entidades Gestoras ou Fiscalizadoras e à DGERT, no âmbito dos procedimentos legais de Gestão, Acompanhamento, Avaliação e Auditoria.
3. A CSIS – Consultores de Gestão, Lda. efetua o processamento informático dos dados e a sua conservação pelo período em que o processo esteja aberto para efeitos administrativos, avaliativo e de auditoria. Durante este período reserva-se ao titular dos dados o direito de acesso e retificação dos mesmos. No Respeito pela Lei relativa à proteção de dados pessoais, a CSIS – Consultores de Gestão, Lda. garante, ao titular dos dados, a confidencialidade de todas as informações aí registadas.
4. Para além do já mencionado, a cedência de dados a outras Entidades e para outros efeitos está sujeita à aprovação do seu titular, mediante cláusula específica colocada nas fichas de inscrição.
5. Nas situações em que a CSIS – Consultores de Gestão, Lda. atue como Entidade Formadora prestadora de serviços para Entidades Terceiras (clientes/beneficiárias) os dados pessoais e profissionais dos formandos, formadores e outros intervenientes serão tratados informaticamente e utilizados pela CSIS – Consultores de Gestão, Lda. no exercício das suas atribuições de gestão da formação.

#### **Artigo 24.º**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

As dúvidas suscitadas na interpretação deste Regulamento são resolvidas por despacho da Gerência, ouvidos os órgãos competentes, quando for caso disso.

Pombal, 10 de Dezembro de 2012