



Regulamento da Formação

Índice

1.	Introdução	1
2.	Apresentação da entidade formadora	1
3.	Política estratégica da entidade	1
4.	Atividade formativa da entidade	2
5.	Requisitos de acesso.....	2
5.1.	Divulgação da oferta formativa.....	2
5.2.	Inscrição nas ações de formação.....	2
6.	Métodos de seleção	3
6.1.	Seleção dos formandos	3
6.2.	Seleção dos formadores.....	3
6.3.	Contratos de formação	3
6.3.1.	Cessação do contrato de formação.....	3
7.	Funcionamento da atividade formativa	4
7.1.	Horário, Local e Cronograma	4
7.2.	Dimensão do grupo de formação.....	4
7.3.	Desistências e Substituições.....	4
7.4.	Adiamentos e cancelamentos	5
7.5.	Pagamentos e devoluções.....	5
7.5.1.	Formação interempresas.....	5
7.5.2.	Formação intraempresas.....	5
8.	Condições de frequência da formação.....	5
8.1.	Assiduidade	5
8.1.1.	Assiduidade dos formandos	5
	Formação e-learning	5
	Formação presencial	6
8.1.2.	Assiduidade dos formadores.....	6
8.2.	Obrigações das partes	7
8.2.1.	Formandos.....	7
	Direitos	7
	Deveres.....	7
8.2.2.	Formadores	8
	Direitos	8
	Deveres.....	8
8.2.3.	Entidade formadora	9

9.	Metodologia de Avaliação	9
9.1.	Avaliação das aprendizagens dos formandos	9
9.1.1.	Avaliação diagnóstica	9
9.1.2.	Avaliação contínua	10
9.1.3.	Avaliação final.....	10
9.2.	Avaliação da formação	11
9.2.1.	Avaliação da satisfação e/ou reação da formação.....	11
9.2.2.	Avaliação do impacto da formação.....	11
10.	Funções associadas à atividade formativa	11
10.1.	Gestor de Formação	11
10.2.	Coordenador Pedagógico	12
10.3.	Formadores	13
10.4.	e-Formadores e/ou e-Tutores.....	13
10.5.	Apoio administrativo	13
11.	Procedimentos de tratamento de reclamações e ocorrências	13
11.1.	Sugestões.....	14
12.	Certificados.....	14
13.	Funcionamento da formação e-learning	15
13.1.	Requisitos tecnológicos	15
13.2.	Acesso à plataforma FórumPME	15
13.3.	Tutoria ativa	16
13.4.	Aprendizagem a distância	16
13.5.	Monitorização	17
14.	Disposições gerais.....	17

1. Introdução

Bem-vindo!

Estamos, desde já, gratos pela sua preferência e desejamos que o curso que vai frequentar corresponda às suas expectativas e necessidades.

Este regulamento tem como objetivo reunir os procedimentos chave subjacentes à atividade formativa, com vista a assegurar um funcionamento claro e objetivo e, ao mesmo tempo, garantir a qualidade do processo de formação que está prestes a iniciar.

2. Apresentação da entidade formadora

A **SCORING - Informação e Sistemas de Gestão, Lda.** (doravante designada por SCORING) é uma empresa com capital 100% nacional, fundada em 2018, sob o lema “Gerar confiança nas empresas e nos negócios”.

A **SCORING** encontra-se sediada em Lisboa e fornece serviços que estão divididos pelos seguintes departamentos:

- Certificação Financeira;
- Formação;
- Consultoria de Gestão.

3. Política estratégica da entidade

Valorizar PMEs: Marcas, Gestão e Equipas. É este o propósito que nos faz correr todos os dias, na procura das melhores soluções e da melhor forma de as entregar.

Sendo que o formando é também parte da estratégia e imagem da organização, deve também agir sempre em consonância com as regras, diretrizes e princípios definidos neste regulamento.

No âmbito da formação profissional contínua, a **SCORING** aposta na formação dirigida a empresas, especificamente aos seus colaboradores, nas opções de formação interempresas e intraempresas.

A atividade formativa da SCORING tem como principais objetivos:

- a) Fomentar o aumento de índices de qualidade e produtividade através de ações concebidas em função das necessidades específicas detetadas;
- b) Qualificar profissionais em competências transversais para a evolução das empresas, apoiando-as na nivelção dos conhecimentos gerais de gestão e organização, facilitando a compreensão geral das estratégias em implementação nessas;
- c) Sensibilizar para áreas de futuro como o Ambiente, Qualidade ou Segurança;
- d) Desenvolver o espírito de inovação, dirigido ao contexto empresarial, sempre que tal se afigura possível e decorrendo do trabalho formativo a desenvolver na(s) empresa(s) cliente(s).

4. Atividade formativa da entidade

O foco da atividade formativa da **SCORING** é a formação a distância/e-learning, com suporte numa plataforma de apoio à aprendizagem designada FórumPME, na componente de formação interempresas e intraempresas. Paralelamente, e apenas para formações intraempresas, formação presencial, sempre que solicitada pelas empresas clientes.

Todas as ações de formação desenvolvidas pela **SCORING** contam com o acompanhamento da Coordenação Pedagógica e, como tal, todos os seus formandos recebem, para além deste regulamento, onde constam os seus direitos e deveres, os contactos da entidade formadora (pessoa de contacto – Coordenador Pedagógico (CP), morada, telefone, e-mail e endereço eletrónico da sua página na Internet).

5. Requisitos de acesso

5.1. Divulgação da oferta formativa

Os principais canais de divulgação da oferta formativa da **SCORING** são os seguintes:

- Junto dos nossos clientes, mediante contacto direto ou digital;
- Página de Internet da **SCORING** (<http://scoring.pt/formacao>) e página de Internet da plataforma FórumPME (<http://forumme.pt>);
- Revista SCORING Magazine (com edição eletrónica - ver em <https://scoring.pt/scoring-magazine/>, e em papel, esta última enviada a todos os clientes ativos) e outras;
- Redes Sociais da SCORING e do Fórum PME, nomeadamente e respetivamente nas suas páginas de LinkedIn: <http://linkedin.com/company/scoring> e <http://linkedin.com/company/forumpme>.

5.2. Inscrição nas ações de formação

O processo de inscrição, nas ações de formação interempresas, consiste no preenchimento da Ficha de Inscrição disponibilizada pela **SCORING**, por email ou via formulário disponível no endereço da plataforma FórumPME, e posterior devolução desta devidamente preenchida e assinada, juntamente com o envio dos documentos solicitados.

Na componente de formação intraempresas, uma vez que é a própria empresa cliente que indica os participantes na ação, não se aplica este procedimento. Após entrar em contacto com a **SCORING** – seja por telefone, email ou formulário disponível no endereço da plataforma FórumPME, a empresa cliente é contactada no sentido de averiguar as necessidades de formação dos seus colaboradores, número de participantes, bem como qual a forma de organização da formação pretendida (formação e-learning ou formação presencial).

6. Métodos de seleção

6.1. Seleção dos formandos

O processo de seleção dos formandos para cada ação de formação é efetuado de acordo com os seguintes critérios:

- Existência de todos os elementos solicitados na ficha de inscrição;
- Verificação da coerência da candidatura com o público-alvo e os objetivos da ação;
- Verificação dos critérios de seleção específicos constantes do programa do curso;
- Data de entrada da candidatura.

Na componente de formação intraempresas, a listagem de formandos selecionados é realizada diretamente pelo cliente, competindo à **SCORING** a validação do cumprimento dos pré-requisitos.

6.2. Seleção dos formadores

A seleção dos formadores depende de um conjunto de critérios: modalidade e forma de organização da formação, público-alvo, experiência formativa relevante para a área em questão; com o intuito de escolher o formador cujo perfil técnico-pedagógico seja o mais adequado.

Todos os formadores da **SCORING** são selecionados num processo rigoroso, de acordo com os seguintes requisitos:

- Possuir formação científica ou técnica e pedagógica e experiência profissional nas áreas de educação e formação em que ministram;
- Ser detentor de Certificado de Competências Pedagógicas (CCP, também conhecido por ex-CAP) e, ainda, Certificado de e-Formador ou experiência profissional em formação a distância, com o mínimo de 1 ano – se formador da componente de formação e-learning;
- Apresentar também Certificado de Técnico Superior de Segurança no Trabalho (CAP ACT), quando aplicável.

6.3. Contratos de formação

O contrato de formação com as empresas é um acordo celebrado, entre a **SCORING** e a empresa cliente, para prestação de serviços de formação. Este contrato deverá ser assinado no início da prestação de serviços, e não gera nem titula relações de trabalho.

6.3.1. Cessação do contrato de formação

Os contratos de formação podem cessar por:

- a) Revogação por acordo das partes, em que a **SCORING** e a empresa cliente assinam um documento (cada uma das partes fica com uma cópia) onde é mencionada expressamente a data de celebração do contrato, da cessação e o motivo da mesma.

- b) Rescisão por qualquer das partes, devendo esta ser comunicada à outra parte por escrito com a indicação dos factos que a motivaram. A **SCORING** poderá rescindir unilateralmente o contrato, se o comportamento da empresa cliente for prejudicial ao normal funcionamento da ação de formação ou não sejam cumpridas as condições acordadas.
- c) Caducidade, ou seja, o contrato caduca com a conclusão da ação para que foi celebrado.

7. Funcionamento da atividade formativa

Quer a formação interempresas como a intraempresas obedecem a um conjunto de regras de funcionamento, que se indicam de seguida.

7.1. Horário, Local e Cronograma

A formação interempresas decorrerá no calendário previsto, suportada na plataforma FórumPME, onde se realizam todas as atividades pedagógicas e de relacionamento com os formadores (sessões síncronas e assíncronas) e a **SCORING**.

Por sua vez, a formação intraempresas decorrerá em local e horários a combinar com a empresa cliente, seja nas instalações desta ou nas instalações da **SCORING**. Depois de reunidas as condições legítimas para a realização da ação de formação, o CP elabora o respetivo cronograma que o formador deve cumprir.

O cronograma da ação de formação pode sofrer alterações, devendo para tal haver concordância unânime entre todos os intervenientes (empresa cliente, formadores e formandos) e a validação do CP.

7.2. Dimensão do grupo de formação

Na componente de formação interempresas, o grupo de formação terá um máximo de 12 participantes por ação de formação.

Relativamente à formação intraempresas, a constituição do grupo de formação é definida pelo cliente, mantendo-se o limite de 12 formandos, que envia para a **SCORING** o seu próprio plano de formação e/ou necessidades de formação dos seus colaboradores.

7.3. Desistências e Substituições

É considerada desistência uma das seguintes situações:

- a) O formando não comparece à primeira sessão, sem prévia comunicação e autorização;
- b) O formando não frequenta, pelo menos, 90% das horas de formação (presencial).

As desistências têm como consequência o não aproveitamento no curso, com exceção da apresentação de justificação para as faltas dadas, e devidamente aceites pela **SCORING**.

No caso de não comparência na primeira sessão do curso, o formando será contactado de forma a averiguar o motivo da sua falta, sendo também contactada a empresa cliente para que, em conjunto, seja analisada a ocorrência e averiguar se haverá uma substituição.

A substituição consiste na convocatória de outro formando que reúna os requisitos para a frequência do curso.

7.4. Adiamentos e cancelamentos

Sempre que, por motivos de força maior, a ação de formação não possa ser realizada nas datas previstas, a **SCORING** reserva o direito de adiar o seu início até 30 dias após a data pré-definida, sem que isso implique qualquer devolução das verbas já pagas pelo cliente. A data definitiva da ação é confirmada ao cliente, pelo menos, 10 dias úteis antes do seu início, por contacto telefónico ou e-mail.

7.5. Pagamentos e devoluções

7.5.1. Formação interempresas

A formação é paga na sua totalidade no ato de inscrição, devendo o comprovativo de pagamento ser anexado, ou enviado junto com, a ficha de inscrição. O acesso ao curso só será permitido após confirmação do pagamento. Podem, em casos especiais, ser acordado um plano de pagamento diferente.

7.5.2. Formação intraempresas

No momento de adjudicação do serviço, a empresa cliente deverá realizar o pagamento de 50% do valor do(s) curso(s). O restante valor deverá ser pago no início das ações de formação, usando para tal a mesma forma de pagamento. A **SCORING** reserva o direito de fixar outro plano de pagamento em concordância com a empresa cliente.

O pagamento da ação de formação dá acesso a:

- Plataforma de apoio à aprendizagem - FórumPME, onde decorrerá o curso (especificamente para a formação e-learning);
- Documentação de apoio ao curso, em formato digital;
- Certificado de Formação Profissional (CFP) emitido na plataforma SIGO.

A **SCORING** aceita o cancelamento e/ou desistência de inscrições, realizando a devolução do valor pago, de acordo com o contrato estabelecido com o cliente.

8. Condições de frequência da formação

8.1. Assiduidade

8.1.1. Assiduidade dos formandos

Formação e-learning

A assiduidade e participação dos formandos é analisada de acordo com o percurso formativo do e-formando (isto é, visualização dos e-conteúdos de cada módulo do curso), a realização das atividades

assíncronas (formativas e sumativas) e síncronas previstas. Para as sessões síncronas, que se realizarão através da ferramenta BigBlueButton, o formador deve preencher o respetivo documento de registo de presenças (FE-PSS, disponível na plataforma FórumPME – pasta Documentos de Apoio, módulo 0).

Formação presencial

O formando deve apresentar-se na sala de formação a tempo de poder participar integralmente na ação. O controlo da assiduidade é feito, sessão a sessão, pela assinatura das folhas de presença. Os atrasos superiores a 30 minutos devem ser justificados, por escrito, sob pena de serem considerados como faltas, cabendo ao formador decidir se o formando deve assinar a folha de presenças, tendo em conta critérios como a recorrência, a situação profissional e o interesse demonstrado pelo formando na formação.

Para efeitos do presente regulamento, uma falta pode ser classificada como justificada ou injustificada. As faltas podem ser justificadas caso se trate de:

- a) Doença comprovada ou acidente;
- b) Falecimentos de cônjuge ou parentes, nos termos estabelecidos na lei;
- c) Impedimento comprovado ou dever imposto por lei que não aceite adiamento ou substituição, como inspeção militar, prestação de declarações e julgamentos;
- d) Necessidade de prestação de assistência inadiável a membros familiares;
- e) Exame de condução;
- f) Licença de casamento;
- g) Licença de maternidade / paternidade;
- h) Outros casos de força maior, devidamente comprovados mediante aprovação pelo CP;
- i) Impedimentos urgentes de serviço, do conhecimento das estruturas responsáveis da empresa cliente, sempre validado pelo CP.

São injustificadas as faltas não previstas nas alíneas anteriores.

O formando não pode ultrapassar o limite de 5% da duração total da ação de formação em faltas injustificadas, e não pode ultrapassar em faltas, quer sejam justificadas ou injustificadas, o limite de 10% da duração total do curso. Sempre que o formando ultrapassar os limites expressos presume-se que este comportamento abstencionista é revelador de desinteresse, o que poderá equivaler a uma reprovação, não ocorrendo a emissão do CFP.

8.1.2. Assiduidade dos formadores

Na formação e-learning, o e-formador / e-tutor deve estar disponível para realização das sessões síncronas à hora definida no cronograma de cada ação de formação e manter-se atento a mensagens e/ou notificações da plataforma relativas ao progresso dos formandos, a fim de responder às questões / dúvidas destes e monitorizar a realização das atividades assíncronas, no prazo máximo de 48h úteis.

Na formação presencial, o formador deve apresentar-se no local de formação a tempo da realização da mesma, devendo-se acompanhar pelo dossier técnico-pedagógico (DTP) da ação.

8.2. Obrigações das partes

8.2.1. Formandos

Estes são os direitos e deveres dos formandos, que estão também disponíveis nos contratos de formação:

Direitos

- Frequentar/participar (n)a ação de formação, de acordo com o programa, metodologia e processos de trabalho definidos e divulgados;
- Ter acesso à sala de formação, no caso da formação presencial, ou à plataforma FórumPME, no caso da formação e-learning, recebendo para o efeito um utilizador e respetiva palavra-passe para aceder à plataforma;
- Receber informação e/ou documentação sobre o funcionamento da plataforma de apoio à aprendizagem, nomeadamente o manual do e-formando (manual de apoio à exploração da plataforma e dos cursos);
- Ter acesso aos conteúdos do curso e outra documentação pertinente e poder descarregá-los para o seu computador;
- Ver as suas dúvidas e questões esclarecidas, seja pelo formador do curso ou pela coordenação pedagógica;
- Receber o Certificado de Formação Profissional (CFP) no final da ação, de acordo com a legislação em vigor, caso obtenha aproveitamento.

Deveres

- Cumprir as condições e regras de funcionamento da atividade formativa da **SCORING** expressas no presente regulamento;
- Ser assíduo e participativo, seja nas sessões presenciais ou nas sessões síncronas;
- Realizar todas as atividades previstas ao longo do curso, cumprindo os prazos estipulados;
- Tratar com respeito todos os agentes do processo formativo;
- Zelar pela conservação e boa utilização das instalações, bens e equipamentos;
- Apresentar justificação das faltas à entidade formadora, utilizando modelo próprio para o efeito;
- Realizar os exercícios de avaliação de aprendizagens que sejam propostos durante a ação de formação;
- Responder ao questionário de avaliação da satisfação no final da formação;

- Colaborar na avaliação do impacto da formação, aproximadamente seis meses após o término da ação.

8.2.2. Formadores

Estes são os direitos e deveres dos formadores:

Direitos

- Colaborar na definição do programa do curso;
- Beneficiar de autonomia na preparação dos conteúdos pedagógicos e respetivos recursos;
- Ter acesso ao espaço de formação com a devida antecedência, quer na formação presencial quer na formação e-learning;
- Ter acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico (DTP) com a devida antecedência;
- Receber a remuneração correspondente aos serviços prestados, conforme estabelecido no contrato de prestação de serviços de formação.

Deveres

- Ministrar a ação de formação, de acordo com o programa, metodologia e processos de trabalho definidos pela entidade formadora;
- Assegurar a qualidade técnica e científica dos conteúdos programáticos por si criados e/ou revistos;
- Garantir a adequação e qualidade dos recursos pedagógicos disponibilizados;
- Respeitar as datas acordadas, quer para conceção de recursos pedagógicos, quer para o desenvolvimento da formação;
- Proporcionar os serviços de formação, atuando em nome e dentro das regras e orientações de funcionamento da **SCORING**, salvaguardando-se a independência pedagógica do formador;
- Preencher (ou dar a preencher/assinar aos formandos, quando aplicável) os documentos do DTP que ao formador dizem respeito;
- Não estabelecer contactos profissionais com os formandos e/ou empresas, nas áreas de formação objeto do contrato estabelecido com a **SCORING**;
- Aceitar as orientações técnico-pedagógicas transmitidas pelo CP;
- Cumprir os horários e programas disponibilizados pela **SCORING**;
- Proceder à avaliação das aprendizagens dos formandos, de acordo com os critérios estabelecidos para essas atividades de avaliação;
- Zelar pelo bom nome da **SCORING** e de todos os intervenientes do processo formativo;
- Salvar a privacidade dos dados que tenha acesso em virtude da formação ministrada.

8.2.3. Entidade formadora

A **SCORING** tem a obrigação de garantir que as ações de formação cumprem os seus objetivos. São, assim, deveres da **SCORING** enquanto entidade formadora, os seguintes:

- Divulgar junto dos formandos e outros intervenientes na sua atividade formativa o presente regulamento, o Manual de Qualidade da Atividade Formativa e/ou outros documentos, quando aplicáveis;
- Garantir que a ação de formação é implementada, respeitando o programa de formação definido e divulgado.
- Assegurar toda a logística (espaços e equipamentos) inerente à ação de formação, exceto nos casos na formação intraempresas em que a empresa cliente opta pela realização da formação nas suas instalações;
- Disponibilizar aos formandos todas as condições de participação;
- Fornecer os acessos, quer de formadores quer de formandos, à plataforma FórumPME;
- Disponibilizar toda a documentação prevista e materiais técnico-pedagógicos;
- Elaborar e reunir os elementos de registo referentes ao DTP das ações de formação;
- Garantir apoio e orientação aos formandos e formadores no decurso da formação;
- Emitir certificados comprovativos de frequência e/ou aproveitamento, de acordo com a legislação em vigor;
- Avaliar a formação e elaborar relatórios de análise da formação para melhoria contínua;
- Garantir a confidencialidade sobre todo o processo formativo e dos dados pessoais dos seus intervenientes;
- Transmitir informação às empresas clientes e/ou parceiros, quando aplicável.

9. Metodologia de Avaliação

9.1. Avaliação das aprendizagens dos formandos

A avaliação das aprendizagens dos formandos deve contemplar diferentes momentos e tipos de avaliação que facilitem a aferição das competências ao longo e no final do curso.

9.1.1. Avaliação diagnóstica

No início de uma ação de formação é realizada uma avaliação diagnóstica informal (aquando da apresentação dos formandos), que não tem qualquer peso no cálculo da classificação final do formando no curso. Esta tem como principal objetivo avaliar realizações prévias relevantes (experiências, capacidades, etc.), conhecimentos e habilidades (pré-requisitos, pré-adquiridos) dos participantes da formação.

Na formação e-learning, será criado um fórum de apresentação para cada ação de formação, onde o formador faz a sua apresentação e os formandos respondem com a sua própria apresentação (nome, função, experiência ou conhecimentos anteriores na temática e expectativas em relação ao curso).

Na formação presencial, esta apresentação mútua faz-se oralmente, fazendo o formador o registo dos dados mais pertinentes na grelha de observação da sessão.

9.1.2. Avaliação contínua

A avaliação contínua tem por objetivo o acompanhamento/controlo do progresso da aprendizagem dos formandos, no plano dos saberes e dos comportamentos, devendo ter em conta, o ritmo de aprendizagem individual de cada um para que possam ser atingidos os objetivos pedagógicos dos cursos de formação. Esta incide sobre a forma como cada formando atingiu os objetivos relativos a cada conteúdo programático, sua compreensão e capacidade de aplicação dos conhecimentos adquiridos, no âmbito das atividades que lhe são propostas (atividades formativas com um peso de 40% na classificação final no curso), e no desenvolvimento pessoal e relacional, relativamente a parâmetros do tipo participação, assiduidade, comunicação / relações interpessoais, na formação presencial e, e, no caso de formação e-learning, a visualização dos e-conteúdos de cada módulo do curso (componente denominada Percurso formativo), com um peso de 20%, conforme informação do quadro 1 (ver abaixo).

9.1.3. Avaliação final

A avaliação final, realizada no final de um curso, visa verificar e/ou certificar o grau das aquisições realizadas pelo formando, quer ao nível dos conhecimentos quer ao nível dos comportamentos. Esta avaliação assenta na comparação dos resultados atingidos com os objetivos estabelecidos e tem um peso de 40% na classificação final do formando.

Quadro 1. Ponderação das diferentes componentes da avaliação das aprendizagens

Avaliação contínua		Avaliação final
Formação presencial		
Assiduidade, Participação e Comunicação / Relacionamento interpessoal	Atividades formativas com pesos específicos no final de cada módulo do curso)	Teste de avaliação sumativa, no final do curso
20%	40%	40%
Formação e-learning		
Percurso formativo (visualização dos e-conteúdos de cada módulo do curso)	Atividades formativas com pesos específicos no final de cada módulo do curso)	Teste de avaliação sumativa, no final do curso
20%	40%	40%

A classificação final do formando no curso resulta da média ponderada de cada um dos elementos de avaliação acima descritos e é expressa uma das seguintes escalas:

Escala quantitativa:

1 a 9 / Não satisfaz / Não atingiu os objetivos mínimos

10 a 14 / Satisfaz / Atingiu os objetivos mínimos

15 a 17 / Bom / Atingiu quase todos os objetivos

18 a 20 / Muito Bom / Atingiu todos os objetivos

Escala qualitativa: “Com Aproveitamento” e “Sem Aproveitamento”.

9.2. Avaliação da formação

Tal como na avaliação das aprendizagens dos formandos, também a avaliação da formação decorrer em diferentes momentos e níveis, nomeadamente avaliação da satisfação e/ou reação à formação, a aplicar no final da ação de formação a formandos e formadores, e avaliação do impacto da formação, a aplicar aos (ex-)formandos, após a conclusão do curso.

9.2.1. Avaliação da satisfação e/ou reação da formação

Esta consiste na aplicação de:

- Questionário de avaliação da ação de formação, no final desta, aos formandos, com o intuito de recolher informações sobre a satisfação / reação destes relativamente ao curso frequentado, desempenho do formador e, ainda, organização e coordenação da formação;
- Questionário de avaliação da ação da formação, no final desta, aos formadores, com o intuito de recolher informações sobre a satisfação / reação destes relativamente aos formandos, curso e organização da formação.

9.2.2. Avaliação do impacto da formação

O acompanhamento pós-formação é realizado através de um Questionário de Avaliação de Impacto da Formação, que é aplicado até 6 meses após o término da ação de formação, com o propósito de obter informações sobre a aplicabilidade e utilidade dos conhecimentos / competências adquiridas nessa ação em contexto de trabalho.

10. Funções associadas à atividade formativa

O desenvolvimento de uma atividade formativa de qualidade exige o trabalho de toda uma equipa, composta por Gestor de Formação, Coordenador Pedagógico (com valências também em formação e-learning), Formadores e/ou e-Formadores / e-Tutores, e apoio administrativo.

10.1. Gestor de Formação

Este é o responsável pela definição da respetiva política de formação, pela elaboração, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades e, ainda, pela gestão dos recursos afetos à organização ou entidade de formação.

Assume ainda a execução das seguintes atividades:

- Recrutamento e seleção de consultores e (e-)formadores;
- Dá resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de entidades ou consultores externos;
- Dinamiza os processos de diagnósticos de situação de entidades clientes;
- Dá resposta a reclamações.

10.2.Coordenador Pedagógico

O CP é responsável por preparar, assegurar e avaliar a execução das ações de formação, bem como fazer o acompanhamento, controlo e avaliação das atividades que integram cada ação de formação. Este assume, assim, a gestão pedagógica da formação, articulação entre os vários intervenientes e presta apoio ao GF na elaboração de programas de formação e relatórios de avaliação.

De modo genérico, são atividades do CP as seguintes:

- Planear as atividades pedagógicas, em articulação com a gestão da formação;
- Participar no processo de recrutamento e seleção de (e-)formadores;
- Garantir a atualização dos conteúdos pedagógicos de todos os cursos que integram a oferta formativo da **SCORING**;
- Contactar clientes e (e-)formadores;
- Assegurar a organização dos recursos didáticos (equipamentos, textos de apoio, suportes audiovisuais e informáticos) essenciais a cada ação de formação;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de formandos;
- Participar em reuniões em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação) com os principais interlocutores na implementação do curso / ação de formação;
- Colaborar com os (e-)formadores, sempre que necessário, na reformulação de estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Acompanhar e monitorizar o desenvolvimento de cada ação / percurso de formação realizada(o).
- Garantir que são asseguradas todas as condições de realização da atividade formativa.

No âmbito da formação e-learning, o CP assume, também, os seguintes papéis / atividades:

- Administração e gestão da formação, suportada na plataforma FórumPME;
- Apoiar os e-formadores / e-tutores na criação e desenvolvimento de cursos de formação na plataforma de apoio à aprendizagem, adaptando os programas e conteúdos de formação à especificidade técnica e pedagógica da formação em e-learning;
- Apoiar os e-formadores na criação de atividades, materiais didáticos e recursos pedagógicos específicos, tendo em consideração a natureza dos conteúdos, as especificidades da metodologia e os requisitos da plataforma em questão.

10.3. Formadores

Estes são os responsáveis pela preparação e desenvolvimento das ações de formação, assegurando a adequação dos programas de formação, criação dos planos de sessão, conceção dos recursos pedagógicos e acompanhamento / tutoria da formação.

É fundamental que todos os formadores mantenham com os formandos uma relação de respeito, compreensão e ajuda.

10.4. e-Formadores e/ou e-Tutores

No contexto de formação e-learning, os e-formadores e/ou e-tutores são responsáveis pelas seguintes atividades:

- Participar em reuniões (presenciais ou remotas) com a Gestão de Formação e Coordenação Pedagógica, sempre que necessário;
- Conceber os materiais de apoio à aprendizagem e as atividades pedagógicas, em articulação com o CP;
- Informar e esclarecer os e-formandos sobre o programa, objetivos, atividades da formação, entre outras;
- Auxiliar os e-formandos na exploração e utilização da plataforma FórumPME;
- Criar os e-conteúdos e outros materiais pedagógicos e avaliativos na plataforma;
- Apoiar e motivar os e-formandos na organização do seu percurso formativo;
- Monitorizar a participação dos e-formandos no decurso da ação de formação;
- Estimular a interação do e-formando com a plataforma de apoio à aprendizagem;
- Esclarecer e responder a questões colocadas pelos e-formandos, nomeadamente nos fóruns de discussão dos cursos que ministram/asseguram.

10.5. Apoio administrativo

O apoio administrativo tem como funções: apoiar o atendimento, acompanhamento e prestação de esclarecimento aos (e-)formadores, (e-) formandos e clientes.

Este assegura o atendimento diário (das 9h às 13h e das 14h às 18h) da **SCORING**, por telefone ou e-mail, e é auxiliado nesta tarefa pelo coordenador pedagógico, sempre que necessário.

O apoio administrativo colabora, ainda, na organização logística e administrativa da formação, apoiando o coordenador pedagógico na preparação dos materiais de apoio à formação e construção do DTP.

11. Procedimentos de tratamento de reclamações e ocorrências

A **SCORING** possui Livro de Reclamações eletrónico, pelo que o tratamento de reclamações, por esta via, processa-se de acordo com a legislação em vigor.

A apreciação destas é da responsabilidade da Gestão da Formação.

Uma reclamação que não seja apresentada no livro oficial atrás referido, pode ser apresentada, a qualquer momento do percurso formativo do formando, através do documento Registo de Ocorrências (que se encontra no DTP e na pasta Documentação de apoio, disponível no módulo 0 do curso, na plataforma FórumPME), e/ou, no final da ação de formação, no momento de avaliação da formação por parte de formandos e formadores.

O tratamento de ocorrências é assegurado pelo Coordenador Pedagógico, que poderá consultar o GF durante o processo, e pode incluir situações como:

- Desistências
- Substituições
- Situações imprevistas
- Ou qualquer outro acontecimento que impeça ou perturbe o normal funcionamento da ação de formação.

Estas devem ser apresentadas no prazo máximo de 24h, após o evento que a causou.

Só serão aceites ocorrências até 5 dias úteis após o término da ação de formação, devendo estes ser respondidas no prazo máximo de 10 dias úteis a partir da data do seu registo/apresentação.

Todas as ocorrências e reclamações são registadas e analisadas à luz do relatório final da ação de formação e do relatório de balanço da atividade formativa.

11.1. Sugestões

Todos os intervenientes na atividade formativa da **SCORING**, nomeadamente (e-)formandos, (e-) formadores (e/ou e-tutores), coordenador pedagógico, gestor de formação e demais intervenientes no processo, podem, sempre que o desejar e em qualquer momento, apresentar sugestões e/ou propostas de melhoria, seja a este instrumento ou a qualquer outro procedimento da atividade formativa, via telefone, e-mail ou Registo de Ocorrências.

As sugestões serão tratadas como ocorrências, quer em termos de registo, quer em termos de mapa e ainda em tratamento.

12. Certificados

A conclusão com Aproveitamento da ação de formação (expressa em Satisfaz, Bom ou Muito Bom), de acordo com o procedimento 9.1. Avaliação das aprendizagens dos formandos, dá lugar à emissão de um Certificado de Formação Profissional (CFP).

A **SCORING** procederá à emissão deste certificado no prazo máximo de três semanas e informará os formandos, por telefone ou email, assim que os mesmos estejam prontos. O certificado é enviado em formato digital para o e-mail fornecido na ficha de inscrição. O original do CFP deve ser levantado pelo formando, ou representante da empresa, nas instalações da **SCORING**, onde deverá assinar o respetivo

comprovativo de entrega do certificado. Alternativamente, e a pedido do formando ou empresa, o CFP pode ser enviado via Correio, com Registo Simples.

Em caso de extravio do certificado, o formando poderá requerer uma 2ª via do mesmo, podendo a **SCORING** vir a cobrar um valor extra por este serviço.

13. Funcionamento da formação e-learning

As condições gerais de funcionamento da atividade formativa em e-learning estão descritos ao longo deste regulamento, reservando-se este capítulo para condições e situações específicas a esta forma de organização da formação.

13.1. Requisitos tecnológicos

A formação e-learning decorre na plataforma FórumPME (<http://forumpme.pt>) e, como tal, exige que o e-formando tenha acesso a um computador / telemóvel (*smartphone*) / tablet com ligação à internet e um navegador de internet (*browser*). Cada e-formando é responsável por garantir os equipamentos atrás mencionados e os custos de acesso, de reparação técnica e de impressão dos materiais pedagógicos.

É, assim, considerado pré-requisito para frequentar estas ações de formação, a posse de competências básicas no domínio das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), nomeadamente:

- Conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível);
- Utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

Na formação e-learning, a **SCORING** não se responsabiliza por problemas de natureza técnica nos equipamentos dos e-formandos (p. ex., avarias no computador, problemas de acesso à internet, entre outros), que ocorram durante o período da formação e que impossibilitem o e-formando de completar o seu percurso formativo.

13.2. Acesso à plataforma FórumPME

O acesso à plataforma só é atribuído ao e-formando após a realização da inscrição na ação de formação e da efetivação do respetivo pagamento.

A frequência de ações de formação em e-learning implica também a aceitação dos termos e condições constantes do Regulamento de Utilização e Participação na Plataforma FórumPME (informação que consta da ficha de inscrição), onde se incluem informações sobre:

- Registo e condições de acesso e utilização da plataforma;
- Política de privacidade e dados pessoais dos utilizadores;
- Direitos de propriedade intelectual;
- Regras de comunicação online e net-etiqueta.

13.3. Tutoria ativa

No decurso da formação, os e-formandos serão acompanhados por e-formadores / e-tutores num modelo de tutoria ativa, assumindo as seguintes funções:

- Orientação e apoio aos e-formandos;
- Dinamização das atividades de formação;
- Monitorização e avaliação das aprendizagens.

O esclarecimento de dúvidas/questões de índole técnico-pedagógicas e, ainda, o feedback aos e-formandos será feito num prazo máximo de 48h após a sua publicação. Para tal, apenas são consideradas mensagens, publicações, trabalhos, entre outros instrumentos de avaliação, que sejam criados/carregados e/ou disponibilizados na plataforma Fórum PME, excluindo-se quaisquer questões ou trabalhos enviados por e-mail ou publicados em fóruns que não os do respetivo curso.

Para apoiar os e-formadores / e-tutores no desempenho das suas funções, a **SCORING** criou o Manual do e-Formador, documento de apoio à tutoria, monitorização e avaliação dos e-formandos, e também o Espaço dos e-Formadores, isto é, a criação de uma disciplina na plataforma FórumPME, onde se reúnem todos os materiais subjacentes às suas funções – incluindo o link para o questionário de avaliação da formação que o e-formador deve preencher no final de cada ação de formação, com ferramentas de comunicação para partilha de ideias, experiências e/ou sugestões.

13.4. Aprendizagem a distância

A partir da plataforma, o e-formando deverá estudar os e-conteúdos que compõem os módulos do curso, e que se apresentam sob a forma de texto, imagens/esquemas, áudio, vídeos e/ou apresentações multimédia interativas.

No final de cada módulo, o e-formando terá de realizar as atividades de avaliação formativa propostas, e no último módulo do curso, efetuar o teste de avaliação sumativa, bem como responder ao questionário de avaliação da formação.

Todos os materiais pedagógicos do curso encontram-se organizados e estruturados na plataforma, por separadores/módulos, existindo ainda um módulo 0 inicial, com toda a documentação de apoio necessário à realização da ação de formação e acesso ao fórum geral de dúvidas e à sessão síncrona.

Como forma de apoio à exploração da plataforma FórumPME e ao estudo a distância, a **SCORING** criou o Manual do e-Formando constituído por tutoriais que abordam:

- Acesso à plataforma e Painel do utilizador;
- Estrutura e organização do curso e Tipo de conteúdos;
- Tutoria / Apoio aos e-formandos, nomeadamente a participação na sessão síncrona;
- Avaliação das aprendizagens e principais atividades de avaliação.

13.5. Monitorização

No decurso de cada ação de formação, serão monitorizados, e registados, todos os acessos e movimentos realizados pelos e-formandos na plataforma. Nas sessões síncronas, o e-formador / e-tutor é responsável por abrir a sessão e assumir a moderação e dinamização desta, assim como proceder ao preenchimento do registo de presenças.

14. Disposições gerais

Outros casos e situações omissas a este regulamento serão objeto de apreciação e decisão por parte do GF, em estreita colaboração com o CP.

Quaisquer alterações ao presente regulamento são da responsabilidade do GF e serão registadas em documento próprio, bem como comunicadas aos seus destinatários.

Este Regulamento da Formação está disponível no DTP de cada ação de formação, assim como na plataforma FórumPME, na opção *Downloads* (<https://forumpme.pt/mod/page/view.php?id=56>) e, ainda, na pasta Documentação de apoio, disponível no módulo 0 de cada curso.

Este regulamento aplica-se a todas as ações de formação, independentemente da sua modalidade ou forma de organização, tendo sido aprovado pelos órgãos competentes da **SCORING**.