

O presente documento pretende dar a conhecer a todos os intervenientes da formação, as regras de funcionamento da atividade formativa da Filosoft, Lda.

Tem como objetivo primordial comunicar as regras de funcionamento, práticas e normas de conduta, bem como os direitos e deveres dos intervenientes, de forma a garantir um serviço de qualidade e o correto funcionamento das ações de formação.

Política e estratégia da entidade

Identificação da Organização: Filosoft – Soluções Informáticas, Lda.

Localização: Zona Industrial da Barosa, Rua dos Petigais – Edifício Cristal. Barosa 2410-835 Leiria

Âmbito: A Filosoft, Lda. é uma empresa que produz e comercializa soluções de software de gestão que, agrega à sua atividade, formação para empresas, empresários em nome individual e outros indivíduos.

Estratégia da Filosoft, Lda. no âmbito da Formação Profissional: a intervenção da Filosoft, Lda. vem no sentido de elevar os níveis de qualificação e conseqüentemente, do conhecimento dos participantes nas ações de formação, nas várias áreas associadas aos programas da empresa. É garantido o acesso a cursos de curta duração, procurando providenciar soluções formativas, capazes de ampliar e otimizar conhecimentos, contribuindo assim para consolidar competências operacionais e estratégicas de trabalho.

Requisitos de Acesso e Métodos de Inscrição

Abordando a formação em contexto interempresa, os interessados em participar em ações de formação, devem proceder a uma pré-inscrição que poderá ser realizada através do site www.filosoft.pt, por correio, fax, correio eletrónico ou dirigindo-se às instalações da Filosoft, Lda.

Para validar a inscrição, a mesma terá de estar totalmente preenchida. É ainda requisito obrigatório anexar todos os documentos solicitados, tendo em conta o tipo de formação e a documentação solicitada na ficha de pré-inscrição. Quando aplicável, o valor da ação de formação deverá ser liquidado após contacto telefónico da Filosoft, Lda. que confirma a realização/participação na ação de formação e até ao dia anterior ao início da ação de formação.

A seleção dos formandos é efetuada por ordem cronológica de inscrição e pelo cumprimento das condições de acesso definidas, sendo o limite máximo é de 20 formandos. Salvo exceções, devidamente registadas em formulário próprio, o número de formando poderá ser acrescido ao máximo de lugares disponíveis na sala de formação.

No caso de ações de formação intraempresa, os critérios de seleção serão definidos em conjunto entre a empresa cliente e a Filosoft, Lda.

Condições de Funcionamento da Formação

As condições inerente a horários, datas e local de realização são comunicadas a cada um dos formandos desde a 1ª divulgação, até ao email de confirmação da ação/curso.

Os meios utilizados para comunicação dos cursos são:

- Através do site www.filosoft.pt;
- Maillings e circulares;
- Facebook;
- Telefonicamente

Após contacto telefónico que ocorre durante a semana anterior ao curso ser ministrado, a técnica de formação procede ao envio de email com dados gerais sobre a formação (data, hora, local), assim como a forma e meios de pagamento.

No início da ação de formação é celebrado um Contrato de Formação, entre a Filosoft e o formando. Nele constam as condições gerais de frequência da ação de formação, os direitos e deveres de cada um dos intervenientes. No caso das formações online o contrato é enviado em duas vias por correio para assinatura, devendo ser devolvido à Filosoft devidamente assinado até ao dia útil anterior à ação.

O formando deverá ser assíduo a 90% da carga horária da ação/curso. Caso exceda os 10% em faltas do total do número de horas da formação, será considerado desistente, perdendo o direito ao certificado de formação e ao pagamento (quando aplicável).

No caso das ações on-line, os dados de acesso à plataforma de suporte são cedidos no dia da ação de formação, 30 minutos antes, sendo os mesmos enviados diretamente da plataforma e em forma de link, facilitando assim a entrada de cada um dos formandos inscritos na formação.

O link de acesso à plataforma, assim como toda a documentação disponibilizada são expressamente proibidos para reprodução, salvo autorização por parte da Filosoft, Lda.

A Filosoft, Lda. está excluída de qualquer responsabilidade em caso de problemas de acesso/utilização da plataforma online que não estejam diretamente relacionados com o funcionamento desta.

No decorrer da ação de formação existe sempre um elemento da equipa formativa que assegura a comunicação entre a entidade e o formando, assegurando o atendimento necessário ou qualquer solicitação a nível logístico e administrativo.

Alterações em termos de horários ou local de realização, serão comunicadas aos formandos com um mínimo de 24 horas de antecedência. Excepcionalmente e sempre que haja entendimento entre o formador e os formandos, o horário poderá ser alterado, desde que não prejudique os objetivos do curso.

O formando deve tratar com respeito todos os elementos afetos à equipa formativa (formandos, formadores, colaboradores internos ou externos à Filosoft, Lda. e a própria entidade), não fazendo uso abusivo de informação de que tome conhecimento no decorrer da ação de formação. Deve ainda zelar

pela conservação de equipamentos e materiais pedagógicos, das instalações (propriedade ou arrendadas pela Filosoft, Lda.).

Os custos de reparação ou substituição, resultantes de danos causados por comportamento doloso ou negligente do formando, serão da sua responsabilidade. Essa responsabilidade será apurada junto de todos os intervenientes da ação de formação.

Regime de Pagamentos / Devoluções

Os participantes em ações de formação promovidas pela Filosoft devem pagar a totalidade da formação, aquando do contacto telefónico por parte da empresa a realizar confirmação definitiva.

Todas as despesas de alojamento e deslocação estão excluídas do valor da formação.

O pagamento poderá ser realizado por transferência bancária (para um dos nibs indicados no email de validação e após o contacto telefónico), devendo enviar o comprovativo do pagamento para o email formacao@filosoft.pt. Poderá ainda efetuar o pagamento por cheque, devendo passar o mesmo à ordem de Filosoft – Soluções Informáticas, Lda.

Excecionalmente e havendo autorização por parte da gerência da Filosoft, Lda., o pagamento poderá ser executado no dia da formação, junto dos serviços administrativos, por multibanco ou em numerário. A Filosoft, Lda. emitirá o documento contabilístico afeto ao pagamento, fazendo referência à designação e data do curso.

Qualquer desistência por parte de um formando deverá ser comunicada, por escrito, preferencialmente através do email formacao@filosoft.pt. Os valores liquidados não serão devolvidos nesta situação, salvo autorização por parte da gerência da Filosoft, Lda.

A Filosoft, Lda. reserva-se ao direito de cancelar ou adiar a realização de uma ação de formação, sempre que o número de participantes seja inferior a 10, comunicando essa decisão a cada um dos inscritos com a antecedência mínima de 3 dias através de telefone ou correio eletrónico.

No caso de cancelamento por parte da Filosoft, Lda., serão devolvidos todos os pagamentos efetuados pelos formandos. Os formandos não têm direito a quaisquer indemnizações ou compensações decorrentes da não realização das ações de formação.

Interrupções e Possibilidade de Repetições de Cursos

Havendo necessidade de interromper uma ação/curso por motivo de força maior, a Filosoft, Lda. compromete-se a reunir todos os esforços no sentido de a ação ser retomada assim que possível.

Na impossibilidade de dar continuidade a ação de formação já iniciada, a mesma deverá ser recalendarizada.

Critérios e Métodos de Avaliação da Formação

Antes do início de cada ação de formação, é feita uma avaliação diagnóstica que tem como objetivo a identificação do nível de conhecimentos que os formandos possuem no momento de entrada em formação e as suas expectativas, de forma a melhor adequar os conteúdos programáticos e atividades planeados ao perfil dos formandos.

Nas ações de formação presenciais, durante o decorrer da ação existirá um processo de avaliação contínua, por observação direta, que incide sobre a forma como cada formando atingiu os objetivos relativos a cada conteúdo programático, bem como a atitude que manifestou no relacionamento com outros formandos e com a equipa pedagógica.

Caso o formador entenda necessário, poderá avaliar o alcance dos objetivos específicos, através de provas escritas, dinâmicas de grupo, métodos de casos ou outros processos que o formador considere adequados. Neste caso, a metodologia de avaliação será divulgada no Programa de Formação do curso/ação respetivo.

Nas ações de formação online, a avaliação é realizada através de uma prova escrita de avaliação de conhecimentos.

No final da ação o formador avalia os formandos tendo por critérios a "Assiduidade e Pontualidade" (20%), "Interesse e Participação" (30%), "Aquisição e Aplicação de Conhecimentos" (50%), numa escala de 1 a 3, em que 1 é "Insuficiente", 2 é "Suficiente" e 3 é "Bom".

Em caso de aproveitamento será emitido um certificado de formação seguindo as normas da Portaria 474/2010 de 08 de julho. O mesmo ficará disponível num prazo de 15 dias úteis, a contar do dia em que a ação de formação termina. Em caso de reprovação será emitido um certificado de frequência. Os formandos considerados desistentes ou com incumprimento de pagamento, não terão direito a qualquer documento ou certificado de frequência.

Para efeitos da avaliação de reação, todos os participantes terão de preencher um formulário "Avaliação da Ação de Formação pelo Formando". Esta avaliação é realizada individualmente, não sendo obrigatória a identificação do formando.

Para avaliar o nível de transferência da aprendizagem dos formandos para o contexto profissional e pessoal, é enviado aos formandos, entre 6 a 12 meses após o final da ação, um questionário que tem como objetivo apurar o impacto da aprendizagem na valorização pessoal e profissional de cada formando.

Reclamações

Quando não haja cumprimento por parte da entidade formadora do estabelecido neste regulamento, ou por outro motivo, o formando poderá apresentar reclamação, por escrito, e no prazo máximo de 30 dias após a ocorrência do facto que motivou a queixa/reclamação. Poderá ainda no próprio dia da formação apresentar a reclamação junto do formador ou do departamento de formação.

As reclamações devem ser dirigidas ao responsável da entidade formadora, que procederá à sua análise em conjunto com os elementos da equipa formativa que estiverem, direta ou indiretamente, associados ao que motivou a reclamação. Este registo é efetuado em formulário próprio designado por "Registo de Ocorrências".

Após análise e decisão relativamente às medidas corretivas a implementar (se aplicável), será comunicada a decisão no prazo de 72 horas após a receção da reclamação.

A FiloSoft, Lda. dispõe de Livro de Reclamações, de acordo com o Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, sendo o tratamento das mesmas efetuado de acordo com os procedimentos indicados no Livro.

Responsabilidades/Deveres dos Formandos, Formadores e Equipa Técnica

São Direitos do Formando:

1. Participar em ações de formação e receber os ensinamentos em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho, previamente definidos e divulgados;
2. Obter gratuitamente, no final da ação/curso, um certificado (de formação profissional ou de frequência de formação profissional);
3. Receber documentação referente ao curso frequentado;
4. Reclamar junto da FiloSoft, Lda. sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, tendo a mesma de ser apresentada por escrito.

São Deveres e Obrigações dos Formandos:

1. Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, visando adquirir conhecimentos teóricos e práticos;
2. Prestar provas de avaliação a que venham a ser sujeitos;
3. Tratar com urbanidade a entidade formadora, representantes da mesma e todos os elementos que este, direta ou indiretamente, estejam associados à ação/curso;
4. Zelar pela boa conservação dos equipamentos e outros bens, que lhe sejam confiados para efeitos de formação.

São Responsabilidades/Deveres do Formador:

1. Gerir e controlar a ação de formação (inclui organização da documentação para efeitos de reprodução, definição dos meios pedagógicos a utilizar, promoção das avaliações estipuladas e preenchimento dos formulários de formação);
2. Cumprir o horário estabelecido, bem como o número total de horas previstas para a ação/curso;
3. Esclarecer todos os formandos sobre dúvidas colocadas no âmbito das matérias tratadas na ação/curso;
4. Registrar as reclamações/melhorias coladas pelos formandos e transmiti-las ao responsável da formação;
5. Proceder à avaliação da aprendizagem dos formandos (quando aplicável);
6. Proceder à avaliação da ação/curso através do preenchimento do impresso "Avaliação da Ação pelo Formador".

São Responsabilidades/Deveres da Equipa Técnica de Formação (Gestor da Formação, Coordenador Pedagógico e Técnico de Formação):

1. Mostrar disponibilidade para responder a eventuais solicitações por parte dos formandos e formadores (quando aplicável);
2. Manter-se informado da forma como está a decorrer a ação de formação e, se necessário, garantir a sua intervenção;
3. Garantir resposta em tempo curto, a reclamações colocadas por formandos;
4. Proceder à abertura/encerramento das ações/cursos, sempre que tal seja necessário, de forma a garantir o enquadramento das matérias a tratar.

Disposições Finais

Todos os intervenientes na formação (formandos, formadores e coordenador) poderão, a qualquer momento apresentar, junto da Filosoft, Lda., as suas sugestões de melhoria.

O presente regulamento está disponível para consulta dos formandos, formadores e outros intervenientes na formação, nos serviços Filosoft, Lda. e no site www.filosoft.pt

Os casos omissos no presente regulamento, serão objeto de tratamento e decisão por parte do responsável da Filosoft, Lda., de acordo com a legislação em vigor.