



# REGULAMENTO DA FORMAÇÃO

## **SEDE**

Rua Eng.º Lúcio de Azevedo, 23 A - Cv  
2700 - 347 Amadora  
Tel.: 21 416 21 00 / 96 726 19 37  
info.lisboa@sulforma.com.pt  
www.sulforma.com.pt  
NIPC. 505 717 352

Índice	Pág.
<b>1. Apresentação da Sulforma</b> .....	<b>3</b>
1.1. Política de Qualidade da Sulforma	3
1.2. Caracterização da atividade formativa	4
<b>2. Formas e Métodos de Divulgação, Inscrição, Seleção e Avaliação</b> .....	<b>5</b>
2.1. Divulgação de iniciativas	5
2.2. Formas de Inscrição	5
2.3. Seleção de Participantes	5
2.4. Confirmação de Frequência	6
2.5. Desistências e Substituições	6
2.6. Avaliação da Formação	6
2.7. Aproveitamento e títulos comprovativos	7
2.8. Formadores	8
<b>3. Condições de Frequência nas Ações de Formação</b> .....	<b>8</b>
3.1. Requisitos de participação	8
3.2. Assiduidade	8
3.2.1. Assiduidade para efeitos de certificação	8
3.2.1. Tipologia de Faltas	9
3.2.1. Pontualidade e interrupções	9
3.3. Obrigações das Partes	9
3.3.1. Da Entidade Formadora:	9
3.3.2. Dos formandos:	10
3.3.3. Dos Formadores/Colaboradores:	10
<b>4. Condições de Funcionamento da Formação</b> .....	<b>10</b>
4.1. Local de Realização da Formação	10
4.2. Horário da Formação	10
4.3. Direito de reserva	10
<b>5. Interrupções e Possibilidade de Repetições de Cursos</b> .....	<b>10</b>
5.1. Interrupção de Ações	10
5.2. Cancelamento e Adiamento de Ações	11
5.3. Novas Edições	11
<b>6. Regime de Pagamentos e Política de Devoluções e Isenções</b> .....	<b>11</b>
6.1. Pagamento de Inscrições	11
6.2. Regime de Pagamento	11
6.3. Formas de Pagamento	11
6.4. Devolução de Pagamento	12
6.5. Isenção de Pagamento	12
<b>7. Descrição de funções e responsabilidades e cada interveniente na Formação</b> .....	<b>12</b>
7.1. Formador:	12
7.2. Coordenador Pedagógico	12
7.3. Mediador	13
7.4. Técnico de Formação	13
7.5. Responsável da Formação	14
7.6. Contabilista	14
7.7. Administrativo	14
<b>8. Procedimentos Relativos a Queixas, Reclamações e Sugestões</b> .....	<b>15</b>
8.1. Formalização de Queixas e Reclamações e respetiva tramitação	15
<b>9. Outras Disposições</b> .....	<b>15</b>
9.1. Publicidade	15
9.2. Omissões	15

## 1. Apresentação da Sulforma

A Sulforma - Consultoria e Gestão Empresarial, Lda, é uma sociedade por quotas, constituída em 20 de Junho de 2002, com sede social no Rua Eng.º Lúcio de Azevedo, 23 A - Cv, 2700 - 347 Amadora, assumindo como objeto social a:

- Realização de projetos de investimento na área da gestão;
- Promoção e execução de projetos de formação profissional co-financiados e privados;
- Realização de estudos de mercado e de viabilidade económica;
- Elaboração de candidaturas a fundos comunitários;
- Atividade de consultoria;
- Prestação de serviços na área da contabilidade e fiscalidade (não jurídica);
- Prestação de serviços na área de marketing e publicidade.

Como **visão**, pretendemos ser uma referência a nível nacional, pelo estímulo à criação de um ambiente de aprendizagem total, em que se desperte a vontade de saber e conhecer mais.

Assumimos a **missão** de desenvolver as competências das pessoas, promovendo o desenvolvimento organizacional, através da melhoria contínua dos serviços prestados aos clientes.

### 1.1. Política de Qualidade da Sulforma

#### Compromisso da Gestão de Topo

A Administração da Sulforma assume o compromisso de implementação de um Sistema de funcionamento da atividade formativa baseado na Gestão da Qualidade, focado na satisfação do Cliente. Para o efeito assume o compromisso da melhoria contínua, garantindo o cumprimento do definido na sua Política da Qualidade, que assenta nos seguintes pilares:

#### 1. Foco no cliente e nos colaboradores internos

- Procuramos compreender as necessidades atuais e futuras dos nossos clientes;
- Trabalhamos para acomodar os requisitos dos clientes e superar as suas melhores expectativas;
- Os nossos colaboradores são o nosso principal valor, pelo que é fundamental, para o nosso sucesso, o estímulo do seu desenvolvimento permanente;
- Promovemos a formação dos funcionários e estimulamos um nível de motivação elevado.

#### 2. Liderança

- Estabelecemos, de forma clara, a orientação da Sulforma, bem como os objetivos, metas e estratégias, promovendo um ambiente interno que permite o envolvimento das pessoas, através de uma liderança visionária e inspiradora;
- As decisões e ações são baseadas nas análises de dados e de informações;
- Acreditamos na capacidade dos nossos colaboradores, delegando competências e responsabilidades adequadas aos seus conhecimentos e experiência, e mantendo mecanismos de comunicação internos e externos eficazes.

#### 3. Abordagem por processos

- Baseamos o nosso sistema de funcionamento na abordagem por processos, definindo claramente responsáveis e participantes.
- Identificamos claramente os processos críticos da Sulforma e o sistema de medição dos mesmos;
- Garantimos o alinhamento dos processos com os objetivos da organização, assumindo orientação para os resultados.

#### 4. Revisão

- Analisamos regularmente a nossa Política da Qualidade e o sistema de funcionamento da atividade formativa, de modo a maximizar a produtividade e minimizar desperdícios, adaptando-os a novas realidades, numa perspetiva de constante atualização;
- A medição e análise sistemática do nosso desempenho, em todas as vertentes, são a base do nosso processo de inovação e melhoria continua.

A atividade da Sulforma é assim desenvolvida com base nesta filosofia, assente em princípios da qualidade, que se caracteriza pela prossecução de um objetivo concreto, o de proporcionar formação com as seguintes características:

- que surge como resposta a necessidades de desenvolvimento de competências detetadas por metodologias tecnicamente sustentadas;
- que assenta em objetivos bem definidos;
- que se suporta em programas e recursos cuja conceção foi direcionada para dar resposta a esses objetivos;
- que obedece a critérios pedagógicos;
- que é desenvolvida e organizada por profissionais competentes que recorrem às metodologias mais adequadas face a esses objetivos e têm ao seu dispor os meios e espaços;
- que resulta no final, no acréscimo de competências desejado.

#### 1.2. Caracterização da atividade formativa

Parâmetros de caracterização da atividade formativa	
Âmbito de intervenção	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nacional</li> </ul>
Direção da oferta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participantes Internos</li> <li>• Participantes Externos Individuais</li> <li>• Entidades Externas Coletivas (a contratualização da formação é feita com as empresas de onde provêm os formandos numa ação poderão estar vários formandos de empresas diferentes)</li> <li>• Intra-Empresa (formação à medida; cada ação é dirigida para colaboradores de uma única empresa)</li> </ul>
Fontes de financiamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Público</li> <li>• Privado</li> </ul>
Modalidades de formação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos de aprendizagem</li> <li>• Cursos de educação e formação (jovens)</li> <li>• Cursos de educação e formação de adultos</li> <li>• Formação-acção</li> <li>• Formações modulares (inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações)</li> <li>• Outras ações de formação contínua (não inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações)</li> </ul>
Formas de organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formação presencial/"em sala"</li> <li>• Formação em contexto de trabalho/"on job"</li> <li>• Formação-acção</li> <li>• Formação em alternância</li> </ul>
Populações-alvo a que se dirigem as intervenções	
Nível de qualificação dos destinatários das intervenções (nível de entrada)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Níveis 1 a 5</li> </ul>

Parâmetros de caracterização da atividade formativa	
Situação perante o emprego dos destinatários das intervenções	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jovens e adultos à procura de 1º emprego</li> <li>Ativos empregados               <ul style="list-style-type: none"> <li>em situação de aperfeiçoamento</li> <li>em processo de qualificação</li> <li>em risco de desemprego</li> </ul> </li> <li>Desempregados de curta duração               <ul style="list-style-type: none"> <li>em condições de reintegração com aperfeiçoamento</li> <li>em condições de reintegração com reconversão</li> </ul> </li> <li>Desempregados de longa duração</li> </ul>
Situações sociais específicas ou atuações diferenciadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Populações em situação ou em risco de exclusão</li> <li>Populações em processo de socialização e/ou (re)inserção profissional</li> <li>Minorias étnicas, religiosas ou culturais</li> <li>Populações com condições físicas e/ou psico-sociais específicas (ex: portadoras de deficiência física, mental, entre outras)</li> <li>Populações em contextos sócio-geográficos particulares</li> <li>Atuação cívica e cultural (desenvolvimento da participação na sociedade civil)</li> <li>Desenvolvimento da cidadania (educação para os direitos e deveres do cidadão)</li> </ul>

## 2. Formas e Métodos de Divulgação, Inscrição, Seleção e Avaliação

### 2.1. Divulgação de iniciativas

Todas as iniciativas de formação são objeto de divulgação para o exterior. Existem duas formas principais de divulgação:

- Em suporte de papel - dirigida aos responsáveis das entidades que integram o mailing orientado para o público-alvo;
- Em suporte digital através da WEB - [www.sulforma.com.pt](http://www.sulforma.com.pt)

### 2.2. Formas de Inscrição

Existem duas formas de inscrição alternativas:

- Envio de ficha de inscrição via email (a autenticação da entidade responsável deve ser visível e legível) para o endereço [info.lisboa@sulforma.com.pt](mailto:info.lisboa@sulforma.com.pt);
- On-line (via formulário de inscrição disponível no site [www.sulforma.com.pt](http://www.sulforma.com.pt)).

### 2.3. Seleção de Participantes

As metodologias ou critérios de seleção dos participantes têm como fundamento:

- Posse dos pré-requisitos definidos;
- Tipologia do programa formativo (objetivos, conteúdo e público-alvo).

Estes critérios são, complementarmente, apoiados com os seguintes aspetos:

- O efetivo exercício de funções na área temática da iniciativa;
- Categoria profissional do inscrito (adequação do conteúdo às funções);
- Interesse da sua participação para o exercício de funções específicas;
- Ingresso, progressão, promoção, reconversão profissional do funcionário
- Ordem de chegada da inscrição à Sulforma (sempre que o número de inscritos seja superior ao nº de participantes considerado desejável para determinado curso, e em situações de desempate este será critério último de seleção).

No caso de formação dirigida a entidades externas coletivas, a indicação para frequência de ações de formação é da responsabilidade dos representantes da organização onde os formandos estão inseridos. Todos os formandos devem receber o referencial do curso para o qual estão indicados, em conjunto com uma ficha de inscrição, que deverá ser submetida a autorização por parte das chefias, em função do cronograma definido, e posteriormente entregue à pessoa da organização responsável por articular com a Sulforma, com uma antecedência nunca inferior a 5 dias em relação à data de início da ação.

#### 2.4. Confirmação de Frequência

O processo de seleção dos formandos fica completo com a comunicação telefónica ou com o envio ao participante de email de confirmação de participação em determinada ação de formação, com antecedência de 5 dias relativamente à data de início do curso.

#### 2.5. Desistências e Substituições

As desistências devem ser sempre efetuadas por escrito.

Os participantes com inscrições confirmadas podem desistir ou fazer-se substituir, nas seguintes circunstâncias:

- Desistência de Frequência - Até 72 horas úteis antes do início da ação, sem sofrerem qualquer tipo de penalização.
- Substituição de Participante - O participante confirmado (ou a respetiva entidade) deve comunicar a substituição de inscrição até ao final da manhã do último dia útil anterior ao início do curso. A aceitação da substituição, pela Sulforma, depende da verificação dos requisitos de participação.

#### 2.6. Avaliação da Formação

Cada ação de formação pode ser objeto das seguintes modalidades de avaliação:

- **Avaliação Inicial de Diagnóstico** - realizada antes de a formação ter início (caso de cursos com pré-requisitos que estabelecem determinado perfil de entrada) ou no início da formação (análise dos objetivos definidos e sua adequação às funções e necessidades específicas do grupo de formandos). No 1º caso são utilizados questionários e/ou contactos personalizados; No 2º caso pode haver recurso a questionários/testes de entrada e/ou discussão assistida. Esta avaliação é promovida pela Sulforma com colaboração do formador/a da ação.
- **Avaliação Formativa** - promovida no decurso da formação, permite identificar desvios aos objetivos fixados, detetar problemas e conseguir soluções, possibilitando ao formador reajustar a estratégia de monitoragem à evolução da aprendizagem. Os meios formativos podem ser utilizados pelo coordenador da ação (da Sulforma) ou pelo formador/a e podem ser de natureza escrita ou através de uma abordagem presencial.
- **Avaliação Sumativa de Conhecimentos** - visa classificar os participantes do ponto de vista dos conhecimentos alcançados no final da ação. O/a formador/a pode recorrer a suportes escritos de conhecimentos que poderão ser substituídos ou complementados com a elaboração de trabalhos e projetos. Para a obtenção de uma nota final é também ponderado o interesse e participação demonstrados, a capacidade de aprendizagem, motivação, espírito individual e de grupo evidenciado e a assiduidade e pontualidade registados. É definida uma escala de avaliação, bem como o limite de aproveitamento.

- **Avaliação de Reação** - permite obter informação sobre a relação entre as expectativas e motivação dos participantes e os objetivos alcançados, performance dos formadores envolvidos (competência técnica, interpessoal e estratégica ou conceptual), apoio da entidade formadora, mediadores, coordenadores, entre outros aspetos. Esta avaliação é efetuada no final da ação/módulo de formação e compreende o preenchimento de um questionário anónimo cujo feedback, após adequado tratamento, é dado a conhecer ao(s) formador(es) envolvido(s). O colaborador da Sulforma responsável por aquele curso utiliza ainda a discussão assistida potenciadora do confronto de ideias, opiniões e sugestões, sempre na presença do formador.
- **Avaliação de Impacto** - Decorre seis meses após a data final da formação e é feita ao formando e à empresa/instituição onde o formando trabalha, com as chefias e com a hierarquia. Esta fase da avaliação é elaborada através de instrumentos, designadamente, questionários, entrevistas, reuniões com o formando, com as chefias e com a hierarquia. São verificadas as seguintes fases:
  - Aprendizagem efetiva.
  - Repercussões da formação observadas pela chefia direta.
  - Aplicação dos conhecimentos adquiridos e seus resultados.
  - Efeitos da formação.

## 2.7. Aproveitamento e títulos comprovativos

Existem dois tipos de ação de formação, consoante a existência ou não de processo avaliativo formal, com as seguintes características:

Características	Formação com processo avaliativo	Formação sem processo avaliativo
<b>Tipo de avaliação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formal, definida no programa de formação.</li> <li>• Questionários de satisfação, aplicados no final de cada módulo e no final da ação.</li> </ul>	Questionários de satisfação, aplicados no final de cada módulo e no final da ação
<b>Aproveitamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovado: cumprimento dos dois requisitos constantes das "condições de atribuição de certificado"</li> <li>• Reprovado: não cumprimento do requisito 2 constante das "condições de atribuição de certificado"</li> <li>• Desistente: não cumprimento do requisito 1 constante das "Condições de atribuição de certificado"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovado: cumprimento dos dois requisitos constantes das "condições de atribuição de certificado"</li> <li>• Desistente: não cumprimento do requisito constante das "Condições de atribuição de certificado"</li> </ul>
<b>Tipo de certificado</b>	Certificado de formação profissional, que comprova que o formando concluiu curso ou ação de formação com aproveitamento após processo avaliativo	O certificado de frequência de formação profissional, que comprova que o formando frequentou curso, ação de formação, módulo ou seminário que não contemple qualquer tipo de avaliação
<b>Condições de atribuição de certificado</b>	1. Frequência acima do limite de ausências fixado, em função da duração da ação (ver programa de formação) 2. Nota final igual ou superior a 3, na sequência de uma a avaliação feita numa escala de 1 a 5, correspondente às seguintes menções qualitativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente: de 4,5 a 5 valores</li> <li>• Muito bom: de 4 a 4,4 valores</li> <li>• Bom: de 3 a 3,9 valores</li> <li>• necessita desenvolvimento: de 2 a 2,9 valores</li> <li>• Insuficiente: de 1 a 1,9 valores</li> </ul>	Frequência acima do limite de ausências fixado, em função da duração da ação
<b>Entrega de certificados</b>	No caso de participantes externos individuais, os certificados são entregues pelo coordenador na última sessão do curso. No caso de entidades externas coletivas, os certificados serão emitidos no prazo máximo de 60 dias após final da ação e entregues à pessoa da organização responsável por articular com a Sulforma, que os fará chegar aos respetivos titulares	

## 2.8. Formadores

Entende-se por formador o profissional que desenvolve, no âmbito de uma ação de formação, uma relação pedagógica com os formandos, no sentido da transferência de conhecimentos e competências que favoreçam o desempenho profissional dos formandos.

Este reúne o domínio técnico atualizado relativo à área de formação em que é especialista, o domínio dos métodos e técnicas pedagógicas adequadas ao tipo e nível de formação que desenvolve, bem como competências na área da comunicação que proporcionem ambiente facilitador do processo de ensino/aprendizagem.

Todos os formadores que colaboram com a Sulforma reúnem os seguintes pré-requisitos para o exercício da atividade:

- a) Qualificações e competências técnicas, relacionais e sociais adequadas à área e/ou curso de formação;
- b) Certificado de aptidão pedagógica (CAP) ou Certificado de competências pedagógicas (CCP) válido;
- c) Situação regularizada junto da Segurança Social;
- d) Situação regularizada junto da Autoridade Tributária.

## 3. Condições de Frequência nas Ações de Formação

### 3.1. Requisitos de participação

Constituem requisitos de participação:

1. Enquadrar-se na tipologia de destinatário prevista para a ação;
2. Preencher na íntegra a ficha de inscrição respetiva e formalizar a inscrição;
3. Proceder ao pagamento do curso, no caso de ações com taxa de inscrição;
4. Ser confirmado(a), via telefone ou email, pelos serviços da Sulforma.

### 3.2. Assiduidade

#### 3.2.1. Assiduidade para efeitos de certificação

Para obter o certificado de frequência e/ou formação da ação, o participante deverá registar os seguintes níveis de assiduidade:

- a) No caso de formação não financiada, taxa de assiduidade 90% da carga horária total do curso;
- b) No caso de formação financiada, taxa de assiduidade 95% da carga horária total do curso.

Sem prejuízo da assiduidade definida nas alíneas anteriores, a atribuição do certificado de formação, em cursos para os quais tenha sido definido sistema de avaliação e classificação, depende do aproveitamento registado pelo formando.

A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura diária da folha de presenças e as faltas contabilizadas por sessões de manhã e/ou tarde.

Em cursos com carga horária igual ou superior a 30 horas, a Sulforma poderá permitir um limite de faltas até 20% da carga horária total do curso, desde que as mesmas se enquadrem dentro da tipologia definida no ponto seguinte e apenas nas ações sem recurso a financiamento.

Quando o absentismo for superior ao limite fixado, o participante terá direito apenas ao certificado de frequência/formação parcial.

Qualquer que seja a duração da ação de formação, uma taxa de absentismo superior a 50% da carga horária total do curso, não confere direito a qualquer certificado.



### 3.2.2. Tipologia de Faltas

- Acidente;
- Comparência em Tribunal;
- Consulta urgente;
- Doença súbita própria ou de ascendente / descendente;
- Doação de sangue e/ou socorrismo;
- Falecimento familiar / colega;
- No exercício do direito à greve;
- Motivo de serviço devidamente justificado (concurso, representação da entidade em reuniões de trabalho,...)

Sempre que se verifiquem faltas (ainda que dentro dos limites permitidos) o participante deverá entregar ao Coordenador do Curso, no prazo de 5 dias uteis, a justificação das mesmas.

São consideradas injustificadas as faltas não previstas no presente ponto, assim como as faltas para as quais não foi apresentada justificação e as justificações apresentadas fora de prazo.

### 3.2.3. Pontualidade e interrupções

A tolerância máxima para o início de cada sessão é de 15 minutos;

Os atrasos superiores a 15 minutos, face ao horário que for estipulado, carecem de justificação e serão contabilizados no regime de faltas;

O registo de assiduidade é assinado pelos formandos no início das sessões;

No caso de formação para entidades externas coletivas, a ausência a uma ou mais sessões deverá ser comunicada pelo funcionário junto da sua chefia e do formador, sempre que possível, sendo que a assiduidade de todos os formandos é comunicada às respetivas chefias pela Sulforma no final da ação de formação.

Os telemóveis pessoais e de serviço deverão ser desligados no início das sessões;

As pausas para café deverão ser feitas por um período não superior a 15 minutos em horário acordado entre o grupo de formandos e o formador;

Outras interrupções das sessões só serão possíveis aquando da existência de motivos de força maior, devendo retomar-se a sessão o mais rapidamente possível.

## 3.3. Obrigações das Partes

### 3.3.1. Da Entidade Formadora:

1. Detetar as necessidades, conceber o programa de formação e proceder à definição e articulação dos temas;
2. Contactar, conferenciar e remunerar os formadores;
3. Cumprir com zelo e atempadamente com as formalidades de divulgação, seleção e confirmação dos participantes;
4. Disponibilizar aos formandos os ensinamentos de acordo com os objetivos, programa e calendário estabelecidos;
5. Prestar, sempre que solicitada, informações corretas e precisas acerca do desenvolvimento das ações;
6. Conceder o apoio necessário quer a participantes quer a formadores, incluindo o acesso ao equipamento necessário à frequência da ação de formação;
7. Fornecer aos formandos toda a documentação disponibilizada por formadores/oradores;
8. Garantir uma boa relação humana quer com formandos quer com formadores.

### 3.3.2. Dos formandos:

1. Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação;
2. Tratar com urbanidade a entidade formadora, seus representantes e formadores;
3. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação das instalações e dos equipamentos e demais bens que utilizar para efeitos de formação;

### 3.3.3. Dos Formadores/Colaboradores:

1. Executar a formação no local e segundo horário indicados, e de acordo com o programa previamente concebido;
2. Disponibilizar, com antecedência mínima de uma semana, um exemplar da documentação de apoio para reprodução, bem como identificar meios pedagógicos auxiliares necessários ao bom desenvolvimento da ação;
3. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação das instalações e dos equipamentos e demais bens que utilizar para efeitos de formação;
4. Tratar com urbanidade a entidade formadora, seus representantes e formandos;
5. Emitir documento de quitação fiscalmente aceite para efeitos de pagamento de valores pagos pela Sulforma.

## 4. Condições de Funcionamento da Formação

### 4.1. Local de Realização da Formação

O local de realização da ação de formação é:.....

Sempre que haja alteração do local de realização, os participantes serão atempada e convenientemente informados.

### 4.2. Horário da Formação

O horário das ações de formação é o seguinte:

..... e .....

Podem ser introduzidos ajustamentos no horário desde que tal se justifique, não perturbe o normal funcionamento quer da formação quer dos serviços da Sulforma e haja acordo de todos os envolvidos.

O cronograma (incluindo todas as informações relevantes) de qualquer ação de formação é dado a conhecer aos participantes através da divulgação realizada.

### 4.3. Direito de reserva

A Sulforma reserva-se o direito de proceder a alteração de formadores, temas, local ou horário de realização da formação desde que isso não inviabilize os objetivos da ação, comprometendo-se, nestes casos, a comunicar as alterações ocorridas com a antecedência possível.

## 5. Interrupções e Possibilidade de Repetições de Cursos

### 5.1. Interrupção de Ações

Sempre que uma ação se inicie e seja interrompida, por motivo imputável tanto à Sulforma, como ao formador, deve-se, em conjunto, intervir lançando mão de todos os esforços possíveis no sentido de que os obstáculos sejam ultrapassados em prol da continuidade da formação.

Quando, de todo em todo, seja impossível dar continuidade a uma ação já iniciada, a mesma será reagendada, obrigando-se a Sulforma a contactar todos os participantes.

No reagendamento, é levado em consideração o acordo de data entre formador, formandos e Sulforma, sendo inviável qualquer alternativa que impossibilite a presença de, no máximo 3 formandos, e o princípio de que adiamento de qualquer sessão não pode ser superior a 5 (cinco) dias úteis.

## 5.2. Cancelamento e Adiamento de Ações

Em caso de cancelamento de uma ação formativa, a Sulforma deverá contactar por escrito, com a antecedência possível, todos os participantes, informando-os desse facto e da causa de tal situação.

Sempre que o cancelamento se traduza em adiamento, a Sulforma deverá igualmente contactar por escrito todos os participantes, informando-os da nova data de realização da ação

## 5.3. Novas Edições

Sempre que, para uma determinada iniciativa, o número de inscrições for superior ao considerado razoável, a Sulforma tentará realizar tantas edições quantas as necessárias de forma a satisfazer o maior número possível de interessados na frequência da ação.

Na eventualidade de um participante inscrito num curso não chegar a ser selecionado e confirmado, ficará em lista de espera para uma eventual edição a realizar futuramente. Nestas situações, a Sulforma obriga-se, caso realize uma nova edição desse curso, a contactar o participante via telefone ou por email, devendo este responder, pela mesma via, a esse contacto (mesmo que já não mantenha interesse na participação daquela ação).

## 6. Regime de Pagamentos e Política de Devoluções e Isenções

### 6.1. Pagamento de Inscrições

As ações de formação concebidas e desenvolvidas pela Sulforma podem ser objeto de taxa de inscrição. Não existe taxa de inscrição quando as ações são realizadas com recurso a fundos comunitários.

### 6.2. Regime de Pagamento

O regime de pagamento das inscrições pode assumir três formas:

- No ato da inscrição no curso. Após envio da confirmação do participante pela Sulforma, é emitida uma fatura e recibo que regulariza o pagamento efetuado;
- No 1º dia do curso ou no desenrolar da formação, acompanhada da emissão da correspondente venda a dinheiro;
- Depois da realização do curso. Neste caso é emitida uma fatura cujo pagamento deve ser efetuado no prazo máximo de trinta dias. Logo que o débito seja liquidado, é emitido e enviado ao formando/entidade um recibo de quitação.

### 6.3. Formas de Pagamento

A Sulforma aceita as seguintes formas de pagamento:

- a) Em dinheiro;
- b) Cheque cruzado à ordem da Sulforma;
- c) Transferência bancária (neste caso deve ser solicitado à Sulforma, o respetivo NIB)

#### 6.4. Devolução de Pagamento

A Sulforma procederá à devolução de pagamentos efetuados sempre que o curso não se realize ou a pessoa inscrita não tenha sido selecionada para o frequentar. No caso de o pagamento ter sido feito através de cheque, o mesmo é devolvido via CTT. No caso de ter sido efetuada transferência bancária, o valor é devolvido pela mesma via.

A pedido do formando, a Sulforma pode ainda emitir uma nota de crédito relativa à importância a devolver, a qual deve ser utilizada para pagamento da frequência em ação futura.

#### 6.5. Isenção de Pagamento

Verificam-se isenções de pagamento das ações de formação quando as mesmas são objeto de financiamento por parte de programas comunitários. Nestes casos não existe taxa de inscrição e a participação é gratuita.

### 7. Descrição de funções e responsabilidades e cada interveniente na Formação

#### 7.1. Formador:

No âmbito de planear/preparar a Formação:

- Analisar/caracterizar o projeto da ação de formação em que irá intervir, definindo nomeadamente objetivos, perfis de entrada e de saída, programa e condições de realização;
- Constituir o dossier da ação de formação;
- Conceber e planificar o desenvolvimento da formação, definindo, nomeadamente, objetivos, conteúdos, atividades, tempos, métodos, avaliação, recursos didáticos e documentação de apoio;
- Elaborar os planos das sessões de formação.

No âmbito de desenvolver/animar a Formação:

- Conduzir/mediar o processo de formação/aprendizagem, desenvolvendo os conteúdos, estabelecendo e mantendo a comunicação e a motivação dos formandos, gerindo os tempos e os meios materiais necessários, utilizando auxiliares didáticos;
- Gerir a progressão na aprendizagem realizada pelos formandos, utilizando meios de avaliação formativa e implementando os ajustamentos necessários.

No âmbito de avaliar a Formação:

- Proceder à avaliação final da aprendizagem realizada pelos formandos;
- Avaliar o processo formativo;
- Reestruturar o plano de desenvolvimento da formação.

#### 7.2. Coordenador Pedagógico

- Zelar pelo bom funcionamento da ação de formação ao nível dos preceitos legislativos e técnicos do Fundo Social Europeu e do Programa;
- Organizar as várias atividades previstas no plano de formação;
- Realizar o recrutamento e seleção dos formadores, assegurando a adequação das respetivas competências aos referenciais de formação a desenvolver;
- Realizar o recrutamento e seleção dos formandos, utilizando as técnicas adequadas;

- Propor os instrumentos de regulação do funcionamento da ação de formação, nomeadamente o Regulamento Interno, minutas de contratos a realizar no seu âmbito, folhas de presença dos formandos, Mapas de Assiduidade de formandos e formadores, Folhas de Sumário, etc.;
- Indicar quais as aquisições dos meios físicos necessários ao bom funcionamento e desenvolvimento da ação de formação;
- Zelar pelo cumprimento do Plano da Ação de Formação proposto em candidatura;
- Orientar a organização do Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação;
- Conceber os instrumentos de acompanhamento e avaliação da ação de formação;
- Prestar apoio técnico, sempre que solicitado, aos restantes elementos da Equipa de Coordenação, à Equipa de Decisão e Orientação, aos Formadores e aos Formandos;

### 7.3. Mediador

O mediador pessoal e social é o elemento da equipa técnico - pedagógica a quem compete, designadamente:

- Colaborar na constituição dos grupos de formação, participando no processo de recrutamento e seleção dos formandos;
- Garantir o acompanhamento e orientação pessoal, social e pedagógica dos formandos;
- Coordenar a equipa técnico - pedagógica no âmbito do processo formativo, salvaguardando o cumprimento dos percursos individuais e do percurso do grupo de formação;
- Assegurar a articulação entre a equipa técnico - pedagógica e o grupo de formação, assim como entre estes e a Sulforma.
- O mediador é responsável pela orientação e desenvolvimento do diagnóstico e seleção dos formandos, em articulação com os formadores da equipa técnico - pedagógica.

### 7.4. Técnico de Formação

No âmbito de planear as intervenções formativas:

- Elaborar diagnósticos de necessidades de formação, analisando e caracterizando o meio, as organizações e as atividades profissionais;
- Elaborar propostas de planos de intervenção formativa, identificando perfis profissionais e de formação, negociando prioridades, metas e apresentando o orçamento de acordo com o respetivo enquadramento financeiro;
- Elaborar a planificação da atividade formativa, calendarizando as intervenções, prevendo os meios físicos, os recursos humanos e financeiros a afetar e criando regulamentos de funcionamento.

No âmbito de organizar e promover a formação:

- Elaborar referenciais de formação, identificando destinatários, objetivos gerais, conteúdos de formação e orientações metodológicas gerais;
- Desenvolver, junto dos destinatários, as atividades de promoção da formação, através do contacto direto e dos meios de divulgação adequados;

No âmbito de avaliar o processo e os efeitos da formação:

- Conceber e aplicar os modelos e instrumentos de avaliação da formação;
- Proceder aos ajustamentos necessários, tendo em conta os resultados da análise quantitativa e qualitativa do processo e efeitos da formação.

### 7.5. Responsável da Formação

- Gerir todas as equipas de coordenadores e técnicos de formação a nível local e/ou nacional;
- Definir estratégias para o futuro ao nível da formação, em colaboração com os colaboradores que estão no terreno e com eventuais entidades;
- Analisar imparcialmente todas as queixas/reclamações e dar o seu parecer, no mais curto espaço de tempo, ao queixoso por escrito;
- Tomar decisões ao nível estrutural, propondo medidas corretivas e timings para que estas sejam implantadas;
- Auditar, sempre que ache conveniente, o trabalho efetuado por formadores, coordenadores e técnicos;
- Recrutar e selecionar elementos da equipa técnico-pedagógica.

### 7.6. Contabilista

- Zelar pelo bom funcionamento da ação de formação ao nível dos preceitos legislativos e técnicos do Fundo Social Europeu e do Programa, no que toca aos aspetos do financiamento da ação de formação;
- Informar a Equipa de Decisão e Orientação e o Coordenador da ação dos graus de execução financeira e da elegibilidade das despesas em relação aos montantes aprovados pelo Gestor do Programa;
- Propor os instrumentos de regulação do funcionamento contabilístico da ação de formação, nomeadamente os Mapas de Encargos Mensais com formandos, formadores, pessoal técnico não docente, etc.;
- Organizar o Dossier Contabilístico da ação de formação e elaborar os Mapas de Despesas Mensais, os Balancetes Mensais, etc.
- Prestar apoio técnico, sempre que solicitado, aos restantes elementos da Equipa de Coordenação, à Equipa de Decisão e Orientação, aos Formadores e aos Formandos;

### 7.7. Administrativo

- Prestar apoio administrativo aos restantes elementos da Equipa Técnico-Pedagógica, aos Formadores e aos Formandos no âmbito da ação de formação;
- Zelar pela aplicação dos instrumentos de regulação do funcionamento da ação de formação, nomeadamente do Regulamento da atividade formativa, das Folhas de Presença dos formandos, Mapas de Assiduidade de formandos e formadores, Folhas de Sumário, etc.;
- Zelar pelo bom funcionamento da ação, nomeadamente no que respeita às necessidades do dia-a-dia (compras de material, fotocópias, prestação de esclarecimentos aos formandos e formadores, etc.);
- Organizar o Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação conforme as indicações do Coordenador da ação.

## 8. Procedimentos Relativos a Queixas, Reclamações e Sugestões

### 8.1. Formalização de Queixas e Reclamações e respetiva tramitação

Todos os participantes (formandos, formadores) caso tenham razões justificativas poderão apresentar queixas ou fazer reclamações, mediante o preenchimento da ficha de queixa/reclamação que deverão solicitar ao coordenador; Este é obrigado a entregar esta ficha sempre que lhe for pedida.

A ficha de queixa/reclamação deverá ser preenchida e entregue ao coordenador no prazo de 10 dias uteis após a ocorrência do facto que motivou a queixa/reclamação.

O coordenador fará um relatório de análise da mesma, no prazo máximo de 5 dias uteis, onde apresenta o seu parecer acerca do assunto e procederá ao seu registo informático;

Esta ficha será remetida ao responsável local pela formação que dará o seu parecer, no prazo máximo de 5 dias uteis a contar da receção da mesma;

A decisão será comunicada por escrito, devidamente justificada, ao queixoso e ao visado da queixa, no prazo máximo de dez dias uteis.

Caso a queixa esteja relacionada com algum problema estrutural da empresa ou organização da formação, serão tomadas as medidas corretivas necessárias, o mais rapidamente possível, informando sempre todos os participantes da formação;

Na eventualidade, de o queixoso não ficar totalmente satisfeito com o parecer dado pelo responsável local da formação, poderá solicitar que esta seja avaliada pelo responsável da formação a nível nacional, sendo este o parecer final e definitivo, emitido no prazo de dez dias uteis a contar da receção da mesma.

## 9. Outras Disposições

### 9.1. Publicidade

É assegurada a devida publicidade do presente Regulamento através do site [www.sulforma.com.pt](http://www.sulforma.com.pt), bem como a sua disponibilização aos interessados nos serviços da Sulforma.

### 9.2. Omissões

As eventuais situações que se encontrem omissas no presente Regulamento serão objeto de tratamento e decisão por parte da Administração da Sulforma.