

Regulamento de Funcionamento Serviços de Formação

Grande Génio, Lda.

Conteúdo

1. Objetivos	3
2. Apresentação da entidade formadora	3
2.1. Visão, missão e compromisso	4
3. Âmbito	5
4. Responsabilidades e deveres da entidade formadora e formadores	5
5. Contactos, horário de atendimento ao público e locais de formação	7
6. Formação à distância	8
6.1. Serviços pedagógicos	8
6.2. Atividades desempenhadas pelos tutores	9
6.3. Trabalho individual e em equipa dos formandos	9
6.4. Condições de funcionamento da formação à distância	9
7. Formação presencial dirigida ao público em geral	11
8. Formação dirigida a empresas/organizações	12
9. Seleção de formandos	12
10. Contrato de formação	12
11. Pagamentos, devoluções e cancelamento de inscrições	13
12. Adiamentos, cancelamentos, interrupções e repetições de cursos	14
13. Direitos e deveres dos formandos	15
14. Assiduidade, pontualidade e faltas	16
15. Critérios e métodos de avaliação da formação	17
16. Certificação	18
17. Sugestões e reclamações	18
18. Formadores: recrutamento, seleção e avaliação de desempenho	19
19. Seleção de entidades para a formação prática em contexto de trabalho	20
20. Disposições finais	21
21. Formação na área da segurança privada	22

1. Objetivos

O presente Regulamento define as linhas de orientação que regem o funcionamento dos serviços de formação da entidade formativa Grande Génio, Lda.

A Grande Génio, Lda., encontra-se disponível para todo e qualquer esclarecimento que o formando considere complementar à leitura deste documento.

Para o esclarecimento de qualquer questão relativa à parte pedagógica deverão contactar a Gestão da Formação ou a Coordenação Pedagógica, o contacto poderá ser feito através dos contactos gerais disponíveis, através do site institucional, ou do Campus Virtual.

2. Apresentação da entidade formadora

A Grande Génio, Lda., é uma entidade formadora certificada pela Direção Geral do Emprego e Relações do Trabalho (DGERT).

O funcionamento geral das atividades formativas promovidas pela Grande Génio, Lda., obedecem às disposições do presente regulamento.

A Grande Génio, Lda., tem sede em Faro e presta Serviços de Formação a jovens e adultos nas seguintes áreas de formação:

- Formação Pedagógica Inicial de Formadores;
- Audiovisuais e Produção dos Media;
- Línguas e Literaturas Estrangeiras;
- Comércio;
- Gestão e Administração;
- Secretariado e Trabalho Administrativo;
- Finanças, Banca e Seguros;
- Desenvolvimento Pessoal;
- Trabalho Social e Orientação;
- Serviço de Apoio a Crianças e Jovens;
- Saúde – Programas não classificados noutra área de formação;
- Ciências Farmacêuticas;
- Cuidados de Beleza;
- Terapia e Reabilitação;
- Segurança e Higiene no Trabalho;
- Construção e Engenharia Civil;
- Indústrias Alimentares;
- Hotelaria e Restauração;
- Proteção de pessoas e bens.

Os serviços de formação prestados pela entidade são desenvolvidos através de cursos dinamizados em regime presencial, à distância e b-learning (presencial + à distância).

Dados e contactos da empresa:

Nome: Grande Génio, Lda.

Morada: Avenida Dr. Júlio Filipe Almeida Carrapato, n.º 9, R/C, Loja Academia de Línguas, 8000-170, Faro

Telefone(s): 914 121 733 | 926 025 196 | 919 045 532

E-mail: formalgarvecertificada@gmail.com

A entidade Grande Génio, Lda., têm três nomes comerciais associados, “Formalgarve”, “Bean Tree”, e “Academia de Línguas +”, os quais são utilizados para fins comerciais e de *marketing*.

Regra geral o nome “Formalgarve” está associado à formação profissional presencial e *b-learning*, o nome “Bean Tree” encontra-se associado à formação profissional online e o nome “Academia de Línguas +”, está associado ao ensino presencial e online, de idiomas.

2.1. Visão, missão e compromisso

Visão

- ✓ Ser uma entidade formadora de referência com base na excelência das soluções que disponibiliza aos seus clientes.
- ✓ A Grande Génio, Lda., pretende desenvolver a sua atividade de modo a acompanhar o mercado e as suas necessidades de formação, alargando a sua intervenção às áreas com maiores necessidades formativas.

Missão

- ✓ Utilizar a qualidade dos serviços, a satisfação das necessidades e a superação das expectativas dos clientes como base de sustentabilidade e força motriz para a inovação e desenvolvimento.
- ✓ Disponibilizar serviços de formação de elevada qualidade que permitam qualificar e valorizar os recursos humanos da região em que se insere e contribuir para a disponibilização de profissionais com as competências requeridas pelo mercado.
- ✓ Desenvolver o potencial dos nossos clientes e aumentar a sua competitividade permitindo-lhes consolidar a posição que ocupam ou que pretendem ocupar no mercado de trabalho.

Tendo por base a visão e missão da empresa, a Gerência e todos os colaboradores da Grande Génio, encontram-se comprometidos com os seguintes princípios que sustentam a sua atividade:

- ✓ Compreender e satisfazer as necessidades dos clientes, cumprindo os seus requisitos e superando as suas expectativas. Avaliar periodicamente o seu nível de satisfação e responder eficazmente às suas sugestões e reclamações.
- ✓ Criar valor acrescentado para os seus sócios através de uma gestão transparente e suportada em decisões tomadas com base em factos.
- ✓ Melhorar continuamente o seu desempenho e estabelecer objetivos alinhados com o seu compromisso de modo a garantir sempre a excelência dos seus serviços.
- ✓ Avaliar continuamente os processos internos com o objetivo de aumentar a sua eficácia e eficiência através da simplificação e otimização dos mesmos.
- ✓ Reconhecer que as pessoas, a todos os níveis, são a essência da empresa, envolvendo-as no atingir de objetivos.
- ✓ Cumprir com os requisitos aplicáveis à atividade (legais, regulamentares e outros).

3. Âmbito

Este regulamento, no qual se resumem as indicações de funcionamento geral da atividade formativa, é aplicável a todos os serviços de formação prestados pela Grande Génio, Lda.

Este documento é publicado, para consulta pelos formandos, formadores e todos os intervenientes na formação, no sítio da internet da Grande Génio, em www.formacaoalgarve.pt.

A participação na formação pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento por parte dos formandos, formadores e todos os intervenientes na formação.

O presente regulamento é aplicável a todos os intervenientes.

4. Responsabilidades e deveres da entidade formadora e formadores

O **Gestor de Formação** é responsável pela definição das políticas de formação, pela elaboração, execução, acompanhamento e avaliação do plano de atividades e pela gestão dos recursos afetos à entidade formadora.

O **Coordenador Pedagógico** tem como principais responsabilidades:

- Apoiar o Gestor de Formação;
- Realizar a gestão pedagógica da formação assegurando a articulação entre todos os elementos envolvidos;

- Planear, acompanhar, controlar e avaliar as ações de formação;
- Acompanhar, controlar e avaliar as ações de formação;
- Acompanhar, controlar e avaliar a satisfação e o desempenho dos intervenientes nas ações de formação.

Os **formadores** e **e-Formadores** têm como principais responsabilidades:

- Cooperar com a Grande Génio e com todos os intervenientes no processo formativo, de modo a assegurar a eficácia da ação de formação;
- Fixar os objetivos da sua prestação e a metodologia pedagógica a utilizar, tendo em consideração o diagnóstico de partida, os objetivos da ação e os destinatários da mesma, sempre com observância das orientações da Grande Génio, Lda.
- Preparar de forma adequada e prévia cada ação de formação, tendo em conta os seus objetivos, os seus destinatários, a metodologia pedagógica mais ajustada, a estruturação do programa, a preparação de documentação como o Manual do formando e suportes pedagógicos de apoio, o plano de sessão e os instrumentos de avaliação, bem como os pontos de situação intercalares que determinem eventuais reajustamentos no desenvolvimento da ação;
- Assegurar a reserva sobre dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes;
- Zelar pelos meios materiais e técnicos postos à sua disposição;
- Ser assíduo e pontual, e controlar a assiduidade e pontualidade dos formandos;
- Cumprir os horários estabelecidos, o total de horas de formação previstas e os conteúdos programáticos planeados para o evento formativo;
- Aplicar métodos e instrumentos de avaliação das ações de formação;
- Avaliar cada ação de formação e, globalmente, cada processo formativo, em função dos objetivos fixados e do nível de adequação conseguido.

Os **formadores**, enquanto elementos determinantes para o êxito das ações de formação, são submetidos a avaliação de desempenho, quer no âmbito da sua competência técnico-profissional, quer no âmbito comportamental, nomeadamente com o seu contributo para a criação de um clima de confiança e compreensão mútuas entre os intervenientes no processo formativo.

O **Gestor da plataforma b-learning/e-learning** tem como principais responsabilidades:

- Garantir a gestão, configuração e assistência na plataforma para o seu correto funcionamento.

- Organizar a logística necessária ao funcionamento dos cursos e garantir a disponibilização de conteúdos e a utilização de materiais didáticos diversos, em suportes escrito, áudio, vídeo, informático ou multimédia;
- Proceder à gestão e acompanhamento dos utilizadores da plataforma de formação à distância;
- Dar apoio aos formadores e formandos no desenvolvimento das ações de formação.

5. Contactos, horário de atendimento ao público e locais de formação

O **Gestor de Formação** é responsável pela definição das políticas de formação, pela elaboração, execução, acompanhamento e avaliação do plano de atividades e pela gestão dos recursos afetos à entidade formadora.

Faro (Sede)

Morada: Avenida Dr. Júlio Filipe Almeida Carrapato, n.º 9, R/C, Loja Academia de Línguas, 8000-170, Faro

Telefone: 914121733 | 919045532

Faro 1 (Sala de Formação)

Morada: Rua Professor Alberto Uva, Lote 22, R/C, 8000, Faro

Telefone: 914121733

Faro 2 (Sala de Formação)

Morada: Avenida Dr. Júlio Filipe Almeida Carrapato, n.º 9, R/C, 8000-074, Faro

Telefone: 914121733

Horários e contactos gerais

Horário: 2.ª a 6.ª feira das 10h00 às 12h30 e das 14h30 às 19h00

Telefone: 914121733 | 926025196

E-mail: formalgarvecertificada@gmail.com

Sempre que as ações de formação se realizem fora dos horários referidos, o atendimento é prolongado durante o decorrer das sessões, estando o Coordenador Pedagógico e o Gestor de Formação disponíveis através dos contactos móveis disponibilizados no início de cada curso.

6. Formação à distância

Os cursos ministrados online pela entidade Grande Génio realizam-se numa plataforma em **formacaoprofissionalonline.pt** e possuem um modelo pedagógico pautado pela valorização do formando e dos seus contextos de aprendizagem que são mediados pelas tecnologias e onde a flexibilidade e autonomia no acesso à aprendizagem são características centrais.

O formando beneficia da flexibilidade temporal, pela qual tem a possibilidade de aceder aos conteúdos dos cursos em qualquer lugar e em qualquer hora, em função da sua disponibilidade e ritmo de aprendizagem, evitando deslocações. Esta flexibilidade temporal proporciona ainda a participação e comunicação com o formador nos momentos que lhe sejam mais convenientes.

O nosso modelo pedagógico enfatiza ainda a autonomia do formando no seu processo de aprendizagem. Isto é, o formando é responsável por tomar a iniciativa de realizar as tarefas determinadas pelos formadores, participar nos fóruns de discussão, cumprir os prazos estabelecidos, e realizar o autoestudo dos conteúdos disponibilizados na plataforma.

A formação assenta em interações entre formandos-formadores, formandos-formandos e formandos-recursos pedagógicos; Todos os cursos têm apoio da e-tutoria.

6.1. Serviços pedagógicos

Para além da formação presencial, a nossa empresa dinamiza formação totalmente à distância ou em b-learning. Neste caso, uma parte do curso é realizada em regime presencial, nas nossas instalações de Faro, como é o caso dos cursos de Formação pedagógica inicial de formadores realizados neste regime misto. Contudo, a grande maioria dos cursos realizados na plataforma têm uma carga horária totalmente à distância.

A formação à distância é realizada com sessões síncronas (em tempo real), onde os formandos interagem com o formador e com os outros formandos através de um sistema de videoconferência. É o formato de formação online que mais se assemelha à formação presencial, pois há interação em tempo real entre formandos e formadores, permitindo intervenções e questões à medida que os conteúdos são expostos.

Os horários das sessões síncronas são previamente definidos e é necessária a presença simultânea dos formandos e do formador. São também realizadas sessões assíncronas (em tempo diferido), onde os formandos interagem com a plataforma, consultando e visualizando os recursos disponíveis. Esta interação é efetuada ao ritmo próprio de cada formando e de acordo com a sua conveniência no que respeita aos horários. A interação com o formador é realizada através do “Fórum de discussão” onde formadores (ou tutores) e formandos podem colocar questões, pedidos de esclarecimento, tópicos a discussão para todos os participantes.

A avaliação das aprendizagens neste tipo de cursos à distância é composta por diversos instrumentos de avaliação, tais como: testes e/ou trabalhos, jogos e atividades que são supervisionados pelo formador e que permitem aferir os conhecimentos adquiridos ao longo do curso.

6.2. Atividades desempenhadas pelos tutores

No regime de formação à distância, os formandos serão sempre acompanhados por um e-tutor que em grande parte das situações será o formador responsável pelo curso.

Ao tutor são atribuídas tarefas como:

- Informar e esclarecer os formandos sobre o programa, objetivos e atividades da formação e sobre a utilização do sistema tecnológico;
- Introduzir conteúdos e materiais pedagógicos e orientar a sua exploração;
- Apoiar e motivar os formandos na organização do seu percurso formativo;
- Gerir a participação dos formandos e esclarecer dúvidas;
- Orientar e dinamizar as atividades nas sessões assíncronas (nas sessões síncronas estas funções são exercidas exclusivamente pelo formador);
- Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo (quando aplicável) e dar feedback;
- Avaliar os formandos.

6.3. Trabalho individual e em equipa dos formandos

O Utilizador/Formando garante a veracidade de interação pessoal com a plataforma de formação a distância online assíncrona, compromete-se e garante que:

- Todas as interações com a plataforma são feitas exclusivamente por si;
- Não comunica as suas credenciais de acesso a terceiros;
- As respostas a testes, trabalhos, exames e demais elementos de aferição e avaliação de conhecimentos individuais são prestadas unicamente por si e refletem o seu estado de conhecimento à data da sua realização;
- A realização de trabalhos em grupo, quando aplicável, é feita no respeito estrito por todos os seus participantes, sendo os grupos constituídos validados previamente pelo formador/tutor.

6.4. Condições de funcionamento da formação à distância

O Utilizador/Formando garante a veracidade de interação pessoal com a plataforma de formação a distância online assíncrona, compromete-se e garante que:

- A formação terá início conforme o definido no calendário que venha a ser disponibilizado aos formandos inscritos em cada curso;

- Até à data de início de cada curso, os formandos recebem no e-mail que identificaram no ato da inscrição toda a informação necessária para aceder ao seu ambiente de aprendizagem online;
- Após acederem ao seu ambiente de aprendizagem online, os formandos têm acesso contínuo ao ambiente de aprendizagem online desde o primeiro dia do curso até ao último;
- No primeiro dia do curso é disponibilizado um manual de utilização da plataforma e dos seus recursos e ferramentas;
- Durante a realização da formação, os participantes têm acesso, 24 horas por dia, a toda a informação disponibilizada pelos formadores (manuais, filmes, apresentações e outros recursos pedagógicos), a qualquer hora do dia ou da noite, incluindo fins de semanas e feriados;
- Durante o período de realização do curso é dever do formando frequentar o mesmo, garantindo a realização das propostas de trabalho e dos testes de avaliação e a participação online nos desafios e nos tempos definidos e solicitados pelos formadores;
- Não serão aceites trabalhos entregues por e-mail ou correio ou colocados em outros fóruns que não os do respetivo curso;
- Durante a realização da formação, todos os acessos e movimentos realizados pelos formandos na plataforma são monitorizados e registados;
- Durante toda a formação, os formandos serão acompanhados por um e-formador/e-tutor, que terá como função o esclarecimento de dúvidas de carácter pedagógico, dinamizar as atividades de formação, promovendo um ambiente de aprendizagem colaborativa, assegurando a orientação e o apoio aos formandos, mas igualmente controlo pedagógico e avaliação dos mesmos;
- O esclarecimento de dúvidas relativas a questões não diretamente relacionadas com as temáticas do curso, como esclarecer os objetivos e programa do curso, as edições disponíveis, o funcionamento do curso e da plataforma serão da responsabilidade do técnico de formação que acompanha a ação;
- O esclarecimento de dúvidas de carácter técnico e/ou pedagógico será respondido no prazo de 2 dias úteis após a colocação da mensagem;
- Para concluir o curso com aproveitamento e ser emitido o Certificado de Formação Profissional de acordo com a legislação em vigor, os formandos têm que realizar todas as tarefas (propostas de trabalho e/ou testes de avaliação), até às datas definidas pelo formador e terem aproveitamento global;
- A Grande Génio, reserva-se ao direito de editar ou remover quaisquer mensagens/comunicações colocadas no fórum de discussão ou noutro meio disponível na plataforma e que coloquem em causa o normal funcionamento do curso, ou no caso das mesmas serem ofensivas ou desconformes aos conteúdos

do curso, podendo estas situações originar a suspensão da utilização da plataforma por parte do formando;

- Pode haver necessidade de realizar gravações das atividades e interações das sessões síncronas ou outras atividades, sempre que seja necessário servir como evidência relativamente à assiduidade e avaliação (por exemplo: de formandos e formadores).

Requisitos de utilização da plataforma de formação à distância:

- A utilização da plataforma de formação à distância requer acesso a um computador/telemóvel/tablet com ligação à internet e um browser (ex.: Chrome, Internet Explorer, Firefox), sendo cada formando responsável por garantir os equipamentos adequados, o acesso e suportar os respetivos custos, assim como os custos das reparações técnicas e a impressão dos materiais pedagógicos;
- O formando deverá possuir competências básicas no domínio das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação);
- A Grande Génio, não se responsabiliza por problemas de natureza técnica nos equipamentos dos formandos (ex.: avarias no computador, problemas com *firewalls*, problemas de acesso à Internet, entre outros), que ocorram durante o período da formação e que impossibilitem completar todo o percurso formativo;
- O formando deve seguir regras de boa conduta online e seguir as instruções nesse sentido, do formador.

7. Formação presencial dirigida ao público em geral

7.1. A Grande Génio, Lda., utiliza os seguintes meios como forma habitual de recrutamento de candidatos e interessados:

- Campanhas de *marketing* eletrónico;
- Recomendações de formandos e ex-formandos;
- Anúncios nos meios de comunicação locais;
- Estratégias de *marketing* específicas para públicos-alvo específicos.

7.2. A inscrição nos cursos de formação é efetuada através do preenchimento da respetiva ficha (Mod.007).

7.3. A ficha de inscrição poderá ser entregue diretamente nas instalações da Grande Génio ou enviada por e-mail, fax ou correio.

7.4. A inscrição apenas é considerada válida:

- Quando efetuada dentro do prazo definido e apresentado nos suportes de divulgação do curso;
- Quando acompanhada de todos os documentos solicitados nos suportes de divulgação;
- Após pagamento dos valores associados à mesma (quando aplicável);

- Quando cumpridos os pré-requisitos associados à ação, descritos no respetivo programa e nos suportes de divulgação.

No ato da inscrição são solicitados aos formandos o Número de Identificação Civil e o Número de Identificação Fiscal.

8. Formação dirigida a empresas/organizações

- 8.1.** A formação é realizada mediante solicitação de um cliente, de acordo com as especificações do mesmo e no cumprimento do presente regulamento. O enquadramento pedagógico da proposta de formação é realizado pela Grande Génio, ao nível dos objetivos, métodos pedagógicos e estratégia avaliativa.
- 8.2.** É da responsabilidade do cliente definir os critérios de seleção de formandos e indicar os participantes em cada ação de formação.

9. Seleção de formandos

- 9.1.** A seleção dos formandos inclui, de um modo geral, uma pré-avaliação dos mesmos compreendendo:
- Uma análise prévia dos dados da ficha de inscrição;
 - Um contacto telefónico para confirmação da inscrição, verificação do cumprimento dos pré-requisitos e entrega de informação sobre o desenrolar do curso de formação (metodologia, programa, materiais didáticos, saídas profissionais, duração e custo, formas de pagamento, horários, etc.)
- 9.2.** Sempre que um curso tenha critérios específicos para seleção de formandos, os mesmos são comunicados na informação de divulgação do mesmo.
- 9.3.** Nos casos em que se verifique ser necessário, há lugar à marcação de uma entrevista de seleção com a Coordenação pedagógica, na qual será proporcionada informação completa acerca de todos os aspetos da ação de formação em causa.
- 9.4.** Os critérios de seleção a aplicar são definidos tendo em conta a regulamentação específica de cada ação e o enquadramento legal aplicável.
- 9.5.** Os resultados do processo de seleção são comunicados a todos os candidatos.
- 9.6.** No caso de existirem inscrições supranumerárias serão considerados os candidatos selecionados (quando aplicável) por ordem de receção de inscrições válidas.

10. Contrato de formação

- 10.1.** No momento da compra de cada ação de formação é estabelecido, entre a Grande Génio Lda., e o formando, ou a organização cliente, um contrato de prestação de serviços de formação onde são definidas a identificação, os serviços a prestar e os direitos e os deveres de ambas as partes.

11. Pagamentos, devoluções e cancelamento de inscrições

A Grande Génio, Lda., dispõe de diversas modalidades de pagamento que são apresentadas de acordo com a ação de formação a frequentar e com as condições que mais se ajustam a cada formando.

De um modo geral, as formações contratadas podem ser pagas a pronto pagamento, ou em mensaldades no decorrer da formação.

- 11.1.** Os montantes e respetivos prazos de pagamento aplicáveis são definidos no contrato de prestação de serviços e nas condições de frequência de cada curso (ou proposta de prestação de serviços).
- 11.2.** Os custos administrativos, como o seguro de acidentes pessoais, estão incluídos no preço final do curso.
- 11.3.** No caso de cancelamento da inscrição, com uma antecedência mínima de 6 dias à data prevista para o início da ação, qualquer montante pago pelo cliente à Grande Génio será devolvido na íntegra.
- 11.4.** O cancelamento nos cinco dias que antecedem a ação implicam a perda dos montantes devidos e pagos até à data, ou já liquidados a qualquer título, exceto nos casos previstos no DL 24/2014.
- 11.5.** O cancelamento da inscrição por iniciativa do formando determina sempre a retenção da quantia de 50 euros, a título de pagamento de despesas administrativas efetivamente incorridas, independentemente do cumprimento dos prazos estabelecidos nos pontos 11.3 e 11.4.
- 11.6.** A desistência, após o início da ação de formação obriga ao pagamento da totalidade do valor do curso, exceto se esta se verificar em resultado de alterações no local, no cronograma ou da interrupção do curso, salvo nos casos previstos no DL 24/2014 ou quando exista renúncia expressa ao direito de livre resolução.
- 11.7.** Não obstante o exposto no número anterior, se o formando interromper o curso, por motivo devidamente comprovado, poderá frequentar um curso posterior, desde que exista vaga e seja viável, no prazo limite de um ano, não se responsabilizando a Grande Génio caso não exista uma nova ação do curso durante esse período. A frequência de um curso posterior será considerada a partir do ponto onde aconteceu a interrupção, podendo o formando acompanhar o curso desde o início, por opção, suportando neste caso os custos em proporção à parte do curso a repetir. O exposto neste ponto não se aplica a cursos com número de vagas limitadas, por exemplo o curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, cuja frequência após interrupção implica o pagamento da totalidade do curso.
- 11.8.** Nos termos da legislação aplicável à contratação à distância, o formando dispõe do direito de livre resolução no prazo de 14 dias a contar da data da celebração do contrato, sem necessidade de indicar qualquer motivo, devendo exercê-lo mediante comunicação escrita dirigida à entidade formadora. Caso o formando solicite expressamente o início imediato da prestação dos serviços de formação

antes do termo daquele prazo e aceda aos conteúdos formativos, materiais ou participe na ação de formação, reconhece e aceita que, nos termos do artigo 15.º, n.º 1, alínea a) do Decreto Lei n.º 24/2014, perde o direito de livre resolução após o início da prestação do serviço.

- 11.9.** A Grande Génio reserva o direito de adiar ou anular qualquer curso de formação sempre que o número de inscrições recebidas seja considerado insuficiente, em termos pedagógicos, organizacionais e ou financeiros.
- 11.10.** Caso a Grande Génio cancele o curso, pelo exposto no número anterior ou por qualquer outro motivo que impeça a realização do mesmo, serão reembolsados todos os valores pagos pelo cliente.
- 11.11.** Os reembolsos, quando legalmente aplicáveis, serão efetuados por transferência bancária no prazo máximo de 21 (vinte e um) dias úteis após validação do pedido.

12. Adiamentos, cancelamentos, interrupções e repetições de cursos

- 12.1.** Sempre que não seja possível efetuar uma ação de formação, a Grande Génio, com a possível antecedência, informa por escrito todos os participantes do cancelamento e motivos associados.
- 12.2.** Se, em virtude do cancelamento, for agendada uma nova data para a realização da ação, os participantes são também informados da nova data prevista.
- 12.3.** Sempre que se verifique necessário interromper uma ação por motivo imputável à Grande Génio, ao formador ou a outra entidade envolvida na organização do curso, serão empreendidos todos os esforços necessários para garantir a continuidade da formação.
- 12.4.** Quando a interrupção não possa ser evitada, a Grande Génio procederá, sempre que possível, ao agendamento da continuidade da ação e à comunicação da nova data ao cliente. Se não for possível agendar a continuação, a Grande Génio devolverá ao cliente os valores correspondentes ao tempo de formação não concretizado.
- 12.5.** Caso a interrupção do curso ocorra por motivos alheios à Grande Génio e não seja possível agendar nova data, a empresa e os clientes deverão negociar a repartição justa da distribuição das perdas associadas.
- 12.6.** No caso dos cursos em formato e-learning, eventuais pedidos de prorrogação de prazo solicitadas pelos formandos e aceites pela Grande Génio, Lda., poderão ter associadas custos a suportar pelo formando. Custos esses que serão acordados caso a caso e visam suportar eventuais custos acrescidos que a entidade tenha devido à prorrogação solicitada.
- 12.7.** Após a data de término da ação de formação o formando dispõe do prazo máximo de 30 dias para concluir a mesma, incluindo a realização de módulos, avaliações e demais requisitos pedagógicos aplicáveis. O incumprimento destes prazos poderá determinar a suspensão ou cancelamento do acesso à formação, salvo situações

excecionais devidamente justificadas e aceites pela entidade formadora, ou que estejam previstas no normal decorrer da ação.

12.8. Em alguns dos cursos é habitual a utilização de pessoas que servem de modelos para a componente prática dos cursos. A Grande Génio efetua o convite para essas pessoas através das redes sociais. Por vezes, apesar das várias tentativas efetuadas, não comparecem modelos pelo que, nestes casos, são utilizadas soluções alternativas para que os formandos pratiquem, não podendo a Grande Génio ser responsabilizada pelo não comparecimento das pessoas convidadas. Também nestes casos são informados os formandos de que deverão diligenciar para conseguir através dos seus contatos, as pessoas necessárias para poderem praticar as técnicas abordadas no curso.

13. Direitos e deveres dos formandos

13.1. São direitos dos formandos:

- a) Ter acesso a uma formação de qualidade, de acordo com os programas estabelecidos, desenvolvendo as atividades de aprendizagem integradas no respetivo perfil de formação;
- b) Ver reconhecidas e valorizadas as competências adquiridas em contexto formal ou informal, na definição da sua trajetória individual de formação;
- c) Utilizar as instalações da Grande Génio a si destinadas e outras com a devida autorização;
- d) Ser integrado num ambiente de formação ajustado ao perfil profissional visado, no que se refere a condições de higiene, segurança e saúde;
- e) Ser tratado com respeito e correção por qualquer elemento da Grande Génio;
- f) Receber pontualmente os apoios e benefícios que lhe sejam atribuídos, nos termos da legislação em vigor (se a formação for financiada por fundos públicos);
- g) Receber todo o material e documentação de apoio necessário à frequência da ação;
- h) Obter gratuitamente, no final da ação, um certificado desde que registe uma assiduidade igual ou superior a 90% da duração total da ação e tenha concluído com aproveitamento a ação;
- i) Obter uma declaração, atestando a frequência e a duração da ação caso não a tenha concluído ou não tenha obtido aproveitamento;
- j) Receber informação e orientação profissional;
- k) Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais na frequência das atividades de formação;
- l) Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes no seu processo individual de natureza pessoal ou profissional;
- m) Consultar o Dossier Técnico-Pedagógico devendo para o efeito solicitar ao Gestor de Formação a marcação dessa consulta.

13.2. São deveres dos formandos:

- a) Frequentar com assiduidade e pontualidade as atividades formativas, tendo em vista a aquisição das competências visadas;
- b) Tratar com urbanidade os representantes e trabalhadores da entidade formadora, os formadores e demais participantes com quem se relacione durante e por causa da formação;
- c) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
- d) Cumprir as diretivas dos órgãos de coordenação e gestão da entidade formadora e os regulamentos internos em vigor;
- e) Cumprir as disposições de segurança, higiene e saúde, determinadas pelas condições de desenvolvimento da formação;
- f) Responsabilizar-se individual e/ou coletivamente por todo e qualquer prejuízo ocasionado, voluntariamente ou por negligência gravosa, nomeadamente em instalações, máquinas, utensílios ou outro material;
- g) Responder nos prazos fixados aos inquéritos que lhe forem dirigidos;
- h) Informar o Coordenador Pedagógico sempre que houver alteração dos dados inicialmente fornecidos, nomeadamente a residência;
- i) Abster-se de praticar todo e qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito da entidade formadora;
- j) Não é permitido ao formando, sobre pena de lhe serem aplicadas sanções disciplinares:
 - i. Introduzir, guardar ou consumir bebidas alcoólicas, estupefacientes ou outras drogas, nas instalações da Grande Génio ou no local onde decorre a formação;
 - ii. Apresentar-se e permanecer nas instalações de formação, em estado de embriaguez ou em situação que denote consumo de drogas;
 - iii. Recusar os locais de estágio ou formação em contexto de trabalho (quando aplicável) propostos pela Grande Génio.

14. Assiduidade, pontualidade e faltas

- 14.1.** O formando deverá comparecer no local da formação, nos horários previamente estabelecidos.
- 14.2.** A ausência registada até 15 minutos após o início da sessão é considerada atraso e registada pelo formador no Mod. 010. Ultrapassado o limite referido a ausência é considerada como falta que poderá ser classificada como justificada ou injustificada.
- 14.3.** A assiduidade do formando é verificada através da assinatura diária na folha de presenças (Mod.010).

14.4. São consideradas faltas justificadas as dadas por:

- a) Doença comprovada ou acidente;
- b) Proteção na maternidade ou paternidade;
- c) Falecimento do cônjuge ou parentes;
- d) Casamento até ao máximo de cinco dias úteis;
- e) Cumprimento de dever legal inadiável que não admita substituição e pelo tempo estritamente necessário ao seu cumprimento;
- f) Assistência à família nos termos da legislação aplicável.

14.5. Poderão ainda ser consideradas justificadas faltas dadas por outros motivos, sendo o Coordenador Pedagógico responsável pela aceitação da justificação.

14.6. As faltas, quando previsíveis, devem ser comunicadas à entidade formadora com a antecedência de dois dias e logo que possível, e por qualquer meio, não sendo previsíveis. O desrespeito do dever de comunicação acarreta a injustificação da falta. Os respetivos comprovativos deverão ser entregues à entidade formadora num prazo máximo de cinco dias úteis após o início da ocorrência.

14.7. São consideradas faltas injustificadas as não previstas no ponto 14.4. A existência de 5% de faltas injustificadas (relativamente à duração total do curso) poderá determinar a rescisão do contrato de formação.

14.8. Para efeitos de atribuição de bolsa ou de outros apoios, no caso de ações cofinanciadas, as faltas só serão consideradas justificadas até ao limite de 5% do n.º total de horas de formação, sem prejuízo de ser definido, através de regulamento específico, um limite superior quando a formação se dirija a pessoas portadoras de deficiência, nos termos da legislação em vigor.

15. Critérios e métodos de avaliação da formação

15.1. Os critérios, momentos e métodos de avaliação específicos de cada ação são descritos no programa de formação.

15.2. De modo a aferir se a formação atingiu os objetivos previstos são efetuados três tipos de avaliação: diagnóstica, formativa e sumativa.

15.3. A avaliação diagnóstica é efetuada preferencialmente na primeira sessão do curso e visa através da aplicação de questionário escrito ou oral, aferir de eventuais conhecimentos prévios por parte dos formandos acerca das temáticas do curso, no sentido de o formador ajustar o programa ao grupo de formandos.

15.4. A avaliação formativa é efetuada no decurso da formação, tendo uma função regulatória do processo de aprendizagem e tem por base critérios que incluem a participação, a pontualidade, a assiduidade, a motivação/empenho, trabalho de equipa, relacionamento interpessoal e os exercícios práticos.

15.5. A avaliação sumativa tem como objetivo verificar se os objetivos da formação foram ou não atingidos, sendo os resultados expressos numa classificação quantitativa ou qualitativa.

- 15.6.** A avaliação formativa tem uma ponderação de 20% na avaliação final do formando enquanto que a avaliação associada à aplicação de instrumentos de avaliação sumativa tem uma ponderação de 80%.
- 15.7.** Em cada módulo o formando deverá obter uma nota mínima de 50% (Suficiente) numa escala de 0 a 100%.
- 15.8.** Caso o formando não obtenha a classificação mínima em determinado módulo poderão ser implementadas ações de remediação ou de reforço nas matérias que não obtiveram aproveitamento, como por exemplo a aplicação de teste ou ficha de trabalho de recuperação.
- 15.9.** A avaliação da satisfação do formando, em particular no que respeita ao cumprimento dos objetivos propostos, à qualidade da ação e ao nível técnico-pedagógico evidenciado pelo formador, será efetuada no final de cada módulo e de cada ação através do preenchimento dos Mod. 013 e Mod 013-1.
- 15.10.** A satisfação e o desempenho do formador serão também avaliados pelos formandos e Coordenação pedagógica respetivamente, nos formulários Mod.014 e Mod.015.

16. Certificação

- 16.1.** O certificado de formação profissional apenas será emitido caso o formando tenha concluído todos os módulos de um curso com aproveitamento e com a assiduidade exigida.
- 16.2.** Poderão ser analisadas situações excecionais em que, existindo aproveitamento, seja ultrapassado o limite de assiduidade modular, mas não o de assiduidade geral do curso. Na apreciação destas situações será considerado o parecer do respetivo formador, da equipa de formadores e da Coordenação Pedagógica, pela análise do processo do próprio formando.
- 16.3.** Quando não seja possível a emissão do certificado de acordo com o exposto no ponto 16.1., e caso as faltas injustificadas não ultrapassem 5% da carga horária total da ação, será emitida uma declaração de frequência no curso.

17. Sugestões e reclamações

- 17.1.** Qualquer reclamação deverá ser apresentada ao Gestor de Formação por escrito (presencialmente, por mail, fax ou correio), devendo o seu tratamento ser efetuado no Mod.011.
- 17.2.** A resposta à reclamação é enviada por escrito no prazo máximo de 15 dias úteis.
- 17.3.** A qualquer momento o cliente poderá apresentar sugestões de melhoria. Para esse efeito deverá comunicar a sugestão por escrito, utilizando preferencialmente a ficha de avaliação de satisfação (Mod.013).

17.4. Eventuais reclamações poderão ser também apresentadas por escrito no livro de reclamações disponível no local de atendimento, ou através da versão eletrónica. Neste caso a Grande Génio remeterá uma cópia da mesma e do seu tratamento à entidade reguladora responsável.

18. Formadores: recrutamento, seleção e avaliação de desempenho

Recrutamento

Os Formadores são recrutados para uma Bolsa de Formadores da Grande Génio. Na sequência de uma candidatura espontânea de um formador via e-mail, o Coordenador pedagógico faz uma avaliação de competências do formador mediante análise curricular e de outros documentos adicionais entregues, para definir se cumpre os requisitos para integrar a Bolsa de Formadores.

Requisitos para integrar a Bolsa de Formadores:

- Área de formação académica e profissional coincidente com as áreas de certificação da Grande Génio;
- 2 a 3 anos de experiência profissional ou formativa mínima numa das áreas certificadas da Grande Génio;
- Formação específica atualizada numa das áreas de certificação da Grande Génio;
- Competências adequadas para dinamizar cursos com potencial de realização;
- Potencial para o desenvolvimento de outras atividades ao serviço da Grande Génio, nomeadamente competências/experiência de Coordenação de cursos.

Caso reúna os requisitos, procede-se à integração do formador na Bolsa de Formadores, do seguinte modo:

- Solicitação ao candidato do envio de documentação para validação e prova das competências apresentadas no currículo;
- Solicitação ao candidato de preenchimento e envio de ficha curricular da DGERT;
- Colocação dos documentos do formador numa pasta digital com o seu nome dentro de outra pasta designada por área de formação, que por sua vez estará integrada numa pasta com o nome de currículos de formadores.

Seleção

O Coordenador Pedagógico após a conceção e calendarização de uma ação de formação, identifica na bolsa (pasta digital), formadores com perfil para dinamizar a formação. Posteriormente comunica via e-mail a intenção de realização da formação e afere da disponibilidade de cada um para ministrar a formação nos dias propostos. Convoca posteriormente para entrevista de seleção os candidatos que manifestaram disponibilidade para o cronograma proposto, caso não tenham experiência formativa na

Grande Génio, de contrário é selecionado o formador que tenha manifestado em primeiro lugar a sua disponibilidade para ministrar a ação de formação.

Durante a entrevista de seleção dos formadores sem experiência formativa na Grande Génio, o formador é alvo das seguintes medidas pelo responsável da seleção:

- Verificação de eventual atualização dos dados do formador ao nível curricular;
- Explicação do perfil de destinatários da formação do contexto de realização e dos objetivos pedagógicos da ação;
- Auscultação do formador quanto aos métodos e técnicas pedagógicas e metodologias de avaliação mais adequadas face à explicação anterior;
- Avaliação da postura, expressão oral e motivação do formador para ministrar a formação.

No final das entrevistas, o Coordenador Pedagógico determina o seu parecer. Como critérios de desempate para classificações idênticas das entrevistas realizadas e por ordem de importância, seleciona-se o formador que tenha:

- Maior número de horas ministradas noutras entidades;
- Proximidade do local da formação.

Após a seleção do formador, é-lhe explicado pelo Coordenador Pedagógico o funcionamento da formação, com a entrega do regulamento da formação e do kit de formador com os formulários que terá de preencher para constar no Dossier Técnico-Pedagógico.

Avaliação do desempenho do formador

Após a formação, os Formadores serão avaliados pelos Formandos através de formulário de avaliação de satisfação (Mod.013) e pela Coordenação pedagógica da Grande Génio também em formulário próprio (Mod.015). Desta avaliação resultará a classificação do Formador, considerando-se a seguinte matriz de pontuação:

Não satisfaz	Satisfaz pouco	Satisfaz	Satisfaz bastante	Satisfaz muito
--------------	----------------	----------	-------------------	----------------

19. Seleção de entidades para a formação prática em contexto de trabalho

Alguns cursos dinamizados pela Grande Génio têm uma componente de estágio em contexto de empresa, permitindo aos formandos desenvolver as competências adquiridas em sala, num contexto profissional.

O sucesso na integração dos formandos no meio profissional resultará em grande medida, por uma seleção rigorosa de empresas, que será efetuada de acordo com os seguintes critérios:

- Potencial de empregabilidade: carência na instituição/empresa de técnicos especializados coincidentes ou similares com o perfil de saída dos formandos do curso em causa;
- Condições de trabalho que respeitem as normas de segurança e higiene no trabalho;
- Organização interna do trabalho que não dificulte a transferência das aprendizagens;
- Proximidade do local de residência dos formandos;
- Adequado perfil técnico-pedagógico do Tutor de Formação designado pela empresa/instituição.

A empresa selecionada para o acolhimento dos formandos celebra um protocolo com a Grande Génio para formalizar a componente prática da formação. É também designado um Tutor da empresa que acompanhará o formando durante a realização da FPCT.

No âmbito da FPCT são registados os seguintes documentos:

- Protocolo de Atividade Formativa (Mod.026) no qual se estabelece o âmbito da parceria da Grande Génio com a entidade enquadradora dos estágios.
- Contrato de Formação (Mod. 027) no qual se define a informação necessária para enquadrar o formando na empresa de acolhimento do estágio.
- Ficha de Avaliação (Mod.030) na qual o Tutor designado pela entidade para acompanhar o formando durante as horas de realização da formação, faz a avaliação de desempenho do formando.
- Relatório de Estágio (Mod. 031) no qual o formando avalia a sua experiência na entidade de acolhimento.

A classificação do formando nesta componente de formação é pontuada numa escala de 0 a 100%. O formando terá de obter a classificação mínima de 50% (suficiente) para ter aproveitamento no curso. Esta componente de formação tem um peso de 50% para a classificação final do formando no curso, salvo outra ponderação definida no programa do curso.

20. Disposições finais

- 20.1.** As disposições constantes deste regulamento poderão ser complementadas com outras definidas nos contratos de formação.
- 20.2.** Numa perspetiva de melhoria continua o presente regulamento poderá ser alterado em qualquer altura e sem aviso prévio.
- 20.3.** Qualquer situação omissa neste documento será interpretada e tratada pelo Gestor de Formação.

21. Formação na área da segurança privada

A Grande Génio, Lda. ministra formação na área da Segurança Privada, regulada por legislação específica e sujeita a requisitos próprios definidos pela Lei n.º 34/2013, de 16 de maio, e demais regulamentação aplicável. A formação de Segurança Privada rege-se por regulamento interno próprio, distinto do presente documento, atendendo às exigências legais, operacionais e procedimentais específicas desta atividade. As regras, procedimentos, critérios de avaliação, requisitos de admissão e demais condições aplicáveis à formação de Segurança Privada encontram-se exclusivamente definidos no respetivo regulamento específico.

Faro, 01 de agosto de 2023

A gerência