



# **REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO**

**KEY – CENTRO DE FORMAÇÃO, LDA.**  
KEY TRAINING & CONSULTING

O presente regulamento aplica-se a todos os Cursos de Formação Profissional desenvolvidos pela KEY – Centro de Formação, Lda., adiante designada por KEY Training & Consulting, com o objetivo de promover o bom funcionamento e melhoria contínua da atividade formativa, definindo-se para tal os procedimentos presentes nos seguintes Artigos:

#### Artigo 1º

##### (Inscrição nos cursos de formação)

A inscrição nos cursos de formação destinados ao **público em geral** é formalizada mediante o preenchimento do modelo Formulário de Inscrição. Os candidatos interessados nos cursos divulgados procedem ao seu preenchimento disponível on-line (<http://www.key.pt/cursos/inscricoes>) e/ou presencialmente nas instalações KEY Training & Consulting. Quando a inscrição é realizada via correio eletrónico e/ou contato telefónico, está o responsável pelo atendimento ou o Coordenador Pedagógico encarregado do seu preenchimento.

Após a receção deste documento o Coordenador Pedagógico, procede ao envio da Ficha de Caracterização de Participante via correio eletrónico, a qual deverá ser preenchida pelo candidato.

Nos cursos de formação **intraempresa**, a inscrição dos formandos é realizada através de comunicação por escrito pela entidade cliente.

#### Artigo 2º

##### (Processo de seleção dos formandos)

O processo de seleção de formandos para os cursos de formação destinados ao **público em geral** é realizado pelo Coordenador Pedagógico. Fases de aplicação:

1. Receção da candidatura: Formulário de Inscrição on-line ou presencial.
2. Análise da candidatura, atendendo aos critérios: Coerência da candidatura com o público-alvo e os objetivos do curso (elegibilidade); Data/ordem de inscrição.
3. Seleção: Após análise das candidaturas, os candidatos considerados aptos - quando cumprem os critérios acima identificados - são notificados via telefone ou correio eletrónico, que devem formalizar a inscrição no curso de formação através da liquidação do valor respetivo. Os candidatos considerados inaptos - quando não cumprem os critérios acima identificados - são notificados por correio eletrónico e a sua candidatura arquivada.

A seleção dos formandos para os cursos de formação **intraempresa** é efetuada por representante da entidade cliente, e validada pelo Coordenador Pedagógico.

#### Artigo 3º

##### (Pós-seleção dos formandos)

Nos cursos de formação destinados ao **público em geral**, os candidatos considerados aptos, são notificados via telefone ou correio eletrónico, que devem formalizar a inscrição no curso de formação

através da liquidação do valor respetivo. Neste momento é enviado ao candidato o presente Regulamento de Funcionamento da Formação.

A liquidação total do valor do curso deve ser efetuada até ao primeiro dia de formação, como tal, a inscrição será devidamente formalizada, sendo preenchida a ficha de inscrição completa, pelo formando, no primeiro dia do curso.

Os candidatos considerados inaptos são notificados por correio eletrónico e a sua candidatura arquivada.

#### **Artigo 4º**

##### **(Direitos do Formando)**

Os Formandos têm direito a:

1. Participar no Curso de Formação e receber os ensinamentos de acordo com os programas de formação definidos e divulgados.
2. Receber documentação referente ao Curso frequentado, nomeadamente programa de formação e documentação de apoio à aprendizagem.
3. Receber, gratuitamente, no final do Curso, um Certificado de Frequência/Formação Profissional.
4. Reclamar sobre quaisquer anomalias que, no seu entender, prejudiquem o alcance dos objetivos gerais e específicos do Curso de Formação.
5. Ser ouvido no processo de avaliação do Curso de Formação.

#### **Artigo 5º**

##### **(Deveres do Formando)**

Os Formandos têm o dever de:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, o Curso de Formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados. O limite máximo de faltas é de 25% da carga horária total prevista para o curso de formação. Este limite será sempre ajustado, por arredondamento, tendo em conta a duração de cada sessão de formação.
2. Assinar o Registo de Assiduidade no início de cada sessão de formação (na formação à distância o controlo de assiduidade é efetuado pelo formador da ação).
3. Prestar as provas de avaliação a que venham a ser submetidos.
4. Respeitar a confidencialidade relativa à KEY Training & Consulting.
5. Utilizar cuidadosamente e zelar pela conservação dos bens e instalações da KEY Training & Consulting e demais entidades intervenientes no processo de formação.
6. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no período de formação, fornecidos pela KEY Training & Consulting, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente por parte do Formando.
7. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a Formação e/ou para a KEY Training & Consulting.

**Artigo 6º****(Cancelamento, desistência e não comparência)**

**1. Cancelamento e desistência de inscrição:** A KEY Training & Consulting aceita o cancelamento/desistência de inscrição, e realiza a devolução integral do valor que tenha sido pago, apenas se ocorrer até dez dias úteis antes do início da ação de formação. No que se refere a cancelamentos/desistências posteriores, darão origem à retenção de 30% do valor total do curso para compensação de despesas administrativas e demais prejuízos sofridos por cancelamento/desistência de última hora. O cancelamento/desistência de inscrição deve ser formalizado por escrito.

**2. Não comparências** à data de início do curso, sem prévia formalização por escrito de cancelamento de inscrição, implica o pagamento total (100%) do curso.

**Artigo 7º****(Adiamento e cancelamento de ações)**

**1. Adiamento de ações:** Por imposição de força extrema que conduza à não realização da ação, a KEY Training & Consulting, reserva o direito de adiar o início de qualquer ação de formação até 60 dias para além da data inicialmente prevista, sem que tal facto implique qualquer devolução das verbas já pagas pelo cliente. A data definitiva da ação é confirmada ao cliente, pelo menos, 10 dias úteis antes do seu início, por contato telefónico ou correio eletrónico.

**2. Cancelamento de ações:** Por imposição de força extrema que conduza ao cancelamento da ação de formação, a KEY Training & Consulting comunica o cancelamento da ação ao cliente, até 3 dias úteis antes do início previsto. Sempre que a ação é cancelada, a importância paga pelo cliente, é integralmente devolvida. No entanto, o cliente, não tem direito a quaisquer indemnizações ou compensações pela não realização da ação de formação.

**Artigo 8º****(Pagamentos e Devoluções)**

**1. Pagamentos:** Na formação presencial, os montantes respetivos são devidos, 30% do valor total do curso antes do início da ação de formação, e os restantes 70% do valor total do curso no primeiro dia da ação de formação. Na formação à distância, os montantes respetivos são devidos a 100% do valor total do curso antes do início da ação de formação. Os pagamentos podem ser feitos por transferência bancária ou numerário. A KEY Training & Consulting reserva o direito de fixar outro plano de pagamento em concordância com o cliente.

**2. Devoluções:** A KEY Training & Consulting reserva o direito de não permitir a frequência na ação de formação, caso os pagamentos não sejam cumpridos nos prazos estabelecidos, pelo que os montantes anteriormente liquidados não serão sujeitos a qualquer tipo de devolução.

#### **Artigo 9º**

##### **(Certificados)**

Os Formandos têm o direito a receber gratuitamente, no final do Curso, um Certificado de Frequência/Formação Profissional. A emissão dos respetivos certificados depende do pagamento da totalidade do valor do curso, bem como do envio de todos os dados pessoais necessários à emissão dos mesmos. Assim que os certificados estiverem prontos, os formandos são informados por telefone e/ou por e-mail de que os poderão levantar.

A KEY Training & Consulting reserva o direito de cobrança de 15€ por Certificado, pelo serviço de emissão de 2ª. via de Certificados.

#### **Artigo 10º**

##### **(Ocorrências)**

O formulário de registo de ocorrências é disponibilizado no dossier técnico-pedagógico da ação de formação podendo ser preenchido pelos formadores ou coordenador pedagógico, e destina-se a reportar ocorrências de carácter diverso.

#### **Artigo 11º**

##### **(Reclamações)**

A KEY Training & Consulting dispõe de Livro de Reclamações e efetua o tratamento das mesmas de acordo com o Decreto-Lei nº. 371/2007, de 6 de Novembro.

Para a formação intraempresa, a KEY Training & Consulting dispõe de um modelo destinado ao registo de reclamações. Este modelo deve ser solicitado ao coordenador pedagógico. O procedimento deve ser o seguinte:

1. A reclamação deve reportar a uma situação, condição ou circunstância sobre a qual não transcorram mais de 5 dias úteis;
2. A reclamação é sempre objeto de análise pelo gestor de formação, que no prazo máximo de 30 dias após a sua receção, efetua a resposta, tendo em consideração a sua isenção e imparcialidade na mesma; Depois deste procedimento, todos os dados relevantes e/ou não relevantes são registados no relatório final produzido pelo coordenador pedagógico, onde é feita uma apreciação global de cada ação de formação.

Quando as reclamações são efetuadas no decorrer da ação de formação, a KEY Training & Consulting responsabiliza-se pela avaliação das fundamentações e, quando pertinente, implementa medidas corretivas. Contudo, se estas reclamações forem realizadas no final da formação, a empresa procede também à avaliação das mesmas e quando pertinente, toma em atenção para futuras ações de formação.

#### Artigo 12º

##### (Metodologias de avaliação)

**1. Avaliação diagnóstica:** No início de cada ação de formação é feita uma avaliação diagnóstica (quando aplicável) que não tendo qualquer intenção classificativa, tem como objetivo verificar o nível de conhecimentos prévios dos formandos relativamente aos conteúdos da formação.

**2. Avaliação da aprendizagem:** A avaliação da aprendizagem tem como objetivo a avaliação da aquisição de conhecimentos e competências previamente definidas. A avaliação e/ou teste de avaliação (quando aplicável), são elaborados no final de cada módulo ou apenas no final da ação formativa, dependendo do tipo de curso.

**3. Avaliação de satisfação dos formandos:** A avaliação de satisfação dos formandos ocorre no final da ação de formação e visa avaliar o grau de satisfação em relação ao processo formativo. Esta avaliação é constituída pelo seguinte instrumento: **Avaliação da ação de formação e desempenho do formador**, que visa avaliar o grau de satisfação global do formando no que respeita à ação de formação, bem como os conhecimentos técnicos demonstrados e capacidades pedagógicas e profissionais do formador.

**4. Acompanhamento Pós-Formação:** Este questionário enquadra-se no âmbito da avaliação e acompanhamento pós-formação visando identificar a adequação dos programas e o impacto da ação de formação, ao nível do desenvolvimento pessoal e profissional dos formandos, bem como no contexto de trabalho.

#### Artigo 13º

##### (Proteção de dados pessoais)

Ao abrigo do Regulamento Geral de Proteção de Dados, Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de abril de 2016, a KEY Training & Consulting assume o cumprimento rigoroso da política de privacidade e proteção de dados pessoais que sejam registados voluntariamente pelos utilizadores e dado consentimento de utilização para os fins enunciados.

#### Artigo 14º

##### (Funções e Responsabilidades dos intervenientes no processo formativo)

A equipa pedagógica da KEY Training & Consulting tem como objetivos: o planeamento, a conceção, a organização e a execução das ações de formação. Os elementos que constituem a equipa, e as suas respetivas responsabilidades são as seguintes:

**1. Gestor(a) de formação** – é o elemento que tem como responsabilidade o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a gestão dos recursos afetos à formação; a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação; a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação.

**2. Coordenador(a) pedagógico(a)** – responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando a articulação com o gestor de formação; articulação com a equipa de

formadores na fase de conceção dos programas; acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação; a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações.

**3. Formador(a)** – responsável pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação.

**4. Atendimento diário** – atendimento presencial e telefónico assegurado em todos os espaços abertos ao público, no horário de funcionamento definido.

**5. Contabilidade** - Entidade externa com a responsabilidade técnica, contabilística e fiscal, detentora de reconhecimento oficial apropriado.

#### Artigo 15º

##### (Disposições Finais)

1. Os Artigos presentes neste Regulamento podem ser complementados com outros considerados em contrato de formação ou de prestação de serviços.
2. À KEY Training & Consulting reserva-se o direito de proceder em qualquer altura e sem aviso prévio, à alteração do texto deste Regulamento, visando o melhoramento e clareza nas condições de funcionamento da formação.
3. Qualquer situação omissa será interpretada pelo Gestor de Formação de acordo com a legislação em vigor.

**A Direção KEY Training & Consulting**