

Regulamento de Funcionamento da Atividade Formativa



HMS Consulting

Índice

1 Enquadramento	2
2 Caracterização da HMS Consulting	2
2.1. Atividade principal e serviços prestados	2
2.2. Missão	3
2.3. Valores	3
2.4. Política e Estratégia para a Atividade Formativa	3
2.4.1. Política	3
2.4.2. Estratégia.....	4
3 Requisitos de Acesso e Formas de Inscrição	4
4 Critérios e Métodos de Seleção de Formandos.....	5
5 Condições de Funcionamento da Atividade Formativa	5
5.1. Definição e Alteração de Horários, Locais e Cronograma.....	5
5.2. Pagamentos	5
5.3. Interrupções, Possibilidades de Repetição de Cursos e Devoluções	6
6 Deveres de Assiduidade	6
7 Critérios e Métodos de Avaliação dos Formandos	6
8 Procedimento de Tratamento de Sugestões/Reclamações	7
9 Descrição Genérica das Funções e Responsabilidades	8
9.1. Da Entidade.....	8
9.2. Dos Formadores	9
9.3. Dos Formandos.....	9
9.3.1. Direitos.....	9
9.3.2. Deveres.....	10

1 | Enquadramento

O presente Regulamento constitui-se como o principal agente de divulgação e interpretação das normas de funcionamento interno da HMS Consulting, no que concerne à área de negócio da formação profissional.

Os destinatários deste documento são todos os intervenientes na atividade formativa da empresa, nomeadamente formandos, formadores, colaboradores do Departamento de Formação e responsáveis das empresas clientes, pelo que aos mesmos é recomendada a sua leitura atenta.

O objetivo essencial da sua difusão é proporcionar aos vários agentes a sua integração e um pleno conhecimento dos seus direitos e deveres, numa perspetiva de maximização do sucesso e eficácia dos cursos.

A distribuição do Regulamento de Funcionamento da Formação tem lugar no início da prestação de serviços (no caso de formadores, colaboradores e responsáveis de empresas clientes).

2 | Caracterização da HMS Consulting

2.1. ATIVIDADE PRINCIPAL E SERVIÇOS PRESTADOS

A HMS Consulting foi constituída em 2016, em Viseu, em pleno coração da região Dão-Lafões, com o objetivo de prestar serviços de apoio ao tecido empresarial da região.

Disponibilizamos aos nossos clientes uma variedade de serviços “chave na mão”, garantindo-lhes a definição de soluções adequadas às suas especificidades e necessidades.

O funcionamento da HMS Consulting está assente numa política onde os valores de responsabilização, transparência, melhoria contínua e ética se assumem como fundamentais.

Por sua vez, a nossa estratégia é norteadada em última instância pela satisfação do cliente. Neste sentido, a prestação de serviços baseados em elevados padrões de Qualidade e num aperfeiçoamento contínuo onde se procura ir de encontro às necessidades e expectativas dos clientes é um dos aspetos estratégicos da HMS Consulting. Tal prestação de serviços deve estar assente em parcerias sólidas e de longo prazo, baseadas em relações de confiança e proximidade com o Cliente.

A estratégia da HMS Consulting vai, igualmente, no sentido de responder com qualidade técnica e pedagógica às necessidades formativas dos mercados para os quais dirige a sua intervenção, preparando os ativos, empregados e/ou desempregados, com competências adequadas aos desafios colocados aos

sectores alvo. A definição da estratégia culmina com a Melhoria Contínua enquanto valor subjacente a toda a atividade da HMS Consulting.

2.2. MISSÃO

Estabelecer parcerias com as empresas, fornecendo soluções ao nível da consultoria e oferta formativa adequada, promovendo o desenvolvimento e crescimento sustentado do tecido económico, num contexto de crescente competitividade.

2.3. VALORES

A atividade da HMS Consulting norteia-se por valores como a ética, competência e profissionalismo, que se constituem como pilares fundamentais para a disponibilização de um serviço de qualidade e excelência.

A satisfação do cliente e a constante procura do seu feedback são motores essenciais para a melhoria contínua dos serviços disponibilizados.

2.4. POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A ATIVIDADE FORMATIVA

2.4.1. Política

A política da HMS Consulting assenta nos seguintes parâmetros:

- Garantir a satisfação dos nossos clientes internos e externos;
- Gerar valor acrescentado à atividade dos nossos clientes;
- Intervir numa lógica de cooperação;
- Agir respeitando a nossa ética profissional;
- Melhoria contínua.

A política da qualidade da formação a implementar pela HMS Consulting traduz-se nos princípios básicos da contínua satisfação de todos os seus *stakeholders* que, naturalmente, conduzirá à melhoria contínua da atividade formativa.

Esta política concretiza-se mediante o compromisso de todos os intervenientes com a qualidade do processo de formação, introduzindo melhorias nos processos internos e na seleção de formadores e colaboradores, designadamente:

- ✓ Promover a motivação e participação dos colaboradores da HMS Consulting, no intuito de estimular a capacidade de iniciativa, o trabalho em equipa, a formação contínua e a competência técnica;

- ✓ Criar e manter um sistema de qualidade da formação que permita sistematizar um conjunto de regras simples e eficazes, de forma a chegar a todos os colaboradores e outros envolvidos.
- ✓ Promover diligências com a intenção de estabelecer protocolos de ligação com outras entidades (formativas ou não) que se revelem estratégicas para a criação de valor.
- ✓ Reconhecer a importância da atividade formativa certificada.

2.4.2. Estratégia

A estratégia da HMS Consulting visa responder com qualidade técnica e pedagógica às necessidades dos mercados, valorizando a nível pessoal e profissional os recursos humanos e promovendo um aumento da competência e da eficácia das organizações.

3 | Requisitos de Acesso e Formas de Inscrição

As condições descritas no presente ponto apenas se aplicam ao cliente empresarial, atendendo que a HMS Consulting não se encontra vocacionada para o cliente individual.

Os cursos de formação profissional desenvolvidos pela HMS Consulting são concebidos em conjunto com as suas empresas clientes, no seguimento da identificação das necessidades desenvolvimento de competências e/ou lacunas de desempenho que podem ser colmatadas através da frequência de formação profissional.

O representante da empresa cliente fornece à HMS Consulting a relação de formandos a incluir na ação de formação.

A formalização da inscrição num curso, tenha ou não havido lugar à pré-inscrição, implica o preenchimento e/ou entrega dos seguintes documentos¹:

- Ficha de Inscrição;
- Cópia do Bilhete de identidade;
- Cópia do Cartão de Contribuinte.

Caso haja lugar ao pagamento de qualquer quantia, deverá o mesmo ser efetuado no ato da inscrição, sob pena de a mesma não ser considerada válida.

¹ Caso estejamos perante cursos co-financiados ou que obedeçam a uma homologação específica poder-se-á verificar a necessidade de recolher outro tipo de documentos/elementos.

4 | Critérios e Métodos de Seleção de Formandos

Concluído o processo de recolha das inscrições, inicia-se a seleção dos formandos que irão integrar o curso. O processo de seleção é orientado por um(a) profissional com formação na área e experiência profissional comprovada em matéria de Recrutamento e Seleção, organizando-se da seguinte forma:

- Análise da informação obtida através da empresa cliente;
- Entrevista Individual de Seleção²;
- Definição do Grupo de Formandos.

5 | Condições de Funcionamento da Atividade Formativa

Ao longo da execução dos cursos, a HMS Consulting disponibiliza um elemento de apoio (coordenador pedagógico) que assegura o atendimento necessário e responde a todo o tipo de questões logísticas e administrativas, garantindo que o planeamento, o desenvolvimento e a avaliação pedagógica do curso são desenvolvidos de acordo com os padrões previamente definidos.

Todas as dúvidas decorrentes do desenvolvimento dos conteúdos programáticos dos cursos ficarão a cargo dos formadores respetivos, previamente selecionados, atendendo às suas habilitações académicas, experiência profissional e desempenho prévio na empresa (caso exista).

5.1. DEFINIÇÃO E ALTERAÇÃO DE HORÁRIOS, LOCAIS E CRONOGRAMA

A formação poderá decorrer em três horários distintos: laboral, pós-laboral ou misto, estando prevista a realização de intervalos, a acordar no início de cada ação entre os formadores e os formandos.

As condições de funcionamento das ações (local de realização, datas, horários, etc.) são acordadas previamente com o cliente empresarial.

5.2. PAGAMENTOS

As condições de pagamento dos cursos (ou do projeto) serão acordadas previamente entre as partes, e devidamente expressas no contrato de prestação de serviços subjacente.

² Esta fase pode não existir quando está em causa a inscrição em programas pagos pela empresa cliente, pelo que nessas situações os candidatos não serão discriminados desde que cumpram os requisitos de acesso estabelecido. Nessas circunstâncias, o critério de seleção será o da ordem de inscrição.

5.3. INTERRUPTÕES, POSSIBILIDADES DE REPETIÇÃO DE CURSOS E DEVOLUÇÕES

Sendo a empresa a suportar as inscrições e ocorra a impossibilidade do formando inscrito participar na formação, poderá fazer-se substituir por outro colaborador da empresa, devendo esta comunicar a situação à HMS Consulting até 3 dias úteis antes do início da ação.

As desistências comunicadas a menos de 2 dias úteis do início do curso, bem como as ocorridas após o seu início, implicam que o formando pague a totalidade do preço do curso.

6 | Deveres de Assiduidade

Em cada sessão de formação, todos os formandos presentes assinam o Registo de Sumários e Presenças, distribuído pelo formador, permitindo esse documento a verificação da assiduidade de cada formando.

Para atribuição do Certificado de Formação Profissional³ é exigida a frequência de um mínimo de 90% do total de horas do curso, exceção feita a determinados cursos em que poderão ser exigidos níveis de assiduidade superiores (cursos homologados e/ou cofinanciados).

A assiduidade mínima de cada curso consta do Contrato de Formação Profissional e é divulgada aos formandos aquando do início do mesmo.

7 | Critérios e Métodos de Avaliação dos Formandos

Sendo a formação um processo em que se pretende a qualificação dos formandos, o processo de avaliação de competências e conhecimentos deve ser claro, objetivo, e conhecido por todos os intervenientes no processo formativo.

A avaliação dos formandos incide sobre duas componentes: a comportamental e a das aprendizagens. Tendo em conta a natureza e objetivos do curso, as características do público-alvo ou as opções de cada formador, a avaliação pode assumir formas diferenciadas e ocorrer em diversos momentos do processo formativo.

A forma como a avaliação se vai desenvolver constará no respetivo referencial de formação e será divulgada aos formandos no início de cada curso, respeitando as condições adiante descritas.

A metodologia de avaliação da aprendizagem compreende três fases:

- Avaliação Inicial ou Diagnóstica (avaliação dos conhecimentos prévios);
- Avaliação Formativa Contínua (acompanhamento / controlo do progresso registado na aprendizagem);

³ Caso estejamos perante cursos cofinanciados ou que obedeçam a uma homologação específica poder-se-á verificar a emissão de outro tipo de certificado (E.g.: Certificado de Qualificações)

- Avaliação Final ou Sumativa (apreciação do desempenho face aos objetivos previamente definidos).

Ao longo do curso, os formandos deparar-se-ão com algum(ns) dos seguintes instrumentos de avaliação:

- Fichas / testes escritos;
- Trabalhos de aplicação de conhecimentos (individuais ou em grupo);
- Trabalhos de pesquisa e investigação (individuais ou em grupo);
- Provas práticas simuladas;
- Apresentações sobre determinado tema;
- Relatório da formação prática em contexto de trabalho;
- Outros exercícios práticos ou trabalhos adequados aos objetivos da formação.

No final de cada curso, o formador avalia os participantes de acordo com os seguintes parâmetros:

- Domínio e Aplicação dos Conhecimentos;
- Interesse e Participação;
- Responsabilidade;
- Relacionamento Interpessoal.

A classificação final do formando no curso e a consequente decisão de emissão do Certificado de Formação Profissional depende, por um lado, da assiduidade registada e, por outro lado, do aproveitamento demonstrado no curso.

8 | Procedimento de Tratamento de Sugestões/Reclamações

O Sistema de Sugestões/Reclamações, inserido na política de Melhoria Contínua, assume, para a HMS Consulting, Lda, uma especial atenção e cuidado, estando estabelecido um procedimento específico no seu Manual de Qualidade de Atividades Formativas.

Assim, os principais conceitos que norteiam toda a gestão de Sugestões/Reclamações por parte da HMS Consulting, Lda assentam em:

- Aumentar a satisfação do cliente a partir da criação de um ambiente aberto, com foco no próprio, propício para resolver qualquer sugestão / reclamação recebida e que possa desenvolver a capacidade da organização em melhorar os serviços e o atendimento ao cliente;
- Envolver e garantir o comprometimento da Gerência na gestão deste processo;
- Disponibilizar a todos os que intervêm na atividade formativa um processo de tratamento de sugestões/reclamações acessível, efetivo e de fácil uso;
- Analisar e avaliar as sugestões/reclamações, para melhorar o serviço e a qualidade de responder às necessidades formativas do cliente.

Pretende-se, com este sistema, dar voz a todos aqueles que, de forma mais ou menos direta, intervêm no processo formativo, garantindo-lhes a possibilidade de emitirem as suas opiniões (com carácter de sugestão ou reclamação). Isto é, de facto, extremamente pertinente, uma vez que é a partir da receção de sugestões/reclamações que a HMS Consulting poderá melhorar o seu desempenho, sempre numa ótica de melhoria contínua e de constante adaptabilidade às exigências do mercado e dos seus clientes.

Este sistema tem como principal objetivo recolher, analisar e monitorizar todas as sugestões/reclamações deixadas. Assim, para proceder ao registo de sugestões/reclamações relacionadas com qualquer aspeto da atividade formativa, estarão sempre disponíveis, ou o Livro de Reclamações (no seu formato legalmente previsto) ou o Formulário de Sugestão | Reclamação que, aqueles que assim o entenderem, poderão preencher e entregar ao Coordenador Pedagógico.

Toda e qualquer exposição, independentemente do conteúdo, será alvo de atenção e análise por parte da Gerência da HMS Consulting que se compromete a dar feedback a todos aqueles que expuserem a sua sugestão/reclamação.

Depois de devidamente preenchido o Formulário de Sugestão | Reclamação, procede-se à abertura da Ficha de Acompanhamento, que será reencaminhada para o Diretor de Formação e para a Gerência, a quem cabe fazer a análise da viabilidade e pertinência da mesma definindo as ações corretivas/preventivas/de melhoria que serão colocadas em prática no sentido de dar resposta à opinião deixada.

Após a estruturação do processo de tratamento de sugestões/reclamações, deverá o Diretor de Formação, ou alguém a quem este delegue, contactar desde logo o autor da exposição, com o intuito de transmitir o resultado final e que implicações práticas advieram do seu contributo.

Assim, a HMS Consulting entende que a gestão de sugestões/reclamações deve ser utilizada sistemática e metodologicamente, para que as necessidades e expectativas dos clientes sejam monitorizadas de perto e a prestação do serviço formativo caminhe para a excelência.

9 | Descrição Genérica das Funções e Responsabilidades

9.1. DA ENTIDADE

É da responsabilidade da HMS Consulting a seleção criteriosa dos formadores (de acordo com a metodologia em vigor na empresa), devendo os mesmos ser possuidores de C.C.P. (Certificado de Competências Pedagógicas) e experiência pedagógica e/ou profissional relevante na área.

A HMS Consulting compromete-se a prestar apoio aos formadores, em termos da participação na preparação, desenvolvimento e acompanhamento do processo formativo, nomeadamente nas tarefas de

elaboração de materiais didáticos e provas de avaliação, organização de processos técnico-pedagógicos e na análise, reflexão e validação dos métodos e técnicas de formação.

Ficará também a cargo da HMS Consulting promover a divulgação de ofertas de formação, realizar todo o processo de recrutamento de formadores, definir os locais e horários de realização dos cursos, garantir a existência dos meios adequados para essa realização, avaliar os resultados das ações de formação, assegurando que os instrumentos de avaliação são corretamente utilizados, e garantir o tratamento imparcial das reclamações apresentadas.

9.2. DOS FORMADORES

Os formadores deverão cumprir rigorosamente os programas e os planos curriculares dos cursos, bem como respeitar as condições de funcionamento anteriormente apresentadas, para além de que deverão participar nas reuniões pedagógicas para as quais forem convocados.

É da responsabilidade do formador:

- Providenciar e compilar toda a informação relativa à ação de formação e adequar as metodologias ao conteúdo programático da mesma;
- Assegurar a entrega atempada da documentação de apoio à HMS Consulting, para sua impressão e arquivo;
- Preencher os sumários de cada sessão;
- Registar eventuais ocorrências;
- Aplicar e corrigir instrumentos de avaliação;
- Avaliar cada formando com base em critérios definidos e comunicados no início da formação, devolvendo as avaliações ao coordenador pedagógico do curso, no prazo máximo de 15 dias úteis após o término do mesmo;
- Preencher o inquérito de “Avaliação da Formação pelo Formador”, no final de cada módulo ou de cada curso.

9.3. DOS FORMANDOS

9.3.1. Direitos

- Receber a formação em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos;

- Receber, no caso de preencher os necessários requisitos, os apoios previstos na legislação em vigor, caso se trate de um curso cofinanciado;
- No final do curso, obter uma Declaração de Frequência de Formação Profissional, se não obtiver aprovação, e um Certificado de Formação Profissional, se for aprovado/a
- Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso;
- Que a Entidade Formadora respeite e faça respeitar as condições de Higiene e Segurança no Trabalho a que estiver legalmente obrigada.

9.3.2. Deveres

- Frequentar com assiduidade e pontualidade o curso, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem ministrados;
- Tratar com urbanidade a Entidade Formadora, seus representantes e colaboradores;
- Guardar lealdade à Entidade Formadora, nomeadamente não transmitindo para o exterior informações sobre o equipamento de que tome conhecimento por ocasião do curso;
- Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
- Suportar os custos de reparação ou substituição dos equipamentos e materiais que utilizar, fornecidos pela Entidade Formadora e seus colaboradores, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
- Cumprir os demais deveres emergentes do contrato de formação.