

O funcionamento geral das ações/cursos da APQ obedece ao presente regulamento, pelo que a participação nos mesmos pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste Regulamento por parte dos formandos e dos clientes da formação.

Política e Estratégia da APQ

- Desenvolver a sua atividade formativa em áreas temáticas emergentes relacionadas com a Qualidade e a Excelência organizacional.
- Encarar a atividade formativa como um veículo fundamental na promoção e divulgação de conhecimentos e práticas no âmbito da Qualidade e Excelência Organizacionais.
- Desenvolver as suas atividades formativas procurando apresentar soluções inovadoras e mobilizadoras, orientadas para a dinamização da competitividade e valorização profissional.

Requisitos de Acesso e Formas de inscrição

A maioria dos cursos de formação promovidos pela APQ não tem requisitos de acesso. Contudo, sempre que estes se apliquem são devidamente divulgados na fase de promoção do curso Inter e/ou junto do cliente/formando Intra.

As inscrições nas ações/cursos de formação da APQ, quer Inter quer Intra (presenciais ou a distância) são efetuadas através da plataforma de gestão da formação da APQ em formacao.apq.pt, preferencialmente pelo próprio formando.

Seleção dos Formandos

O número de participantes por ação/curso de formação Inter (presencial ou a distância) é limitado, pelo que a seleção é efetuada por ordem de chegada das inscrições. Para os cursos com qualificação a seleção é ainda efetuada mediante a apreciação das competências e do perfil profissional do formando (requisitos de acesso), a definir caso a caso.

No caso da formação Intra Empresa, a seleção dos formandos (colaboradores/prestadores de serviços da empresa cliente) é efetuada pelo cliente de acordo:

- Com as necessidades de aquisição ou melhoria de competências dos seus colaboradores/prestadores de serviços;
- Com o perfil definido na proposta/contrato de formação (se aplicável).

Condições de Frequência / Deveres de Assiduidade

A forma de organização poderá ser presencial ou a distância (online e e-learning), sendo a assiduidade mínima exigível, na generalidade das ações/cursos presenciais e online, de 80% da sua duração, sem a qual não será atribuído Certificado de Frequência / Certificado de Formação Profissional.

A assiduidade nos cursos e-learning, por sua vez, é medida através do cumprimento das atividades propostas ao longo do percurso formativo. Neste caso, as atividades a realizar pelos formandos são definidas caso a caso no Roteiro do Curso.

Para as ações/cursos com qualificação, o Certificado de Formação Profissional é atribuído apenas aos formandos que, tendo cumprido a assiduidade mínima, concluíam a formação com aproveitamento. Nesta modalidade, poderá ser exigida assiduidade a 100%, sem a qual não será atribuído o respetivo certificado de formação profissional. Para além do Certificado de Formação Profissional é também emitido certificado através da Plataforma SIGO.

Os formandos que para qualquer uma das modalidades e formas de organização não cumpram o requisito da assiduidade mínima, recebem uma Declaração de Presença.

A apresentação de documento justificativo da falta não serve para efeitos de anulação da mesma.

Nas ações/cursos presenciais e online os formandos deverão cumprir o horário estabelecido, sendo concedida uma tolerância de 15 minutos. O formando poderá frequentar a sessão a que compareceu atrasado, sendo este facto registado pelo formador.

Pagamentos, Confirmações/Cancelamentos, Desistências e Devoluções

As inscrições na formação Inter Empresa (presencial ou a distância) são pagas no montante indicado na plataforma de gestão da formação da APQ em formacao.apq.pt. O pagamento deverá ser efetuado através de uma das modalidades indicadas, preferencialmente por transferência bancária ou multibanco.

A participação na ação/curso de formação Inter é condicionada ao pagamento prévio da inscrição, pelo que o mesmo deverá ser regularizado até à data de realização da formação. Enquanto o pagamento não for regularizado, o formando não terá acesso à respetiva documentação de suporte.

A ação/curso Inter é confirmada junto de cada um dos formandos inscritos mediante comunicação por escrito realizada até ao 3º dia útil anterior à sua realização. A ação/curso Intra, por sua vez, é confirmada após a adjudicação da proposta/contrato de formação mediante a marcação conjunta (cliente/APQ) das datas de realização da ação/curso.

A APQ reserva-se ao direito de cancelar a ação/curso Inter, caso não exista um número mínimo de participantes, ou por qualquer outra razão que justifique a não realização da mesma. O cancelamento é comunicado por escrito a todos os participantes inscritos, sendo posteriormente reembolsado o valor da inscrição.

Qualquer desistência deverá ser comunicada à APQ por escrito, preferencialmente através do e-mail formacao@apq.pt. Caso a desistência seja comunicada à APQ após ter sido confirmada a realização da ação/curso, a APQ reserva-se no direito de cobrar 50% do valor da inscrição. A comunicação da desistência após o início da ação/curso implica o pagamento do valor total da inscrição.

Aquando da impossibilidade de participação da pessoa inicialmente inscrita, esta ou a organização a que pertence pode indicar outra pessoa que a substitua, desde que a mesma cumpra o perfil profissional e as competências exigidos (se aplicável).

No que diz respeito à formação Intra Empresa, as condições de pagamento encontram-se referidas na respetiva proposta/contrato de formação. O cancelamento de uma formação Intra já adjudicada não confere à empresa cliente o direito de ser reembolsada pelo valor pago, obrigando-a ao pagamento integral da formação caso o cancelamento ocorra com menos de 2 semanas de antecedência da(s) data(s) agendada(s) para a sua realização.

Duração, Horários, Locais e Datas de Realização

Estas e outras condições de funcionamento encontram-se definidas na plataforma de gestão da formação da APQ em formacao.apq.pt e no site da APQ em apq.pt.

Para a formação e-learning, as condições de acesso e funcionamento da plataforma Moodle são comunicadas ao formando através de um manual de instruções.

Os locais (presenciais ou virtuais), datas e horários de realização da formação Inter, para cada uma das sessões, são comunicados aos formandos/clientes aquando da confirmação de realização da ação/curso. Qualquer alteração previsível nas datas de realização da ação/curso será comunicada pela APQ com a antecedência mínima de 3 dias.

Alterações ao nível dos horários ou locais de realização serão comunicadas com um mínimo de 24h de antecedência. O horário poderá ser excecionalmente ajustado às necessidades dos formandos mediante acordo entre o formador e os mesmos, desde que não ponha em causa os objetivos da ação/curso.

No caso da formação Intra Empresa (presencial e online), os horários e datas de realização são objeto de marcação conjunta pós adjudicação. As datas de realização da ação/curso deverão ser confirmadas, no mínimo, com um mês de antecedência da data prevista para a sua realização. Após este período não é garantida a disponibilidade do formador para essas ou outras datas. Qualquer necessidade de alteração das datas de realização já confirmadas, deverá ser pelo cliente comunicada à APQ, com o mínimo de 15 dias de antecedência. Alterações ao nível dos horários ou locais de realização deverão ser comunicadas com o mínimo de 24h de antecedência. O horário poderá excecionalmente ajustado às necessidades dos formandos / cliente mediante acordo entre o formador e o(s) mesmo(s), desde que não ponha em causa os objetivos do curso.

Na formação online o percurso formativo decorre ao longo de uma ou mais sessões síncronas, com recurso a uma plataforma de acesso livre (tal como o Teams ou o Zoom) através de um computador com acesso à internet, microfone e câmara (preferencial).

Na formação e-learning, o percurso formativo decorre exclusivamente online ou online/presencial (b-learning), em classe virtual, com recurso à plataforma Moodle da APQ. Durante o período de tempo em que decorre cada um dos módulos, o formando tem liberdade para frequentá-lo online no local e horário da sua conveniência, pois a formação centra-se no trabalho individual e no trabalho cooperativo/colaborativo (participação em fóruns de discussão assíncrona e e-atividades).

Interrupção/Repetição de ações/cursos

Mediante a necessidade de interromper uma ação/curso Inter por motivo de força maior, a APQ compromete-se a empreender esforços no sentido de retomar a ação/curso tão rapidamente quanto possível. Na impossibilidade do formando vir a frequentar a ação/curso nos moldes propostos, será considerada a possibilidade de frequentar uma nova edição da ação/curso que venha a ser agendada.

Por sua vez, a interrupção da formação Intra a pedido do cliente deverá ser comunicada de imediato à APQ no sentido de ser retomada/reagendada nos moldes a acordar caso a caso.

Critérios e métodos de avaliação das ações/cursos

Os critérios e métodos de avaliação de aprendizagem dos formandos (definidos pela APQ e/ou pelos seus parceiros), aplicáveis às ações/cursos com qualificação, são comunicadas aos formandos antes da realização dos cursos. No caso das ações/cursos Intra Empresa, os critérios e métodos de avaliação são estabelecidas na respetiva proposta/contrato de formação ou em documento específico, a anexar à mesma, sempre que aplicável. Nas ações/cursos e-learning a sequência das atividades a realizar e respetivos critérios/métodos de avaliação são comunicados aos formandos através do Roteiro do Curso.

A avaliação de reação dos formandos é efetuada mediante o preenchimento da Ficha de Avaliação disponibilizada no final de cada ação/curso.

Por fim, a avaliação do impacto/eficácia da formação, aplicável aos cursos qualificantes e aos que têm três ou mais dias de duração, é realizada seis meses após a realização da formação através do envio de um questionário de acompanhamento pós-formação aos ex-formandos e clientes da formação (quer Inter quer Intra Empresa).

Reclamações

Os formandos poderão, em situação de não cumprimento por parte da entidade formadora do estabelecido neste regulamento, ou por outro motivo, apresentar a sua reclamação nos seguintes moldes:

- No decorrer da ação, junto do formador, do Coordenador da Formação ou do Secretariado da Formação
- No final da ação, através de registo na Ficha de Avaliação da Ação
- Após a ação, através de telefone, e-mail, fax ou carta dirigida ao Coordenador da Formação

Em qualquer dos casos a reclamação deverá ser formalizada por escrito, justificando as razões do descontentamento, através do Livro de Reclamações físico ou eletrónico (em www.livroreclamacoes.pt). O tratamento da reclamação é efetuado pelo Coordenador da Formação de acordo com procedimento interno.

A resposta ao formando/cliente da formação é dada no mais curto espaço de tempo possível, preferencialmente, num prazo até 72h após a receção da reclamação.

Seguro de Acidentes Pessoais

Caso a formação ocorra dentro das instalações de Lisboa e Porto da APQ, eventuais danos causados por acidentes ocorridos durante a formação estão cobertos por uma apólice de seguro em vigor na APQ desde que os referidos acidentes sejam da sua responsabilidade.

Sempre que a formação presencial (INTER ou INTRA) ocorra em instalações de terceiros que sejam contratadas pela APQ, será desencadeado um seguro específico para cobrir eventuais danos causados por acidentes ocorridos durante a formação.

Responsabilidades/deveres do Formador/Tutor, do Coordenador da Formação, do Coordenador Pedagógico e dos Formandos

São responsabilidades/deveres do Formador:

- Cumprir o horário estabelecido bem como o número total de horas previstas para a ação/curso;
- Cumprir na íntegra o conteúdo programático planeado para a ação/curso;
- Esclarecer todos os formandos relativamente a dúvidas colocadas no âmbito das matérias tratadas na ação/curso;
- Controlar a assiduidade e pontualidade dos formandos;
- Solicitar a todos os formandos o preenchimento da Ficha de Avaliação da Ação;
- Registrar as reclamações colocadas pelos formandos e transmiti-las ao Responsável da Formação;
- Proceder à avaliação da aprendizagem dos formandos (quando aplicável);
- Proceder à avaliação global da ação/curso através do preenchimento do Relatório do Formador;
- Zelar pelas instalações e pelos meios materiais e técnicos disponíveis.

São responsabilidades/deveres do Formador/Tutor de formação a distância (e-learning):

- Assistir os formandos em todas as sessões assíncronas (ex: fóruns) e síncronas que estejam previstas;
- Cumprir os prazos previstos de resposta aos pedidos de esclarecimento/dúvidas dos formandos colocadas no âmbito das matérias tratadas na ação/curso;
- Solicitar a todos os formandos o preenchimento da Ficha de Avaliação da Ação;
- Registrar as reclamações colocadas pelos formandos através da plataforma Moodle e transmiti-las ao Responsável da Formação;
- Proceder à avaliação da aprendizagem dos formandos (quando aplicável);
- Proceder à avaliação global da ação/curso através do preenchimento do Relatório do Formador;
- Zelar pelo bom funcionamento dos meios materiais e técnicos disponíveis na plataforma Moodle utilizada na formação a distância.

São responsabilidades/deveres do Coordenador da Formação:

- Assegurar a conformidade das instalações e dos meios materiais e técnicos disponíveis (nomeadamente a plataforma Moodle utilizada na formação a distância);
- Manter-se disponível para responder a eventuais solicitações por parte dos formandos e formadores;
- Manter-se informado no decorrer das ações/cursos acerca da forma como estas estão a decorrer, garantindo a intervenção necessária quando apropriado;
- Garantir a resposta atempada às reclamações colocadas pelos formandos;
- Proceder à abertura e/ou encerramento das ações/cursos presenciais, sempre que tal seja necessário para garantir o bom funcionamento e o acompanhamento/avaliação da ação/curso.

São responsabilidades/deveres do Coordenador Pedagógico:

- Coordenar os formadores, quando aplicável;
- Manter-se informado acerca da forma como as ações/cursos estão a decorrer, garantindo a intervenção necessária quando apropriado;
- Proceder à abertura e/ou encerramento das ações/cursos, sempre que tal seja necessário para garantir o bom funcionamento e o acompanhamento/avaliação da ação/curso.

São responsabilidades dos formandos:

- Zelar pelas instalações (onde decorre a ação/curso presencial) e pelos meios materiais e técnicos disponíveis (nomeadamente a plataforma Moodle utilizada na formação a distância);
- Assegurar que tem disponível durante a ação/curso toda a documentação/material necessário;
- Ser assíduo e pontual (formação presencial) e cumprir os prazos de conclusão definidos para as atividades a realizar na formação a distância.



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

Disposições Finais

As sugestões ou dúvidas suscitadas na interpretação deste regulamento deverão ser esclarecidas junto do Responsável da Formação.