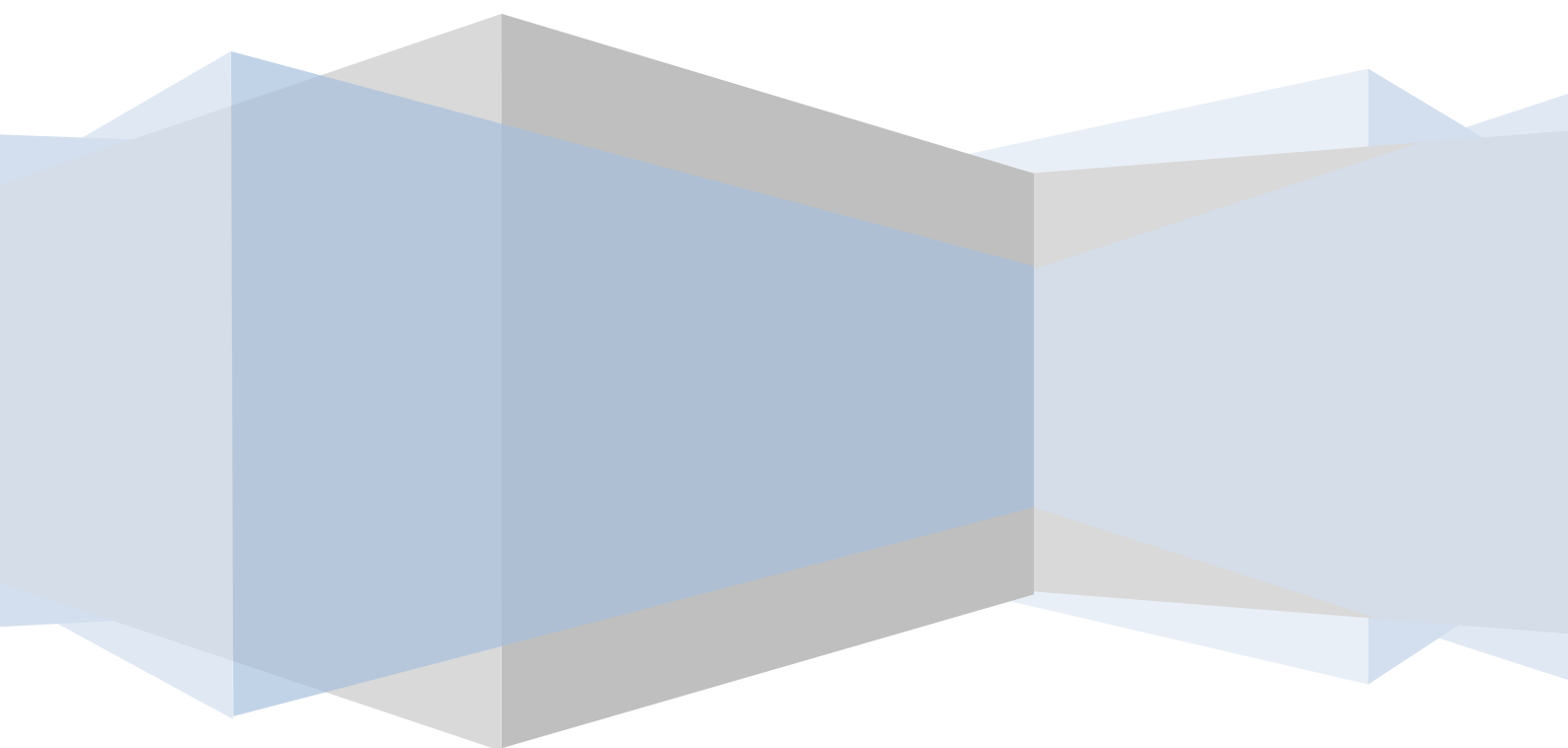


# Regulamento Interno

Ano de 2015

Rbb Gabinete Técnico de Peritagens, Formação e Consultoria  
Lda



## Índice

1º Âmbito de Aplicação.....	4
2º Horário de Atendimento .....	4
3º Estrutura Organizacional .....	4
4º Conceito de Formação.....	4
5º Política de Formação Profissional.....	5
MISSÃO.....	5
VISÃO.....	5
CRENÇAS E VALORES .....	5
6º Normas Institucionais .....	6
7º Recursos Humanos .....	7
INTERNOS.....	7
Gestor de Formação .....	7
Coordenador Pedagógico.....	8
EXTERNOS.....	8
8º Divulgação .....	9
9º Duração Das Sessões .....	9
10º Regras De Funcionamento Das Salas De Formação .....	9
11º Pagamentos .....	9
12º Devoluções / Cancelamentos .....	9
13º Cancelamento por parte da RBB,Lda.....	10
14º Formação.....	10
14.1 INSCRIÇÃO .....	10
14.2 CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO .....	10
14.3 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO .....	10
14.4 ASSIDUIDADE.....	10
14.5 MARCAÇÃO E REGISTO DE FALTAS .....	11
14.5.1 Marcação de Faltas .....	11
14.5.2 Registo de Faltas .....	11
14.5.3 Faltas Justificadas.....	11

14.5.4 Faltas Injustificadas .....	12
14.5.5 Processo de Justificação .....	12
14.5.7 Limite de Faltas .....	13
15º Política De Proteção De Dados .....	13
16º Formador .....	13
16.1.DEVERES DO FORMADOR.....	14
16.2.CONFIDENCIALIDADE .....	15
17º Formandos.....	15
17.1.OS FORMANDOS TÊM DIREITO .....	15
17.2.DEVERES DOS FORMANDOS.....	15
17º Avaliação da Formação.....	16
18º Queixas E Reclamações .....	17
19º Sugestões E Melhorias.....	17
20º Disposições Finais .....	17
21º Livro de Reclamações .....	18

## **1º Âmbito de Aplicação**

O presente documento regula o funcionamento geral das ações de formação, ministradas pela RBB – Gabinete Técnico de Peritagens, Formação e Consultoria Lda, nas suas instalações ou fora delas, definindo assim direitos e obrigações das partes envolvidas.

## **2º Horário de Atendimento**

O horário de atendimento é das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 20h00, nas Instalações da RBB, Lda de segunda-feira a sábado.

## **3º Estrutura Organizacional**

O objetivo da formação desenvolvida pela RBB, é contribuir para o aumento de eficiência e eficácia dos seus clientes. A Estrutura organizacional da RBB é constituída por um departamento de formação profissional (Coordenadora Pedagógica, Gestora de Formação, Técnica de Atendimento, e formadores), sendo este que organiza a Formação Profissional e a Formação Empresarial, e um departamento comercial (Comercial).

## **4º Conceito de Formação**

Entende-se por formação o processo através do qual as pessoas se preparam para o exercício de uma atividade profissional, pela aquisição e desenvolvimento das capacidades ou competências cujos resultados possibilitam a adoção de comportamentos adequados ao desempenho profissional e à realização pessoal e profissional.

Relativamente à forma de organização da formação desenvolvidas para a Formação Profissional e Empresarial, a RBB optou pela Formação Presencial (em sala).

## **5º Política de Formação Profissional**

A RBB, Lda é uma empresa de formação que atua na área de Finança, Banca e Seguros, mais especificamente em peritagens de seguros, e mais recentemente apostou em áreas como Línguas e Literaturas Estrangeiras, Enquadramento na organização/empresa, Indústrias Alimentares, Saúde (Primeiros Socorros, Suporte Básico de Vida), Tecnologia de Proteção do Ambiente e Segurança e Higiene no Trabalho. Pretendemos ser uma referência nacional ao nível da formação de pessoas nestas áreas através do reconhecimento pela quantidade de formação e pela excelência dos nossos formadores.

Utilizamos a Formação Profissional como ferramenta para acrescentar valor aos nossos clientes, identificando e satisfazendo as suas necessidades e expectativas, sejam elas expressas ou não.

A RBB, Lda compromete-se a motivar os seus colaboradores, de forma a que estes se envolvam no espírito da empresa e que prestem um serviço de qualidade aos nossos clientes, colocando desta forma a satisfação dos nossos clientes no topo das prioridades de toda a organização.

### **MISSÃO**

Pretendemos maximizar as competências de todos os nossos formandos bem como o seu potencial, criando valor e sustentabilidade para os nossos Clientes e Colaboradores.

### **VISÃO**

Sermos reconhecidos como uma empresa profissional e atualizada, referência nacional na área da formação, pelo impacto das nossas intervenções, excelência da qualidade dos serviços e motivação dos nossos colaboradores.

### **CRENÇAS E VALORES**

- Honestidade;
- Inovação;
- Confiança;
- Satisfação;

- Qualidade;
- Exigência;
- Partilha.

Nesse sentido, a implementação de um Sistema de Gestão de Formação Profissional, incluindo TEL, pela NP4512:2012 é a garantia que a nossa empresa assume esse compromisso.

Assim a RBB, Lda compromete-se, ainda a:

- Cumprir com os requisitos do cliente, exigências estatutárias e regulamentares;
- Melhorar continuamente a eficiência do sistema de gestão da formação profissional;
- Estabelecer objetivos e metas, no que diz respeito aos produtos de formação profissional;
- Rever periodicamente os objetivos e metas, de forma a garantir que os mesmos se mantêm adequados à dinâmica da organização.

A política da formação profissional da RBB, Lda é o meio para conduzir a organização à melhoria do sistema de gestão da formação profissional, a qual deve permanecer exposta em lugar visível para todos os colaboradores e comunicada em reunião da empresa cada vez que seja revista para que seja implementada e mantida a todos os níveis da organização.

## **6º Normas Institucionais**

As ações de formação devem decorrer nas datas, horários e locais divulgados, podendo, no entanto, sofrer alterações por razões administrativas. Essas alterações serão comunicadas aos participantes o mais rápido possível.

Sempre que, por motivos alheios à sua vontade, a RBB,Lda, não cumpra integralmente o plano de ação previsto e proceda aos ajustamentos necessários, comunicará sempre esse fato aos participantes.

As alterações do plano não conferem aos participantes direito a qualquer indemnização.

## **7º Recursos Humanos**

### **INTERNOS**

A RBB Lda, dispõe de uma Equipa de Recursos Humanos devidamente qualificada e dimensionada para o efeito, que atuará sempre de acordo com o presente Regulamento.

#### **Gestor de Formação**

Os gestores de formação são responsáveis pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral. São os interlocutores privilegiados com o Sistema de Certificação, garantindo que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos de certificação.

É função da Gestora de Formação:

- Assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão da formação profissional, são estabelecidos, implementados, mantidos e avaliados;
- Reportar à gestão de topo o desempenho do sistema e qualquer necessidade de melhoria, elaborando com regularidade anual, um balanço da atividade formativa;
- Assegurar o interface de comunicação com clientes e potenciais clientes no que concerne aos produtos de formação profissional fornecidos;
- Assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos do cliente em toda a organização;
- Apoiar a gestão de topo na definição da política da formação;
- Assegurar a gestão de recursos afetos à atividade da formação;
- Vigiar a evolução tecnológica, analisar o seu impacto na atividade da formativa e propor oportunidades de inovação;
- Gerir o processo de seleção e avaliação dos fornecedores;
- Elaborar diagnósticos de necessidades de formação;
- Elaborar dossiers de candidatura a fundos públicos;
- Elaborar o plano de atividade formativa, incluindo planos de formação específicos para clientes;
- Assegurar a elaboração e aprovação de orçamentos e propostas;

- Assegurar o planeamento, execução, monitorização e avaliação do plano da atividade formativa;
- Avaliar o desempenho dos colaboradores afetos à atividade formativa;
- Assegurar a elaboração dos dossiers técnico-pedagógicos e financeiros necessários à atividade formativa;

### **Coordenador Pedagógico**

Os coordenadores pedagógicos são responsáveis pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma.

É função da coordenadora pedagógica:

- Apoiar o Gestor de Formação em todas as suas responsabilidades, no que concerne às questões de natureza pedagógica;
- Definir e documentar o perfil de competência pedagógica de formadores e quaisquer outras funções com responsabilidades pedagógicas, como ferramenta de apoio às atividades de recrutamento e seleção;
- Articular a gestão dos processos pedagógicos com todos os agentes envolvidos na atividade formativa;
- Acompanhar e apoiar, em termos pedagógicos, o desempenho de todos os agentes da formação, nas diversas fases do ciclo formativo;
- Assegurar a validação pedagógica dos currículos, conteúdos, planos de sessão, matérias didáticos e instrumentos de avaliação antes da sua atualização.

### **EXTERNOS**

A RBB Lda, assegurará que os Recursos Humanos, ou seja, Formadores envolvidos em qualquer intervenção formativa, tenham as competências adequadas e comprovadas através de experiência ou formação pedagógica.



## **8º Divulgação**

A divulgação das ações poderá ser feita através:

- Página da empresa
- Disponibilidade de brochuras dos variados cursos
- Publicidade em jornais

## **9º Duração Das Sessões**

Em horário laboral - Sessões com duração não superior a 8 horas

Em horário pós-laboral – Sessões com duração não superior a 5 horas

Sempre que se justifique, poderá haver alterações ao horário definido.

## **10º Regras De Funcionamento Das Salas De Formação**

Durante as sessões de formação, o Formador é o responsável pela sala de formação (deve assegurar que a sala fica arrumada, as janelas e portas fechadas, que os equipamentos ficam desligados e acondicionados, e as luzes desligadas).

Nas salas de formação não é permitido o uso de equipamentos que possam perturbar o normal funcionamento da formação (deixar objetos pessoais, comer, fumar).

## **11º Pagamentos**

O pagamento deverá ser feito nas datas estipuladas pela RBB Lda.

Sendo o pagamento fracionado, o pagamento da 1ª prestação deverá ser efetuado no início de formação.

## **12º Devoluções / Cancelamentos**

A RBB Lda, no caso de cancelamento, procederá da seguinte forma:

- Se o formando abandonar a ação, depois desta ter iniciado, terá de pagar 20% do valor total da ação.
- Se o formando tiver que abandonar a formação por motivo de força maior e pretender terminar a mesma, a RBB, Lda permitirá que o formando tenha acesso a uma nova formação, em data e local a combinar entre as partes, sem custos adicionais.

### **13º Cancelamento por parte da RBB.Lda**

Qualquer formação pode ser anulada sempre que:

- Não haja o número suficiente de formandos.
- Qualquer outro motivo de gestão.

Nestes casos, será devolvida aos participantes o valor da inscrição no caso de já ter sido efetuada.

### **14º Formação**

#### **14.1 INSCRIÇÃO**

A pré-inscrição efetua-se com a entrega da ficha de inscrição devidamente preenchida. O preenchimento da ficha poderá ser feito presencialmente, por telefone ou no site da RBB Lda.

Os formandos devem entregar uma cópia do Bilhete de Identidade ou do Cartão do Cidadão.

#### **14.2 CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

Dependendo de cada ação de formação e do local de realização da mesma, a RBB analisa o número de inscrições para a mesma, avaliando para cada ação de formação o número mínimo de formandos viável para a realização da mesma.

#### **14.3 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO**

Todos os candidatos são elegíveis, desde que tenham idade igual ou superior a 18 anos e saibam ler e escrever. Contudo para cada curso são definidos os pré-requisitos específicos, quando existem, que são definidos em cada Ficha Técnica do Curso.

A seleção dos candidatos é feita por ordem de inscrição.

#### **14.4 ASSIDUIDADE**

A falta é a ausência do formando durante o período normal da formação, consignado no cronograma da ação.

Os formandos deverão assinar a folha de presenças no início de cada sessão.

A assiduidade dos formandos é verificada através da folha de presenças diária.

A cada hora de formação, corresponde um intervalo de 5 minutos.

## **14.5 MARCAÇÃO E REGISTO DE FALTAS**

### **14.5.1 Marcação de Faltas**

A falta é a ausência do formando durante o período normal da formação, consignado no cronograma da ação.

A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura diária na folha de presenças.

Os formandos deverão assinar a folha no início de cada sessão. No caso do formando ter de se ausentar antes da hora, o formador deverá registar a hora de saída na folha de presenças;

Caso as faltas excedam 20% da duração total da ação, presume-se que este comportamento de absentismo revela um nítido desinteresse pela frequência da ação, pelo que, tal situação é equivalente a uma reprovação, reservando-se a RBB o direito de considerar a exclusão do formando da ação.

Todas as faltas devem ser justificadas por escrito, reservando-se à RBB o direito de as considerar ou não devidamente justificadas.

### **14.5.2 Registo de Faltas**

As faltas serão registadas pelo formador, nos suportes determinados para o efeito.

### **14.5.3 Faltas Justificadas**

Consideram-se justificadas todas as faltas dadas pelos seguintes motivos:

1. Por doença do formando, declarada pelo formando, se a mesma não determinar impedimento superior a cinco dias úteis, ou declarada pelo médico, para impedimento de duração superior;
2. Por isolamento profilático determinado por doença infecto-contagiosa de pessoa que coabite com o formando, comprovada através de declaração de autoridade sanitária da área;
3. Por falecimento de familiar, durante o período legal do luto;

4. Para realização de tratamento ambulatorio, em virtude de doença ou deficiência, que não possa efetuar-se fora do período das atividades formativas;
5. Por facto não imputável o formando, designadamente determinados motivos imprevistos ou por cumprimento de deveres legais;
6. Podem ainda ser consideradas justificadas, faltas dadas por outro motivo, para além dos enumerados, competindo a aceitação da sua justificação à Coordenação Técnico Pedagógica, ponderada a situação pessoal de cada formando.

#### **14.5.4 Faltas Injustificadas**

São consideradas injustificadas:

1. As faltas para as quais não foi apresentada justificação;
2. As faltas cuja justificação foi entregue fora de prazo;
3. Qualquer falta de natureza disciplinar, incluindo a expulsão da sala de formação.

#### **14.5.5 Processo de Justificação**

1. As faltas de comparência devem ser justificadas pelo formando.
2. As faltas podem ainda ser justificadas pelas entidades que determinarem a não comparência do formando.
3. A justificação é apresentada por escrito, com indicação do dia, sessão de formação ou atividade formativa em que a não comparência se verificou, bem como dos motivos que a determinaram.
4. A Coordenação Técnico Pedagógica pode solicitar as provas que considere necessárias para a fundamentação da sua decisão de justificar ou não as faltas.

#### **14.5.6 Momento de Justificação**

1. A justificação pode ser apresentada:
  - a) Previamente, se o motivo for previsível;
  - b) Até ao 5º dia útil subsequente à falta, nos demais casos.
2. Sempre que, após o decurso do prazo referido no número anterior, a falta de Frequência não seja adequadamente justificada, compete à Coordenação dar conhecimento dela ao formando, solicitando resposta nos 10 dias subsequentes.

#### **14.5.7 Limite de Faltas**

As faltas injustificadas não podem exceder os 10% do total das horas de formação, salvo casos previstos na lei.

1. As faltas justificadas e injustificadas não podem exceder os 20% do total das horas de formação.
2. Quando o formando atingir metade das faltas injustificadas, e sempre que for entendido necessário, o formando será convocado para uma reunião com a Coordenação Pedagógica, para encontrar as soluções mais adequadas para superar a sua falta de assiduidade.
3. Será excluído da frequência o formando que ultrapasse 20%, ou outra percentagem em casos definidos por lei, da carga horária total, de faltas injustificadas.

### **15º Política De Proteção De Dados**

Ao abrigo da Lei 67/98 – Lei da Proteção de Dados Pessoais, proteção e privacidade de informações pessoais, a RBB Lda, cumpre a política de privacidade e proteção de dados pessoais que sejam registados voluntariamente através da ficha de inscrição que se encontra em suporte informático e em papel.

Esses dados só são divulgados para efeitos de eventual auscultação por parte do sistema de certificação da DGERT, auditores do Sistema de Gestão de Formação Profissional (segundo NP4512) ou outras entidades competentes.

### **16º Formador**

Indivíduo qualificado detentor de habilitações académicas e profissionais específicas, cuja intervenção facilita ao formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento.

Os formadores serão responsáveis pela execução da estrutura programática das ações de formação, ministrando módulos, desenvolvendo estratégias e atividades conformes aos conteúdos, objetivos e público-alvo dessas ações.

Será dada a conhecer a descrição de funções de Formador e posteriormente enviada por e-mail.

### **16.1.DEVERES DO FORMADOR**

- a) Desenvolver a formação na área para a qual está habilitado.
- b) Comprovar estar habilitado com o Certificado de Aptidão Profissional (CAP/CCP), devidamente validado e reconhecido pelo IEFP, sempre que o Curso/Ação exija e/ou Acreditação emitida pela DGERT, no caso das entidades prestadoras de serviços de formação.
- c) Cooperar com a entidade formadora, bem como com os outros intervenientes no processo formativo no sentido de assegurar a eficácia da ação de formação.
- d) Utilizar os modelos de documentação fornecidos pela entidade.
- e) Aplicar os objetivos gerais da ação de formação e elaborar o plano de sessão respetivo.
- f) Preencher o sumário e confirmar presenças e ausências.
- g) Verificar se todos os documentos recolhidos no decorrer da formação se encontram devidamente preenchidos e assinados pelos formandos.
- h) Comparecer no local onde decorrem as formações a tempo de verificar se estão reunidas as condições necessárias, designadamente em termos de equipamentos, materiais de apoio e pedagógico.
- i) Selecionar, elaborar e disponibilizar os materiais pedagógicos de suporte à ação de formação, quando previsto.
- j) Proceder à avaliação dos formandos.
- k) Executar a avaliação qualitativa da aprendizagem dos formandos.
- l) Comparecer às reuniões para as quais é convocado.
- m) Entregar, nas datas definidas pela entidade, toda a documentação solicitada.
- n) Colaborar com a entidade, dando feedback de qualquer alteração ao normal funcionamento das sessões.
- o) Utilizar com zelo, instalações e equipamentos.
- p) Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação.

## **16.2.CONFIDENCIALIDADE**

O formador fica obrigado a guardar sigilo sobre todos os dados obtidos durante o processo de formação no âmbito do projeto em curso, não transmitindo nem fazendo uso das informações obtidas, bem como informações e dados da RBB Lda ou da Entidade cliente, de que venha a tomar conhecimento por ocasião da realização das atividades contratadas.

## **17º Formandos**

Os formandos são indivíduos que frequentam uma ação de formação, durante determinado período de tempo, com o objetivo de adquirirem os conhecimentos aptidões e atitudes requeridas para o exercício de uma profissão ou grupo de profissões.

### **17.1.OS FORMANDOS TÊM DIREITO**

1. A frequentar formação de qualidade, de acordo com os objetivos, programa, metodologia e calendário estabelecidos para a respetiva ação de formação.
2. A participar numa ação de formação com metodologias adequadas aos conteúdos divulgados.
3. A utilizar as instalações da RBB Lda a si destinadas e outras, com a devida autorização.
4. Ter acesso aos recursos didáticos e equipamento necessário à frequência da ação de formação.
5. A serem tratados com respeito e correção por qualquer colaborador da RBB Lda.
6. À confidencialidade no tratamento da sua informação pessoal.
7. Receber, gratuitamente, um certificado de Formação Profissional, se obtiver aproveitamento na frequência da ação.

### **17.2.DEVERES DOS FORMANDOS**

1. Entregar toda a documentação necessária para a inscrição na ação de formação.
2. Deter as habilitações exigidas.

3. Cumprir o horário de formação estabelecido.
4. Frequentar a ação de formação com assiduidade e pontualidade.
5. Participar de uma forma ativa e construtiva nas sessões de formação.
6. Participar e desenvolver as atividades propostas no âmbito da ação de formação.
7. Realizar a avaliação qualitativa da formação recebida.
8. Qualquer alteração de dados fornecidos na inscrição deve ser transmitida por escrito.
9. Respeitar colegas, formador e colaboradores da RBB Lda.

### **17º Avaliação da Formação**

A avaliação é um elemento integrante e fundamental da Formação e deve fazer parte do dossier técnico-pedagógico.

A avaliação da Formação é feita através da avaliação de satisfação, avaliação da ação do formador, avaliação conhecimentos, avaliação do desempenho do formador e pela avaliação global da formação.

A avaliação da satisfação serve para avaliar o cumprimento dos objetivos propostos e o nível técnico-pedagógico e será feito através do preenchimento, pelo formando do formulário FP/F18.

A avaliação da ação do formador serve para que o formador avalie a ação, através do preenchimento do formulário FP/F17.

A avaliação de conhecimentos poderá ser feita através de variados instrumentos de avaliação, por exemplo, provas de conhecimentos, relatórios, testes, exercícios práticos e deverá ser realizada de acordo com os objetivos específicos.

A avaliação do desempenho do formador, deverá ser realizada com o preenchimento do formulário FP/F19.

A avaliação global da formação é efetuada com base no formulário “Balanço de Atividades” que irá dar origem a um Relatório de Avaliação Final que traduzirá a avaliação de cada formação.

A avaliação dos formandos é calculada através de vários parâmetros, nomeadamente a Assiduidade, Pontualidade, Motivação, Espírito Crítico, Nível de Participação,



Relacionamento Interpessoal, Domínio dos Assuntos, Iniciativa, Classificação Teste e Classificação dos Trabalhos de Grupo. Cada parâmetro tem uma percentagem de 10%. A avaliação final é o resultado da soma dos parâmetros dividida por 10.

$$Avaliação\ Final = \frac{Soma\ dos\ Parâmetros}{10}$$

### **18º Queixas E Reclamações**

As reclamações devem ser formalizadas por escrito e enviadas no prazo de 8 dias úteis, após conclusão da ação, para o Responsável da Formação, que deverá registar, analisar e responder por escrito no prazo máximo de 8 dias úteis. Serão implementadas ações corretivas sempre que sejam detetadas não conformidades.

### **19º Sugestões E Melhorias**

Sempre que algum formando/formador, que está envolvido nas formações pretenda fazer alguma sugestão com vista a melhoria no sistema da formação, deverá servir-se das fichas de sugestões existentes no Departamento de Formação e que também se encontram no dossier de sala.

Todas as sugestões serão analisadas de forma a dar o tratamento que se considerar adequado.

A RBB Lda, agradece a todos os que façam sugestões com vista a melhorar o sistema de formação.

### **20º Disposições Finais**

A RBB Lda, reserva o direito de proceder à alteração destas condições, em qualquer altura e sem aviso prévio, tendo sempre em vista o melhoramento e clareza nas condições de funcionamento.

Qualquer situação omissa no presente Regulamento será decidida pela Coordenação Técnico-Pedagógica e pela Administração, de acordo com a legislação em vigor.

Em todas as formações ministradas, é assinado um contrato de formação entre a RBB e o formando, sendo uma cópia para cada uma das partes.

## **21º Livro de Reclamações**

Neste estabelecimento existe livro de reclamações.

**Última Atualização:** 23/04/2015