



# Regulamento de Funcionamento da Formação

Todos os agentes envolvidos no processo formativo (designadamente formandos, formadores e coordenadores ou responsáveis pedagógicos) encontram-se abrangidos pelo conteúdo do presente documento. A participação em formações promovidas pela RPB Consultores, Lda. pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento por todos os que nelas intervêm.

Rua Conde da Idanha-A-Nova  
Ed. Acrópole, 25  
6230-398 Fundão

t. 275 753 739  
e. geral@rpbconsultores.com

NIF: 510 887 430

[www.rpbconsultores.com](http://www.rpbconsultores.com)

## ÍNDICE

<b>Capítulo I   Enquadramento .....</b>	<b>3</b>
<b>Capítulo II   Caracterização da RPB Consultores, Lda. ....</b>	<b>3</b>
2.1 ATIVIDADE FORMATIVA E SERVIÇOS PRESTADOS.....	3
2.2 EQUIPA TÉCNICO-PEDAGÓGICA.....	4
2.3 FORMAS DE ORGANIZAÇÃO DESENVOLVIDAS PELA EMPRESA.....	4
2.4 MISSÃO .....	5
2.5 VISÃO E VALORES .....	5
2.6 POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A ATIVIDADE FORMATIVA .....	5
<b>Capítulo III   Requisitos de Acesso e Formas de Inscrição.....</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo IV   Critérios e Métodos de Seleção de Formandos .....</b>	<b>8</b>
<b>Capítulo V   Condições de Funcionamento da Atividade Formativa.....</b>	<b>9</b>
5.1 DEFINIÇÃO E ALTERAÇÃO DE HORÁRIOS, LOCAIS E CRONOGRAMA.....	9
5.2 DIVULGAÇÃO DAS AÇÕES DE FORMAÇÃO.....	10
5.3 PAGAMENTOS.....	10
5.4 DESISTÊNCIAS, INTERRUPÇÕES E POSSIBILIDADES DE REPETIÇÃO DE CURSOS .....	11
5.5 DEVOLUÇÕES POR DESISTÊNCIAS.....	11
<b>Capítulo VI   Deveres de Assiduidade e Pontualidade .....</b>	<b>13</b>
<b>Capítulo VII   Critérios e Métodos de Avaliação dos Formandos .....</b>	<b>14</b>
<b>Capítulo IX   Descrição Genérica das Funções e Responsabilidades .....</b>	<b>16</b>
9.1. RPB CONSULTORES LDA. ....	16
9.2 GESTOR DE FORMAÇÃO .....	17
9.3 COORDENADOR PEDAGÓGICO.....	17
9.4.FORMADORES .....	18
<b>Capítulo X   Acompanhamento da Formação à Distância.....</b>	<b>20</b>
10.1. SERVIÇOS PEDAGÓGICOS.....	20
10.2. E-FORMADOR .....	21
10.3 E- FORMANDOS.....	22
10.4 MODELOS E ESTRUTURAS DOS CURSOS E-LEARNIG .....	22
10.5 VALIDAÇÃO DO E-FORMANDO.....	23
<b>Capítulo XI   Igualdade entre homens e mulheres e igualdade de oportunidades e da não discriminação .....</b>	<b>23</b>

## Capítulo I | Enquadramento

O presente Regulamento é aplicável a todas as iniciativas formativa promovidas pela RPB Consultores, Lda., sem prejuízo de outras normas aplicáveis à mesma atividade, nomeadamente legislação e regulamentação diversa.

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 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), ou, no caso dos formandos, assim que lhes é comunicada a sua seleção. Nos programas a desenvolver on-line, o presente regulamento estará permanentemente disponível para consulta e download.

## Capítulo II | Caracterização da RPB Consultores, Lda.

### 2.1 ATIVIDADE FORMATIVA E SERVIÇOS PRESTADOS

A RPB Consultores, Lda. é uma empresa de consultoria e formação profissional. Tem sede no Fundão, Rua Conde Idanha a Nova, Edf. Acrópole nº25, E-9 E-10, 6230-348 Fundão, e está aberta ao público de Segunda a Sexta das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 18h00. Nas ações de formação a decorrer fora das instalações da sede da empresa, o horário de atendimento será comunicado atempadamente e o acompanhamento da ação será assegurado por um elemento da equipa de formação e o acompanhamento da ação será assegurado por um elemento da equipa de formação.

O funcionamento da RPB Consultores Lda. está assente numa política onde os valores de

responsabilização, transparência, melhoria contínua e ética se assumem como fundamentais. Por sua vez, a prestação de serviços baseia-se em elevados padrões de qualidade e aperfeiçoamento contínuo onde se procura ir de encontro com as necessidades e expectativas dos clientes.

A estratégia da RPB Consultores Lda. vai no sentido de responder com qualidade técnica e pedagógica às necessidades formativas dos mercados. A definição da estratégia culmina com a melhoria contínua enquanto valor subjacente a toda a atividade da RPB Consultores Lda.

## 2.2 EQUIPA TÉCNICO-PEDAGÓGICA

A RPB Consultores, Lda. possui uma equipa com competências técnicas e pedagógicas adequadas para o desenvolvimento da atividade formativa a que se propõe:

1. Gestor de Formação/ Gestor de formação à distância – Responsável pela política de formação e pela gestão de todas as atividades formativas e da equipa técnica.
2. Coordenadora pedagógica - Responsável pelo acompanhamento da ação e pela articulação com os diversos intervenientes.
3. Técnico de formação – Desenvolve tarefas de apoio à gestão/ coordenação pedagógica.
4. Atendimento – Responsável pelo atendimento e apoio administrativo.
5. Formadores/ Formadores à distância – Bolsa de formadores com as competências técnicas e pedagógicas para exercer e ministrar a formação de acordo com o programa de ação e forma de organização.

## 2.3 FORMAS DE ORGANIZAÇÃO DESENVOLVIDAS PELA EMPRESA

As formas de organização desenvolvidas pela RPB Consultores Lda. são:

- a) **Presencial**, na qual a atividade formativa se desenvolve em sala;
- b) **Em contexto de trabalho**, adequada sobretudo à formação empresarial;
- c) **À distância**, de forma a possibilitar uma maior flexibilidade temporal e espacial. Importa referir que este tipo de formação será desenvolvido com recurso à plataforma Moodle.

Dentro desta forma de organização a RPB Consultores Lda. desenvolve formações totalmente à distância – *E-learning* e formações mistas, ou seja, com sessões presenciais e à distância – *B-learning*.

## 2.4 MISSÃO

“Desenvolver serviços de excelência, reconhecidos no mercado Nacional, nas áreas da Formação Profissional”. Pretendendo ser reconhecida como uma mais-valia e uma referência na criação de valor para as Pessoas e Organizações. Para isso tem como valores essenciais a competência, rigor, integridade, independência e inovação.

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.

## 2.5 VISÃO E VALORES

Através dos nossos serviços e das nossas competências sermos uma mais-valia e uma referência na criação de valor para as Pessoas e Organizações.

A RPB Consultores Lda. guia-se por valores como a ética, competência, rigor, integridade, independência e inovação, que se constituem como pilares fundamentais para a disponibilização de um serviço de qualidade e excelência.

## 2.6 POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A ATIVIDADE FORMATIVA

### 2.6.1 Política

A política da RPB Consultores, Lda. assenta nos seguintes parâmetros:

- Garantir a satisfação dos nossos clientes;
- Gerar valor acrescentado à atividade dos nossos clientes;
- Agir de acordo com a nossa ética profissional;
- Melhoria contínua.

A política da qualidade da formação a implementar pela RPB Consultores, Lda. traduz-se nos princípios básicos da contínua satisfação de todos os seus intervenientes 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 de todos os colaboradores, 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.

### 2.6.2 Estratégia

A estratégia da RPB Consultores, Lda 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. A estratégia passa ainda por ir de encontro com as necessidades e expectativas dos nossos clientes.

## Capítulo III | Requisitos de Acesso e Formas de Inscrição

Os requisitos de acesso serão fixados e divulgados especificamente para cada tipo de ação de formação de acordo com as características científicas e pedagógicas do curso, respeitando os pré-requisitos ou o perfil de entrada aconselhado para a ação em causa<sup>1</sup>.

Os cursos de formação profissional desenvolvidos pela RPB Consultores Lda. podem ser frequentados por Jovens/Adultos com idade igual ou superior a 18 anos, ativos ou desempregados, e com habilitações adequadas ao perfil definido para cada curso.

As condições descritas no presente ponto apenas se aplicam a participantes individuais, excluindo-se a formação desenvolvida junto de ativos do Cliente Empresarial.

Os futuros formandos poderão manifestar o seu interesse em participar numa ação de formação, através de e-mail, contacto telefónico ou pelo preenchimento da Ficha de Pré-Inscrição (presente no site da RPB Consultores Lda.), não implicando este ato o pagamento de qualquer quantia.

Após a pré-inscrição, a RPB Consultores Lda. contactará os candidatos que se enquadrem no perfil pretendido para determinado curso com inscrições abertas, de forma a que os mesmos validem o seu processo. A formalização da inscrição num curso, tenha ou não havido lugar à pré-inscrição, implica o preenchimento e/ou entrega de certos documentos. Esse referencial e requisitos encontram-se no respetivo programa de casa curso que se encontra disponível para consulta.

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.

A inscrição definitiva é o ato que faculta ao formando a frequência do curso e depende do resultado do processo de seleção dos candidatos.

---

<sup>1</sup> 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. Nestes casos, toda a documentação necessária será comunicada aos candidatos e estará disponível no programa de curso da formação em causa.

## Capítulo IV | Critérios e Métodos de Seleção de Formandos

Após o processo de recolha das inscrições, inicia-se a seleção dos formandos que irão integrar o curso. Cada curso ou ação de formação terá um processo próprio de seleção, podendo, de acordo com o estabelecido no presente Regulamento e mediante a tipologia de projeto de formação ou as condições de homologação de cursos, ser validadas diferentes condições de acesso à formação e estipulados critérios de seleção distintos, sendo os mesmos atempadamente divulgados aos candidatos.

Este processo é orientado por um(a) profissional com formação na área e experiência profissional em matéria de Recrutamento e Seleção, organizando-se da seguinte forma:

- Análise das Inscrições Obtidas;
- Entrevista Individual de Seleção<sup>2</sup>;
- Definição do Grupo de Formandos.

No final do processo, todos os candidatos são contactados no sentido de confirmar a sua presença no curso, caso tenham sido selecionados. Os candidatos não selecionados, caso assim o pretendam, poderão manter os seus dados na empresa para futuras oportunidades, ou eventualmente ser reencaminhados para outros processos em curso.

Os contactos deverão ser efetuados preferencialmente por email, ou não sendo possível a utilização deste meio, tal contacto deverá ser estabelecido via telefone.

## Capítulo V | Condições de Funcionamento da Atividade Formativa

Ao longo da execução dos cursos, a RPB Consultores Lda. disponibiliza um elemento de apoio 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.

Na formação desenvolvida para o tecido empresarial, a coordenadora pedagógica será o responsável da RPB Consultores Lda. pela coordenação de todo o projeto, afetando as diversas tarefas a desenvolver aos profissionais mais adequados à sua prossecução, no pressuposto da supervisão do Gestor de Formação.

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 divulgadas previamente a todos os intervenientes no processo formativo.

No caso da formação direcionada para o Cliente Individual, a RPB Consultores Lda. reserva-se o direito de proceder a alterações relativas aos locais, datas e horários de realização das ações, ou proceder ao seu cancelamento, nomeadamente por insuficiência de número de formandos ou outro motivo de força maior, devidamente atendível. Sempre que tal suceda, a RPB Consultores Lda. compromete-se a comunicar atempadamente estes factos aos interessados, bem como devolver as quantias eventualmente pagas pelos formandos.

## 5.2 DIVULGAÇÃO DAS AÇÕES DE FORMAÇÃO

As intervenções formativas desenvolvidas pela RPB Consultores Lda. são divulgadas através do seu site na internet (<http://www.rpbconsultores.com/>), dos seus parceiros e nas redes sociais da empresa, nomeadamente Facebook e Instagram.

## 5.3 PAGAMENTOS

A inscrição definitiva poderá estar sujeita ao pagamento de uma quantia a realizar no respetivo ato, sendo os valores a pagar fixados pela Gerência ou Gestor de Formação.

Para a frequência de ações pelo público em geral, aplica-se o seguinte regime de pagamento:

- a. Para cursos de média a longa duração (carga horária total superior a 100 horas), o pagamento pode ser feito até 4 prestações;
- b. Para cursos de curta duração (carga horária total inferior a 100 horas), o pagamento poderá ser efetuado em 1 ou 2 prestações;
- c. O respetivo recibo é emitido após o seu pagamento.

No caso da realização de ações de cariz empresarial, aplica-se o regime de pagamento que vier a ser definido no respetivo contrato de prestação de serviços.

Para qualquer um dos casos aceita-se o pagamento em dinheiro, cheque emitido à ordem da RPB Consultores Lda. e transferência bancária, devendo, neste caso, ser solicitado o NIB e enviado o comprovativo da transação.

A formação profissional está isenta de IVA (Artigo 9º do CIVA – Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado).

No caso da formação cofinanciada, esta tipologia de formação não tem quaisquer custos para o formando.

## 5.4 DESISTÊNCIAS, INTERRUPTÕES E POSSIBILIDADES DE REPETIÇÃO DE CURSOS

Caso um formando (cliente individual) pretenda cancelar a sua inscrição, deverá comunicá-lo por escrito, com um mínimo de 10 dias úteis de antecedência, face ao início da ação.

Por sua vez, caso seja 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 RPB Consultores Lda. até 3 dias úteis antes do início da ação.

Sempre que se registre a desistência de um candidato selecionado, RPB Consultores Lda. desencadeará o processo inerente à admissão de um novo candidato, considerando como critério a data da inscrição ou outro específico da ação de formação em causa. A substituição atenderá sempre às normas e características próprias de cada ação e apenas terá lugar quando estas a viabilizem.

A substituição atenderá sempre às normas e características próprias de cada ação e apenas terá lugar quando estas a viabilizem.

## 5.5 DEVOLUÇÕES POR DESISTÊNCIAS

Os candidatos com inscrição que envolva confirmação monetária podem, nos dez dias úteis imediatamente anteriores à data de início da ação, desistir da sua frequência ou fazer-se substituir, não sofrendo qualquer penalização, ainda que a aceitação, pela empresa, da substituição esteja sujeita à confirmação dos requisitos de participação.

No caso da desistência se verificar após o início da ação de formação, esta implica a perda da totalidade do valor pago pelo formando.

No caso de um formando interromper a frequência da ação de formação, por motivos de doença ou outros de elevada gravidade, devidamente comprovados e havendo a pretensão por parte do formando de frequentar o mesmo curso noutra edição, este poderá fazê-lo sem custos adicionais. De realçar que cada caso é um caso e terá de ser analisado individualmente por parte do gestor de formação.

No caso de desistência a devolução das quantias pagas no ato da inscrição está dependente da antecedência com que esta inscrição é formalizada pelo formando:

- a. No caso da desistência se verificar até 10 dias úteis antes do início da ação de formação, a RPB Consultores, Lda. procede ao reembolso da totalidade do montante pago;
- b. Verificando-se a desistência após essa data e até ao dia do início da ação, não há lugar a reembolso;
- c. No caso da desistência se verificar no dia e após o início da ação, por motivo não atribuível à RPB Consultores, Lda., é o formando obrigado a proceder ao pagamento da totalidade do valor da ação. Havendo a pretensão por parte do formando de frequentar o mesmo curso noutra edição, este terá de proceder ao pagamento do respetivo preço na sua totalidade.

A devolução de quantias pagas pelos formandos, deve atender ao seguinte:

- d. Caso o pagamento tenha sido realizado através de cheque, o mesmo é devolvido pessoalmente ou via CTT;
- e. No caso de transferência bancária, a devolução é efetuada pela mesma via;
- f. No caso de pagamento em dinheiro, o mesmo é devolvido através de transferência bancária.

## Capítulo VI | Deveres de Assiduidade e Pontualidade

A frequência da formação é obrigatória. Na forma de regime presencial, em cada sessão, todos os formandos presentes assinam a Folha de Sumários e Presenças, distribuída pelo formador, permitindo esse documento a verificação da assiduidade. Na forma de regime E-Learning, formação à distância, as sessões síncronas são realizadas por videochamada pela plataforma Zoom. Todos os formandos devem manter a câmara ligada, para assim se proceder a gravação de todas as sessões de formação que ocorram, permitindo verificar a assiduidade e participação de cada um dos formandos. No caso dos Cursos que não exigem a utilização da plataforma Zoom as evidências da frequência dos formandos será retirada diretamente da plataforma Moodle, através dos acessos dos formandos na plataforma. Para atribuição do Certificado de Formação Profissional é exigida a frequência mínima de 90% do total de horas do curso, exceção feita a determinados cursos em que poderão ser exigidos níveis de assiduidade superiores (Curso de FPIF, Percursos homologados e co-financiados). No caso específico dos cursos de formação inicial e de formação de atualização de segurança privada, a carga horária mínima prevista para cada unidade de curta duração terá de ser cumprida na sua totalidade, 100%, para efeitos de emissão/renovação do cartão profissional. Relativamente à pontualidade, serão contabilizados para efeitos de faltas, face aos horários definidos, todos os atrasos superiores a 10 minutos, carecendo os mesmos de justificação. A justificação de qualquer falta é solicitada e ficará sempre dependente da decisão do coordenador pedagógico. Serão consideradas justificadas, as faltas dadas por motivo atendível ou motivadas por factos não imputáveis ao formando, designadamente:

- a) Doença súbita do próprio ou de ascendente/descendente;
- b) Por isolamento profilático determinado por doença infectocontagiosa de pessoa que coabite com o formando, comprovada através de declaração de autoridade sanitária;
- c) Por falecimento de familiar, durante o período legal do luto;
- d) Para realização de tratamento ambulatorio, em virtude de doença ou deficiência, que não possa efetuar-se fora do período das atividades formativas;
- e) Por facto não imputável ao formando, designadamente determinados motivos imprevistos ou por cumprimento de deveres legais;
- f) Podem ainda ser consideradas justificadas, faltas dadas por outro motivo para além dos

enumerados, competindo a aceitação da sua justificação ao Coordenador Pedagógico.

## Capítulo VII | 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);
- Avaliação Final ou Sumativa (apreciação do desempenho face aos objetivos previamente definidos).

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

Para além da avaliação das aprendizagens é efetuada a avaliação de reação ou avaliação de satisfação. É efetuada no final do módulo/ação, sob a forma de preenchimento de um questionário que visa obter informação sobre a relação entre as expectativas e motivação dos formandos e os objetivos conseguidos, o desempenho do formador, o material pedagógico/metodologias utilizadas, a estrutura/modelo organizativo, o apoio da entidade formadora, entre outros. O questionário encontra-se estruturado numa escala de 1 a 5 em que “1” representa “Mau” e “5” significa “Excelente”.

Nos cursos de formação inicial e de formação de atualização de segurança privada, a avaliação final é realizada com um teste de avaliação final, que terá lugar após o cumprimento da carga horária do módulo (30 horas). Em caso de não aproveitamento, haverá lugar a um segundo momento de avaliação, repetindo-se a realização do teste de avaliação final, em data a definir pelo formador.

## Capítulo VIII | Procedimento de Tratamento de Sugestões/Reclamações

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

Assim, os principais conceitos que regulam toda a gestão de Sugestões/Reclamações por parte da RPB Consultores Lda. assentam em:

- Aumentar a satisfação do cliente a partir da criação de um ambiente aberto, 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 intervêm no processo formativo, garantindo-lhes a possibilidade de emitirem as suas opiniões. Isto é extremamente pertinente, uma vez que é a partir da receção de sugestões/reclamações que a RPB Consultores Lda. poderá melhorar o seu desempenho, sempre numa ótica de melhoria contínua.

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 disponíveis o Livro de

Reclamações (no seu formato legalmente previsto) ou o Formulário de Registo de Ocorrência/ Sugestão/ Reclamações.

Toda e qualquer exposição, independentemente do conteúdo, será alvo de atenção e análise por parte da Gerência da RPB Consultores Lda. que se compromete a dar feedback a todos aqueles que expuserem a sua sugestão/reclamação. Depois de devidamente preenchido o Formulário de Formulário de Registo de Ocorrência/ Sugestão/ Reclamações, procede-se à abertura da Ficha de Acompanhamento, que será reencaminhada para o Gestor 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 Gestor 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 RPB Consultores Lda. 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.

## Capítulo IX | Descrição Genérica das Funções e Responsabilidades

### 9.1. RPB CONSULTORES LDA.

É da responsabilidade da RPB Consultores, Lda 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 RPB Consultores Lda. 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 RPB Consultores Lda. 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, informar os formandos sobre todos os aspetos relevantes para uma boa integração no grupo de formação, avaliar os resultados das ações de formação, assegurando que os instrumentos de avaliação são corretamente utilizados, e garantir o tratamento imparcial das reclamações apresentadas.

É ainda da responsabilidade da RPB Consultores, sempre que se considere necessário, estabelecer um Contrato de Formação entre a RPB Consultores Lda. e os formandos. Os contratos de formação são obrigatoriamente assinados no primeiro dia de formação, devendo ser devolvida ao formando uma cópia devidamente assinada pela entidade.

## 9.2 GESTOR DE FORMAÇÃO

São deveres do gestor da formação:

- Assegurar o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
- Gerir os recursos afetos à formação;
- Ser o interlocutor com as entidades responsáveis do sistema de certificação;
- Articular com a Gerência da RPB Consultores, Lda. e com os destinatários da formação;
- Promover as ações de revisão e da melhoria contínua;
- Implementar mecanismos de qualidade da formação e garantia da implantação das práticas formativas, por forma, a estarem em harmonia com os requisitos da certificação.

## 9.3 COORDENADOR PEDAGÓGICO

O coordenador pedagógico tem como responsabilidades:

- Efetuar a abertura e encerramento dos cursos seguindo os procedimentos estabelecidos para o efeito (incluindo os cursos realizados fora da sede);
- Acompanhar as formações quer seja através da consulta do dossier técnico – pedagógico, quer seja através de visitas intermédias às ações de formação numa periodicidade adequada à duração das ações e às solicitações/ocorrências da mesma;
- Ser o elo de ligação entre formando e a empresa;
- Zelar pelo bom funcionamento do curso, apoiando formador e formandos nas suas necessidades, como promoção de uma boa imagem da RPB Consultores, Lda. e como

contribuição para a satisfação dos utentes e clientes da formação;

- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações afetos ao curso.

#### 9.4. 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:

- Preparar, previamente e de forma adequada, a ação de formação que irá ministrar, tendo em conta os objetivos da mesma, seus destinatários, a metodologia pedagógica mais ajustada, a estruturação do programa de formação, a preparação da documentação e de suportes pedagógicos de apoio, o plano de sessão e os instrumentos de avaliação definidos;
- Assegurar a entrega atempada da documentação de apoio p/ sua impressão e arquivo;
- Facilitar ao formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento;
- Orientar todo o percurso pedagógico da formação, bem como todas as situações verificadas no interior da sala de formação;
- Cooperar com a entidade formadora, bem como com todos os restantes elementos intervenientes no processo formativo, no sentido de assegurar a eficácia da ação.
- Ser assíduo e pontual;
- Zelar pelas instalações e pelos meios materiais e técnicos postos à sua disposição;
- Garantir a ordem e o bom funcionamento das sessões de formação.
- Não reproduzir ou divulgar, sem autorização prévia da RPB Consultores Lda. todo e qualquer material didático posto à sua disposição durante o curso;
- Preencher os sumários de cada sessão;
- Aplicar e corrigir instrumentos de avaliação;
- Avaliar cada formando com base em critérios definidos e comunicados no início da formação, 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.

## FORMANDOS

### 9.5.1. Direitos

- Ser tratado com respeito e urbanidade pelos colegas, formadores, coordenadores e outros agentes que intervêm no processo formativo;
- Participar na ação de formação e receber os ensinamentos em harmonia com o programa, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados;
- Ter acesso a toda a documentação pedagógica/ materiais de apoio necessários, nomeadamente textos de apoio, manuais, exercícios, entre outros;
- Ter livre acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico, bastando para tal solicitá-lo ao coordenador pedagógico ou qualquer outro representante da RPB Consultores, Lda.;
- No caso dos formandos que obtiveram aproveitamento e não excederam o nº de faltas previstos, receber gratuitamente um Certificado de Formação Profissional, emitido de acordo com os requisitos legais.
- Faltar às sessões de formação, sem perderem direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda 10% do nº total de horas ou o definido em regulamentação específica, sendo que, nos cursos de formação inicial e de formação de atualização de segurança privada, a carga horária mínima prevista para cada unidade de curta duração terá de ser cumprida na sua totalidade para efeitos de emissão/renovação do cartão profissional.
- Receber, no caso de preencher os necessários requisitos, os apoios previstos na legislação em vigor, caso se trate de um curso co-financiado;
- 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.

### 9.3.1. Deveres

- Entregar os documentos necessários ao processo técnico-pedagógico da ação de acordo com o solicitado e com a tipologia do curso;
- 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;
- Não reproduzir ou divulgar, sem autorização prévia da RPB Consultores Lda, todo e qualquer material didático posto à sua disposição durante o 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.

## Capítulo X | Acompanhamento da Formação à Distância

### 10.1. SERVIÇOS PEDAGÓGICOS

A formação a distância respeita regras de funcionamento específicas para além das referidas anteriormente.

Na formação à distância, a coordenação pedagógica é assegurada pelo gestor de formação à distância, pertencente à equipa da RPB Consultores Lda., que estará disponível para qualquer esclarecimento ou problema registado no funcionamento da plataforma. Os contactos que podem ser utilizados são o número de telefone 275 753 739 e o contacto de e-mail [formacao@rpbconsultores.com](mailto:formacao@rpbconsultores.com).

## 10.2. E-FORMADOR

O e-Formador é o responsável pelo acompanhamento dos e-formandos e tem uma intervenção dinamizadora das atividades desenvolvidas na plataforma de e-learning, procurando promover um ambiente de aprendizagem, orientando os e-formandos e esclarecendo dúvidas que possam surgir, não descurando o controlo das aprendizagens por eles desenvolvidas.

O e-Formador tem as seguintes tarefas:

- Informar e esclarecer os e-formandos sobre o programa, objetivos e atividades da formação;
- Moderar os debates e intervenções realizadas pelos e-formandos nos fóruns;
- Esclarecer dúvidas diversas, avaliar e dar feedback aos formandos;
- Introduzir conteúdos e materiais pedagógicos, organizando a forma da sua exploração;
- Dinamizar atividades em sessões síncronas.
- Tutoria de ações de formação através de métodos pedagógicos e aplicação de métodos e instrumentos de avaliação (quando aplicável);
- Acompanhamento sistemático da execução da formação por parte do e-formando, assegurando que todos os recursos pedagógicos estão disponíveis atempadamente e pelo bom desenvolvimento das atividades pedagógicas.
- Desenvolvimento pedagógico dos programas e conteúdos;
- Conceção ou gestão das funcionalidades do sistema de gestão de aprendizagem e conteúdos, suportado em plataforma Moodle ou outros meios;
- Atividades de tutoria e de avaliação em formação à distância;
- Gerir um curso online, orientar os formandos ao longo do processo de aprendizagem, motivá-los, facilitar o processo de comunicação, oferecer algum apoio técnico, promover a interação, avaliá-los, solucionar conflitos e facilitar o apoio administrativo.

Os formadores escolhidos para ministrar formações E-Learning devem ter formação ou experiência profissional mínima de 1 ano em organização ou gestão de formação a distância, implementação de programas de formação e estratégias pedagógicas em formação a distância ou métodos e técnicas de tutoria em contexto de formação a distância.

### 10.3 E- FORMANDOS

As atividades a desenvolver pelos e-formandos não têm precedência entre si, no entanto, deverá estar concluída uma atividade antes de se avançar para a seguinte. Dessa forma, conseguimos aumentar a eficiência da aprendizagem. Os e-formandos deverão usufruir de todas as funcionalidades da plataforma Moodle:

- O fórum é a ferramenta utilizada para as sessões assíncronas, pelo que servirá para a abordagem detalhada de temas propostos pelos e-formadores ou pelos e-formandos;
- Se desejar ver abordado algum tema específico, não hesite em propor;
- Procure ser claro e objetivo nos seus contributos. Sempre que lhe for requerida a realização de um trabalho prático, deve fazê-lo no tempo determinado e proceder ao seu envio pelo meio indicado pelo e-formador.

### 10.4 MODELOS E ESTRUTURAS DOS CURSOS E-LEARNIG

Os cursos realizados parcialmente online são compostos por duas metodologias formativas chamadas assim de sessões síncronas e de sessões assíncronas.

No caso específico dos cursos de segurança privada, a formação síncrona tem um peso relativo de 75% do número de horas total do curso. Esta é ministrada através da plataforma Zoom que permite a comunicação por audioconferência ou videoconferência.

A formação assíncrona tem um peso máximo relativo de 25% do número de horas total do curso. Esta formação é desenvolvida em tempo não real, em que os formandos trabalham autonomamente, acendo aos recursos educativos e formativos e a materiais de apoio à formação disponibilizados na plataforma online Moodle. Estes dispõem também de ferramentas de comunicação, chat de dúvidas, que lhes permitem estabelecer interação com os outros formandos e com o respetivo formador, em torno de dúvidas ou das temáticas em estudo.

Nos cursos Homologados pela DRAP, as metodologias são definidas pela entidade certificadora.

Nos restantes cursos que não exigem nenhuma homologação específica, a distribuição, ou o peso, das sessões síncronas ou assíncronas é definido pela RPB Consultores em concordância com o formador selecionado pela entidade.

## 10.5 VALIDAÇÃO DO E-FORMANDO

A validação do e-formando depende da verificação dos seguintes critérios:

- Cumprimento dos prazos definidos pelo e-formador;
- Avaliação global das aprendizagens positiva;
- Participação nas atividades obrigatórias (fóruns, sessões síncronas, outros).

Os critérios de validação deverão ser previamente comunicados aos e-formandos, em sede de Referencial de Formação.

## Capítulo XI | Igualdade entre homens e mulheres e igualdade de oportunidades e da não discriminação

A RPB exhibe um comportamento e uma cultura assente na igualdade entre homens e mulheres e igualdade de oportunidades e da não discriminação, de modo a contribuir para a satisfação pessoal e profissional de todos os adultos e para o combate de todas as desigualdades e discriminações em razão do sexo, raça ou origem étnica, religião ou crença, deficiência, região, idade ou orientação sexual, contribuindo assim para os objetivos do Plano Nacional para a Igualdade de Género, Cidadania e Não Discriminação.

A constituição dos grupos de formação é feita sem qualquer tipo de discriminação negativa e os espaços são dotados de acessibilidade para todos, promovendo medidas de discriminação positiva a favor da mulher ou do homem, tendo em conta o sexo sub-representado na respetiva área profissional, proporcionando assim iguais oportunidades no acesso.

O princípio de igualdade entre homens e mulheres e igualdade de oportunidades e da não discriminação é transversal a todas as ações de formação, realizando-se várias medidas adicionais promotoras e defensoras desta temática. A utilização de linguagem inclusiva, o recurso a conteúdos específicos relativos à igualdade entre homens e mulheres e igualdade de oportunidades e da não discriminação e a promoção da discussão da temática enquadrada nos conteúdos abordados, são também meios fundamentais na promoção da igualdade junto dos formandos e na consciencialização de todos os agentes envolvidos.