

1. OBJETIVO

O presente Regulamento tem como objetivo definir, de uma forma geral e objetiva, as metodologias de funcionamento pelas quais se rege a atividade formativa da JFA TRAINING.

2. ÂMBITO

As regras deste documento são para aplicação nas ações de formação organizadas presencialmente ou a distância. A participação na formação pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento por parte de formandos, formadores e ademais intervenientes na atividade formativa.

3. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O horário de atendimento telefónico decorre de segunda a sexta-feira das 17h00 às 22h00. O atendimento presencial é realizado por marcação prévia em local a designar.

4. MODALIDADES DE FORMAÇÃO E FORMAS DE ORGANIZAÇÃO

A JFA TRAINING desenvolve formação contínua (não inserida no CNQ) e formação à medida. Presencial, em sala, consoante o programa da ação de formação em causa e a distância por meio de TIC e, quando aplicável, com acesso a plataforma e-learning.

5. NORMAS INSTITUCIONAIS

A JFA TRAINING assegurará a realização de cada ação de formação apresentado no seu Plano de Formação e das ações que o constituírem. As ações de formação devem decorrer nas datas divulgadas podendo, por razões administrativas, sofrer alterações, as quais serão comunicadas aos participantes, no mais curto espaço de tempo, via telefone ou correio eletrónico. Quando, por razões alheias à sua vontade, a JFA TRAINING não puder cumprir integralmente o plano formativo previsto e proceder aos respetivos ajustamentos, deve sempre comunicar esse facto aos participantes. As alterações do plano não conferem aos participantes direito a qualquer indemnização.

6. FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

Condições de Inscrição e de Seleção:

A inscrição numa ação de formação é efetuada através do preenchimento da respetiva Ficha de Inscrição devidamente preenchida, só sendo considerada como definitiva após a sua receção e validação pela JFA TRAINING.

Caso seja necessário o pagamento de uma taxa de inscrição, a Ficha de Inscrição deve ser acompanhada do respetivo pagamento ou de comprovativo do mesmo, sem o qual a inscrição não é considerada como válida.

Nas ações que exijam requisitos de seleção, os candidatos são previamente informados dos critérios e da respetiva metodologia, aquando da divulgação da ação. Caso não existam requisitos específicos de seleção, cabe aos formandos a responsabilidade de se considerarem com as competências mínimas recomendadas para a frequência da ação.

Os critérios e métodos de avaliação da formação são os definidos no Programa da Formação e constam no respetivo Plano de Sessão.

Confirmação, Cancelamento, Desistência e Devolução:

A confirmação da realização da ação de formação é efetuada pela JFA TRAINING junto dos Clientes/Formandos, mediante comunicação via correio eletrónico, entre 2 a 5 dias úteis anteriores à data de início. Qualquer alteração nas datas já confirmadas será comunicada com a antecedência mínima de 3 dias. A JFA TRAINING reserva-se no direito de cancelar qualquer ação caso não exista um número mínimo de participantes ou por outra qualquer razão que justifique a não realização da mesma.

O cancelamento é comunicado via correio eletrónico a todos os Clientes/Formandos inscritos, entre 2 a 5 dias úteis anteriores à data sua realização, sendo reembolsados do pagamento, na totalidade, que tenham efetuado.

Qualquer desistência de frequência por parte do Cliente/Formando deverá ser comunicada à JFA TRAINING com a maior brevidade possível, de preferência via correio eletrónico. É aceite o cancelamento da inscrição por parte do formando até 10 dias antes da data de início, sendo reembolsado na íntegra. Cancelamentos efetuados entre 9 e 3 dias da data de início do curso, inclusive, o formando será reembolsado em 50%. Não haverá lugar a reembolso para desistências até 2 dias antes do início do curso ou se a desistência ocorrer após o início da formação. Em alternativa, poderá indicar um outro formando para substituição, desde que este cumpra com os requisitos prévios exigidos (se aplicável) e receber o pagamento de volta na íntegra.

Pagamentos:

- O pagamento deverá ser feito nas datas estipuladas pela JFA TRAINING.
- O pagamento fracionado é definido pela JFA TRAINING, de acordo com a carga horária da ação de formação e a sua periodicidade em termos de meses.
- O pagamento da primeira prestação terá lugar 10 dias antes da ação de formação, salvo se outra condição tiver sido definida.

Duração, horários, locais e cronograma

A duração, o horário, o local e a data de realização das ações de formação, bem como outras condições de funcionamento, constam nos respetivos programas de formação e são divulgados no site da JFA TRAINING, em caso de interesse por um potencial cliente/ formando esta informação poderá ser enviada por correio eletrónico. Sempre que haja alteração aos horários, locais de realização e

cronograma essas alterações serão divulgadas no site da JFA TRAINING e comunicadas telefonicamente e/ou por correio eletrônico aos candidatos inscritos e previamente selecionados.

O horário poderá ser excepcionalmente ajustado às necessidades dos formandos, mediante acordo entre o formador e os formandos, desde que não ponha em causa os objetivos da ação de formação, cumpra com o conteúdo programático e tenha a concordância da Coordenadora Pedagógica.

Interrupção e repetição de cursos

Os cursos devem decorrer de acordo com o estabelecido no Plano de Formação, onde estarão concedidos todos os dias de descanso, feriados e férias, caso haja direito a elas. No entanto, caso aconteça uma situação de força maior e seja necessário interromper uma ação de formação, a JFA TRAINING compromete-se a empreender todos os esforços no sentido de a retomar tão rapidamente quanto possível assegurado o cumprimento integral dos objetivos do curso e das políticas da instituição. Na impossibilidade do formando vir a frequentar o novo calendário, nos moldes propostos, será considerada a possibilidade de frequentar uma outra ação, que esteja ou venha a ser programada.

Assiduidade

- A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura diária da Folha de Presenças.
- O valor mínimo de assiduidade admissível, para a frequência das ações de formação presencial ou de ações de formação a distância, é de 85% do número de horas totais da ação de formação, ultrapassado o qual implica a reprovação por faltas.
- As faltas serão registadas pelo formador, nos suportes determinados para o efeito.
- Todas as faltas devem ser justificadas por escrito, reservando-se à JFA TRAINING o direito de as considerar ou não devidamente justificadas. A justificação deverá ser apresentada com indicação do dia, sessão de formação ou atividade formativa em que a não comparência se verificou, bem como dos motivos que a determinaram. A Coordenadora Pedagógica pode solicitar as provas que considere necessárias para a fundamentação da sua decisão de justificar ou não as faltas.
- Consideram-se justificadas todas as faltas dadas pelos seguintes motivos:
 - Por doença do formando, declarada pelo formando, se a mesma não determinar impedimento superior a um dia útil, ou declarada pelo médico, para impedimento de duração superior;
 - Por falecimento de familiar, durante o período legal do luto;
 - Para realização de tratamento ambulatorio, em virtude de doença ou deficiência, que não possa efetuar-se fora do período das atividades formativas;
 - Por facto não imputável ao formando, designadamente determinados motivos imprevistos ou por cumprimento de deveres legais;

- Podem ainda ser consideradas justificadas, faltas dadas por outro motivo, para além dos enumerados, competindo a aceitação da sua justificação à Coordenadora Pedagógica, ponderada a situação pessoal de cada formando.
- Quando o formando atingir metade das faltas injustificadas, e sempre que for entendido necessário, será convocado para uma reunião com a Gestora de Formação e Coordenadora Pedagógica, para encontrar as soluções mais adequadas para superar a sua falta de assiduidade.

Formação Presencial

Nas sessões presenciais, o registo da assiduidade é feito pela assinatura de uma folha de presenças, por sessão. Os formandos deverão cumprir o horário estabelecido para a realização das ações, sendo concedida uma tolerância de 15 minutos de atraso, na hora definida para o início das sessões.

Formação a Distância

Na formação b-learning é da responsabilidade do formando dotar-se de equipamento próprio e de meios tecnológicos adequados que assegurem as condições para um efetivo e apropriado acesso, em termos de comunicação e autenticidade, que lhe permita realizar todas as sessões à distância.

A JFA TRAINING não se responsabiliza pela falta desses requisitos técnicos que venham a comprometer a frequência da ação ou a impossibilitar a utilização de qualquer funcionalidade, conteúdo ou informação, necessária à regular frequência da ação.

É na plataforma e-learning que a JFA TRAINING desenvolve os conteúdos de formação a distância, como a divulgação de documentos, os questionários, os testes de diagnóstico, as perguntas frequentes, os fóruns de participação, os trabalhos em grupo, a resolução dos exercícios propostos e a troca de informações com os formadores, para acompanhamento, avaliação e debate.

Na sessão de abertura da ação de formação b-learning (síncrona), obrigatoriamente presencial, é entregue a senha de acesso à plataforma e-learning da JFA TRAINING, válida até ao final da ação de formação, é testado o login com cada formando e é feita uma apresentação da plataforma e das ferramentas disponíveis na mesma. A JFA TRAINING disponibiliza aos formandos um sistema de tutoria ativa que dinamiza a aprendizagem e promove a participação de todos os formandos, motivando-os para o percurso formativo. Os sumários referentes a cada sessão são registados pelo formador na plataforma e-learning. Nas formações assíncronas, o controlo da evolução da aprendizagem do formando é realizado através do retorno dos resultados da avaliação contínua, resultante do acompanhamento das respostas dadas a questionários (testes diagnóstico), obrigatórios por sessão de formação. Os questionários são elaborados aleatoriamente com base num conjunto de questões, de forma a garantir que não existem testes iguais e que uma mesma pergunta possa ter as respostas com a ordem alterada de forma aleatória, de teste para teste. Após cada questionário ter sido submetido, o formando tem acesso a uma informação com o resultado obtido, o que lhe permite verificar se está a cumprir com os objetivos fixados e vai fornecer "feedback" ao tutor e ao formador sobre a progressão formativa de cada formando e a adequação da orientação pedagógica adotada. O registo da assiduidade é contabilizada pela entrega dos questionários de diagnóstico, sendo registada falta ou presença equivalente ao número de horas reservado à respetiva sessão. A não realização de

um questionário implica o equivalente a uma falta de presença por sessão e conta para a percentagem de faltas admissíveis por formando, podendo implicar reprovação por faltas, caso não seja cumprido o valor mínimo de assiduidade estabelecido para a frequência da ação.

7. DIREITOS DOS FORMANDOS

Os formandos que se encontram a frequentar uma acção de formação da JFA TRAINING têm o direito a:

- a) Uma formação de qualidade que promova o desenvolvimento das suas capacidades e competências;
- b) Frequentar a acção de formação de acordo com os programas e metodologias de trabalho definidos e divulgados;
- c) Utilizar as instalações, equipamentos e materiais previstos para o desenvolvimento da acção;
- d) Ver respeitada a confidencialidade de todas as informações pessoais fornecidas à JFA TRAINING;
- e) Ser tratado/a com respeito e correcção por todos os elementos da JFA TRAINING;
- f) Receber a documentação necessária para a frequência da acção de formação;
- g) Participar no processo de avaliação de satisfação e de eficácia da acção de formação;
- h) Receber, gratuitamente, um Certificado de Formação se obtiver aproveitamento na frequência da ação, bem como 90% de presenças nas sessões de formação

8. DEVERES DOS FORMANDOS

São deveres do formando:

- a) Frequentar a formação com interesse, assiduidade e pontualidade e acompanhar com empenho os conteúdos programáticos ministrados de acordo com o programa, cronograma e horários estabelecidos;
- b) Cumprir o horário estabelecido para o início da sessão, sem exceder o máximo de 10 minutos de atraso após a hora definida para o início da sessão;
- c) Reger a sua conduta por princípios de integridade ética e moral, respeitando sempre as normas de funcionamento da formação;
- d) Participar com diligência em todas as actividades de formação previstas, incluindo os momentos de avaliação quando previstos;
- e) Tratar com urbanidade todos os intervenientes no processo formativo;
- f) Seguir as orientações dos formadores relativas ao processo de formação;
- g) Guardar lealdade à entidade formadora, não divulgando para o exterior, sobre qualquer forma, informações disponibilizadas pela JFA TRAINING;
- h) Entregar toda a documentação solicitada pela JFA TRAINING e necessária ao desenvolvimento da formação;
- i) Não reproduzir e/ou divulgar, sem autorização prévia da JFA TRAINING, todo e qualquer material didáctico que lhe seja facultado ao longo da acção de formação;

- j) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
- k) Suportar os custos de substituição ou reparação de equipamentos e materiais que utilizar no decurso da formação caso provoque danos resultantes de comportamento doloso ou gravemente negligente;
- l) Abster-se de fumar dentro das instalações da JFA TRAINING, ou noutras instalações onde decorra a actividade formativa, conforme legislação em vigor;
- m) Cumprir todos os princípios estipulados nas Regras de Funcionamento da Atividade Formativa em vigor no momento de frequência da formação.
- n) Cumprir os demais deveres emergentes do contrato de formação.

9. SANÇÕES

O formando é excluído da frequência do curso, sem direito a reembolso do montante pago, quando ocorra uma das seguintes situações:

- a) Prestação de falsas declarações no processo de admissão;
- b) se exceder o limite de faltas imposto pelo presente regulamento.
- c) se não cumprir os deveres previstos neste regulamento;
- d) Abandono do curso pelo/a formando/a sem apresentação de justificação à JFA TRAINING;
- e) Incumprimentos de qualquer das cláusulas definidas no contrato de formação assinado entre as partes.

A falta de algum documento necessário ao Dossier Técnico-Pedagógico, por parte do formando, inviabiliza a entrega do Certificado de Formação.

10. CONTRATO DE FORMAÇÃO

No início de cada ação de formação será celebrado um contrato de formação entre a JFA TRAINING e os formandos, onde ficarão acordados todos os direitos e deveres das partes.

11. DURAÇÃO DAS SESSÕES

- Em horário laboral, as sessões terão uma duração não superior a oito horas diárias;
- Em horário pós-laboral, as sessões terão uma duração não superior a quatro horas;
- A existência de intervalo, a sua duração e momento é da responsabilidade do formador através de acordo entre ele e os formandos;
- Sempre que se justifique, poderá haver alterações ao horário definido.

12. REGRAS DE FUNCIONAMENTO DAS SALAS DE FORMAÇÃO

- As salas de formação só deverão ser ocupadas pelos formandos na presença do formador;

- Durante o decorrer das sessões, o formador é responsável pela sala de formação, pelo que deverá verificar que todos os equipamentos ficam devidamente desligados e acondicionados; as luzes desligadas; a sala arrumada e as janelas e porta fechadas;
- Nas salas de formação é proibido:
 - Fumar;
 - Comer;
 - Utilizar equipamentos que perturbem o normal funcionamento das sessões;
 - Deixar objetos pessoais.

13. UTILIZAÇÃO DE RECURSOS, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

1. Os equipamentos e materiais deverão ser requisitados pelo formador com uma semana de antecedência, a fim de salvaguardar a disponibilidade dos mesmos;
2. A requisição de fotocópias deverá ser feita com uma semana de antecedência, para o correio eletrónico da Gestora de Formação e Coordenadora Pedagógica;
3. A não requisição de equipamentos, materiais ou recursos com a antecedência prevista nas alíneas 1 e 2 deste ponto, impossibilitará a sua utilização;
4. O formador é responsável pelos equipamentos e materiais que utiliza, devendo, por isso, comunicar, sempre que se verifique uma anomalia, à Gestora de Formação e Coordenadora Pedagógica
5. Todos os materiais e recursos didáticos utilizados no decorrer de uma ação de formação desenvolvida pela JFA TRAINING são sua propriedade, ou não o sendo, devem fazer referência ao seu autor.

14. AVALIAÇÃO

A metodologia e instrumentos de avaliação da formação são específicos da cada acção e constam do programa de formação.

Ressalvando a especificidade de cada curso as metodologias de avaliação da JFA TRAINING são as seguintes:

- a) Avaliação de diagnóstico. A sua realização é debatida e decidida em articulação entre o/a formador do(s) módulo(s) e a Gestora de Formação e Coordenadora Pedagógica;
- b) Avaliação da aprendizagem ou conhecimentos adquiridos, sempre que previsto. A metodologia de avaliação usada é debatida e decidida em articulação entre o formador e a Gestora de Formação e Coordenadora Pedagógica;
- c) Para efeitos de emissão do Certificado de Formação Profissional os formandos têm que ter aproveitamento em todos os momentos de avaliação referentes à alínea anterior;
- d) Avaliação de satisfação realizada em todas as acções de formação desenvolvidas. Esta avaliação é feita por formandos e formadores.

As metodologias e momentos de avaliação são definidas e divulgadas no início de cada acção de formação.

15. CERTIFICAÇÃO

Para efeitos de certificação, o formando deverá concluir, com aproveitamento, todos os módulos da ação de formação e cumprir com a assiduidade exigida.

Quando não há lugar a aproveitamento ou tenha excedido o limite máximo de faltas, o formando receberá um certificado de presença constando o número de horas assistidas.

A JFA TRAINING procede à entrega dos certificados no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após a conclusão da ação de formação.

16. DISPOSIÇÕES RELATIVAS AOS RECURSOS HUMANOS

Nos pontos seguintes descrevem-se as responsabilidades dos intervenientes na atividade formativa da JFA TRAINING.

Gestora de Formação e Coordenadora Pedagógica:

- É responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
- Gestão dos recursos afetos à formação
- Realizar reuniões com os formadores de modo a coordenar todo o processo formativo;
- Participar na seleção dos formandos para as ações de formação e estabelecer contacto com os mesmos;
- Participar na seleção dos locais onde irão decorrer as ações de formação presenciais para assegurar que cumprem os requisitos (segundo o referencial da DGERT) para realizar a ação de formação;
- Organizar todo o processo documental das ações de formação;
- Garantir os equipamentos necessários ao bom desenvolvimento da formação, nomeadamente meios audiovisuais;
- Garantir, em articulação com os formadores, a disponibilização dos materiais didáticos necessários ao desenvolvimento das ações de formação previamente estabelecidos;
- Garantir, em articulação com toda a equipa formativa, o integral cumprimento do programa estabelecido;
- Assegurar o cumprimento integral do horário e cronograma da ação de formação;
- Acompanhar e apoiar a ação pedagógica dos formadores;
- Auscultar periodicamente os formandos no sentido de ouvir as suas dúvidas, sugestões e ou reclamações garantido a qualidade da ação de formação e a satisfação das suas expectativas;
- Providenciar e supervisionar o registo de assiduidade dos formandos, e gerir os processos em que os formandos excedam o limite de faltas estabelecido;
- Avaliar a ação de formação, apresentar e discutir propostas de ações de melhoria a introduzir juntamente com a Gerência.

- Interlocutora privilegiada com o Sistema de Certificação - garante que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos de certificação.

Formador:

- Cooperar com a JFA TRAINING assegurando a qualidade da ação de formação;
- Exercer com competência e zelo a sua atividade enquanto formador;
- Elaborar os recursos e atividades didáticas de suporte à atividade formativa, tendo em conta os requisitos da JFA TRAINING e as características e necessidades do grupo de formandos;
- Aplicar de métodos e instrumentos de avaliação adequados aos destinatários e objetivos da formação;
- Elaborar e facultar à JFA TRAINING toda a documentação necessária ao bom funcionamento da ação de formação, nomeadamente a documentação a integrar no Dossier Técnico Pedagógico, dentro dos prazos definidos;
- Comunicar à JFA TRAINING todas as ocorrências, reclamações e melhorias que possam acrescentar valor às ações de formação.

17. PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A apresentação das reclamações deverá ser feita através de uma das seguintes formas:

- a) Escrita no livro de reclamações;
- b) Formalizada por escrito, dirigida à Gestora de Formação e Coordenadora Pedagógica da JFA TRAINING, apresentando as razões da reclamação;

A JFA TRAINING tem um procedimento definido a adotar relativamente ao tratamento de ocorrências que possam acontecer durante a atividade formativa e que tenham impacto significativo na mesma. As ocorrências poderão constituir reclamações, desistências, atos de desagrado ou sugestões apresentadas pelos formandos ou formador envolvidos no processo formativo. Assim, sempre que um formando ou formador queira registar uma ocorrência deverá encaminhar por escrito, por correio eletrónico, para o endereço geral@jfatraining.pt. A Gestora de Formação e Coordenadora de Pedagógica, ao rececionar a ocorrência, irá avaliar se algum dos elementos do processo formativo consegue resolver no imediato a situação apontada. Em caso afirmativo, deverá fazê-lo identificando a situação e a forma de resolução da mesma em resposta ao e-mail enviado. Caso a questão não possa ser de imediato resolvida, esta deverá ser remetida para a Gerência a quem caberá a decisão final sobre a ocorrência. As ocorrências, assim como evidência do tratamento das mesmas, deverão constar no DTP antes do mesmo ser arquivado.

18. Proteção de Dados

Os dados pessoais constantes da Ficha de Inscrição ou em quaisquer outros documentos relativos à formação, serão processados informaticamente pela JFA TRAINING, garantindo-se a estrita utilização

dos mesmos nas informações e registos necessários à realização da ação. Os formandos devem respeitar absoluto sigilo relativamente a toda a informação e documentos alojados na plataforma de formação da JFA TRAINING a que vierem a ter acesso no decorrer da ação de formação e a utilizá-los exclusivamente para o fim a que se destinam. A cópia ou a reprodução dos conteúdos e/ou materiais pedagógicos é expressamente proibida, exceto em situações em que for concedida autorização escrita para tal.

19. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos no presente documento ou serão decididos pela Gerência da JFA TRAINING, de acordo com a legislação em vigor.

A JFA TRAINING reserva o direito de proceder, em qualquer altura, e sem aviso prévio, à alteração destas condições, visando o melhoramento e clareza nas condições de funcionamento.

Sugestões ou dúvidas suscitadas na interpretação deste Regulamento deverão ser colocadas, via correio eletrónico, para o endereço geral@jfatraining.pt.

A handwritten signature in dark ink, reading 'Sara Helena Valadas Carlucho'.

(Gestora de Formação e Coordenadora de Pedagógica)